



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE EDUCACIÓN
CARRERA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN ESPECIALIZACIÓN
ASIGNATURAS SECRETARIALES**

TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA

**INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL RENDIMIENTO DEL
TRABAJADOR DE LA DIVISIÓN COMERCIAL Y PRODUCTIVA DE LA
EMPRESA EXPORTADORA DE CACAO EN GRANO PANIRIS S.A.
AÑO 2017**

AUTORAS

**KARLA CAZAR MENA
KARLA ORTIZ ECHEVERRÍA**

TUTORA

MSc. NURY SÁNCHEZ MENDIETA

GUAYAQUIL, FEBRERO 2018

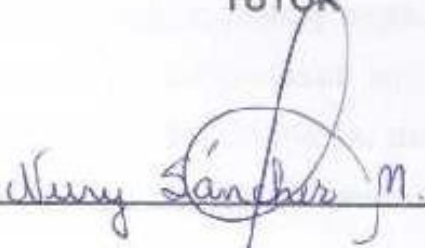
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Director de la Facultad de Ciencias de la Educación de la carrera Ciencias de la Educación especialización Asignaturas Secretariales.

CERTIFICO:

Yo, MSc. Nury Sánchez Mendieta, certifico que el Proyecto de Investigación con el tema: **INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL RENDIMIENTO DEL TRABAJADOR DE LA DIVISIÓN COMERCIAL Y PRODUCTIVA DE LA EMPRESA EXPORTADORA DE CACAO EN GRANO PANIRIS S.A., AÑO 2017** ha sido elaborado por las Señoritas, Karla Cazar Mena y Karla Ortiz Echeverría, bajo mi tutoría y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador que se designe.

TUTOR



MSc. Nury Sánchez Mendieta

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, Karla Cazar Mena con Cédula de ciudadanía 092379617-1 y Karla Ortiz Echeverría con Cédula de ciudadanía 092620474-4, en calidad de autoras, declaramos bajo juramento que la autoría del presente trabajo nos corresponde totalmente, nos responsabilizamos de los criterios y opiniones que en el mismo se declaran, como producto de la investigación que hemos realizado.

Que somos las únicas autoras del proyecto de investigación: **INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL RENDIMIENTO DEL TRABAJADOR DE LA DIVISIÓN COMERCIAL Y PRODUCTIVA DE LA EMPRESA EXPORTADORA DE CACAO EN GRANO PANIRIS S.A. AÑO 2017**. Título Licenciada de la educación, especialización Asignaturas Secretariales.

Que el perfil del proyecto es de nuestra autoría y que en su formulación hemos respetado las normas legales y reglamentos pertinentes, previa a la obtención del título de Licenciadas en Ciencias de la Educación especialización Asignaturas Secretariales, de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

De conformidad con lo establecido en el Capítulo I de la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, su reglamento y normativa institucional vigente, dejamos expresado nuestra aprobación a ceder los derechos de reproducción y circulación de esta obra, a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Dicha reproducción y circulación se podrá realizar, en una o varias veces, en cualquier soporte, siempre y cuando sea con fines sociales, educativos y científicos.

Las autoras garantizamos la originalidad de sus aportaciones al proyecto, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los que cede.

Atentamente,

KARLA CAZAR MENA

Karla Cazar Mena

C.I. 092379617-1

Atentamente,

Karla Ortiz Echeverría

Karla Ortiz Echeverría

C.I. 092620474-4

DEDICATORIA

Quisiera dedicar este proyecto primeramente a Dios, por permitirme concluir con esta etapa de vida.

A mis padres, Isabel y Carlos, porque por su lucha a diario, dedicación y amor, han logrado convertirme en una profesional.

A mis hermanos Daniela y Carlos, por ser la motivación que me empuja a salir adelante y a través de mi ejemplo quiero demostrarles que todo en la vida se puede si uno se lo propone.

A mi pequeña y amada hija Lucianita quién es y será siempre mi razón de vida, aunque ahora seas muy chiquita, pronto crecerás, leerás esto y te sentirás orgullosa de mi, a mi esposo Ronald por su apoyo incondicional.

A mi viejita Irma que aunque ya no estas presente terrenalmente, siempre estuviste a mi lado y a través de un sueño me dijiste que tenía que culminar esta carrera.

Karla Cazar Mena

DEDICATORIA

Le dedico este trabajo a Dios quien es mi guía ante cada decisión tomada.

A mi madre Rocío quien es la persona que me ayudado siempre y ha estado conmigo en cada momento de mi vida y que se yo que es ella quien merece este título más que yo, porque sin sus consejos, perseverancia y confianza depositada en mi haciéndome saber que lo podía lograr y que nunca es tarde para lograr lo tan anhelado.

Pero sobre todas las cosas se lo dedico a mi hija Bianca Guerra quien es mi motor de vida y a mis sobrinos Nayely, Emerson y Luana que son seres inocentes llenos de vida ilusiones y sueños por cumplir para que sepan que en la vida todo se puede y quien más que yo para servirles de ejemplo y hacerles saber que siempre van a contar conmigo.

A mi compañero de vida Panchis que durante todo este proceso me brindó su apoyo incondicional, a mi padre, abuelos, tíos y hermano y a mis eternas amigas mis P.P

Karla Ortiz Echeverría

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer primeramente a Dios por darme vida y salud para poder concluir esta etapa en mi vida.

A ti madre querida, agradecerte infinitamente por toda la confianza depositada en mí, jamás te defraudaría, gracias por ser el mejor ejemplo a seguir.

A mi compañera y casi hermana Karla, porque juntas hemos logrado esta meta y sobre todo a mi tutora Msc. Nury Sánchez, por compartir sus conocimientos y guiarnos en todo momento, para la culminación de este proyecto con éxito y poder obtener este anhelado título.

Karla Cazar Mena

AGRADECIMIENTO

Agradezco antemano a Dios porque gracias a él estoy aún con vida y me ha permitido llegar a una de las etapas más importantes de mi vida.

Le agradezco de todo corazón a mi madre Rocío Echeverría, que es la persona que se ha esforzado toda su vida por nosotros y que es un buen ejemplo de vida con sus errores y virtudes siempre ha demostrado ser una excelente mujer madre e hija y sobre todas las cosas es una maravillosa abuela.

Sin dejar de agradecerles a mis abuelos Carlos Luis Y Mi Catita, tíos, hermano y mi esposo que son mí apoyo incondicional para lograr el título deseado.

Mi agradecimiento total para la tutora MSc. Nury Sánchez por compartir con nosotras todo su conocimiento, dedicación y paciencia ya que es una persona muy amable que supo guiarnos durante todo este proceso.

Karla Ortiz Echeverría

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	1
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	III
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	III
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	III
IV	
DEDICATORIA	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
AGRADECIMIENTO	VIII
ÍNDICE GENERAL.....	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XIII
NDICE DE TABLAS	XIV
RESUMEN.....	XV
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA A INVESTIGAR.....	3
PRESENTACIÓN DEL ESTUDIO	3
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	5
OBJETIVO GENERAL	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
DELIMITACIÓN O ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	7
PLANTEAMIENTO HIPOTÉTICO	7

IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES.....	8
Variable independiente: Clima laboral.....	8
Variable dependiente: Rendimiento del trabajador.....	8
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	8
CAPÍTULO II.....	9
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	10
Clima Laboral	10
Organización	12
Cultura organizacional.....	13
Asamblea general.....	15
Presidencia	16
Gerencia general	17
División administrativa	17
División comercial.....	18
División productiva.....	18
Conflicto laboral.....	19
Proceso del conflicto	21
Higiene y seguridad laboral/ condiciones físicas del lugar de trabajo ..	22
Condiciones ambientales de trabajo	23
Seguridad laboral	23
Rendimiento del Trabajador	26
Motivaciones	26
Factores de la Motivación Laboral.....	27
Costo de hora/ Hombre	28

Mejoramiento continuo de los trabajadores	29
Incentivos al personal	29
Eficiencia económica	30
Medición de los costos	31
Planeación estratégica	32
Efectos en la producción	32
Canales	33
Modelos de optimización del rendimiento laboral.....	33
Condicionamiento social del comportamiento	35
Marco Legal.....	36
MARCO CONCEPTUAL.....	39
CAPÍTULO III.....	41
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
Fundamentación del tipo de investigación	41
Datos de población y muestra	44
Fuentes, recursos y cronogramas	46
Procesamiento, presentación y análisis de los resultados	48
Entrevista dirigida al Administrador del área de producción de la empresa PANIRIS S.A.	48
Encuesta dirigida a trabajadores de la división de producción de la empresa PANIRIS S.A.	49
Conclusiones preliminares	59
CAPÍTULO IV.....	60
PROPUESTA.....	60
Título de la propuesta.....	60
Justificación de la propuesta	60

Objetivo general de la propuesta.....	61
Objetivos específicos de la propuesta	61
Esquema de la propuesta.....	62
Desarrollo de la propuesta	63
Planificación taller N° 1	64
Taller 1: El desarrollo de la convivencia laboral	65
Planificación taller N° 2	68
Taller 2: La comunicación como medio de fortalecimiento de relaciones laborales	69
Planificación taller N° 3	74
Taller 3: Esquema de cultura organizacional	75
Validación de la propuesta	79
Impacto	79
Beneficio.....	79
Resultado.....	80
Planificación taller N° 4	81
Bibliografía	86

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Considera adecuado el ambiente en su entorno de trabajo.....	49
Gráfico 2: Se le proporciona los elementos para una correcta comunicación entre usted y el resto del personal.....	50
Gráfico 3: Se siente usted identificado con las órdenes dadas por el gerente.....	51
Gráfico 4: Considera que es necesario mejorar el trato al trabajador como parte del plan de mejoras de la empresa	52
Gráfico 5: Cree usted que su productividad podría mejorar si se le brinda un mejor ambiente laboral	53
Gráfico 6: Considera que las mejoras planteadas en el clima laboral en relación a la comunicación son necesarias para el aumento de la productividad por hora/hombre	54
Gráfico 7: Cree usted que las relaciones de trabajo afecten su productividad.....	55
Gráfico 8: La comunicación interna de la empresa le brinda un ambiente de actualización constante sobre sus competencias laborales	56
Gráfico 9: Considera necesario que debe mejorar el entorno y clima laboral dentro de su área de trabajo.....	57
Gráfico 10: Le gustaría asistir a seminarios de capacitación donde se den alternativas de mejoras en el rendimiento laboral	58
Gráfico 11: Esquema de la propuesta.....	77

NDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población	45
Tabla 2: Muestra.....	46
Tabla 3: Recursos	
Tabla 4: Cronograma.....	47
Tabla 5: Considera adecuado el ambiente en su entorno de trabajo.....	49
Tabla 6: Se le proporciona los elementos para una correcta comunicación entre usted y el resto del personal	50
Tabla 7: Se siente usted identificado con las órdenes dadas por el gerente.....	51
Tabla 8: Considera que es necesario mejorar el trato al trabajador como parte del plan de mejoras de la empresa.....	52
Tabla 9: Cree usted que su productividad podría mejorar si se le brinda un mejor ambiente laboral	53
Tabla 10: Considera que las mejoras planteadas en el clima laboral en relación a la comunicación son necesarias para el aumento de la productividad por hora/hombre	54
Tabla 11: Cree usted que las relaciones de trabajo afecten su productividad	55
Tabla 12: La comunicación interna de la empresa le brinda un ambiente de actualización constante sobre sus competencias laborales	56
Tabla 13: Considera necesario que debe mejorar el entorno y clima laboral dentro de su área de trabajo.....	57
Tabla 14: Le gustaría asistir a seminarios de capacitación donde se den alternativas de mejoras en el rendimiento laboral	58

RESUMEN

INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL RENDIMIENTO DEL TRABAJADOR DE LA DIVISIÓN COMERCIAL Y PRODUCTIVA DE LA EMPRESA EXPORTADORA DE CACAO EN GRANO PANIRIS S.A. AÑO 2017.

La presente investigación abarca una problemática a nivel emocional que se encuentra en la mayoría de las empresas “grandes”, la cual es la falta de comunicación entre los trabajadores y sus empleados de la empresa: PANIRIS S.A., lo que afecta la productividad por la presión en cuanto al trabajo a realizarse por los jefes inmediatos, además se observa que las actividades encomendadas no están nada organizadas lo que dificulta su normal proceso, entablándose discordias entre trabajadores, esos problemas crean un clima laboral negativo, que incluso puede llegar a ser considerado como conflictos internos dentro de la empresa, por tal motivo es necesario elaborar talleres con estrategias de mejoras para incrementar la productividad laboral a través del diálogo y la comunicación. Al mejorar el proceso de resolución de conflictos y comunicación entre los trabajadores se abarcará técnicas, recursos donde se den cambios positivos de actitud ante los diversos problemas presentados en la empresa como son: Atraso en la entrega de informes y planes de comunicación entre departamentos comerciales para evitar la disfuncionalidad empresarial. Según la propuesta presentada los trabajadores de la división de producción manifiestan que el clima de trabajo no es el adecuado para trabajar por lo que están de acuerdo que se elabore talleres donde se pueda incrementar un ambiente laboral óptimo donde todos los estamentos se preocupen por mejorar su vida emocional, personal y de compañerismo.

Palabras claves:

Clima laboral - Productividad - Rendimiento - Comunicación – Talleres

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación detalla la temática de los problemas presentes en el clima laboral y relaciones de convivencia y empatía entre los trabajadores de la división de producción de la empresa PANIRIS S.A, dedicada a la compra y exportación de cacao, esto conlleva a la baja calidad de comunicación y concentración al trabajo disminuyendo su capacidad de producción.

El modelo metodológico usado en este tipo de trabajo de investigación es descriptivo, con tipología cualitativa y cuantitativa, usando a su vez métodos de forma profesional, empíricos y estadísticos, para la recolección de información primaria con uso de instrumentos de encuestas para el personal de la división de producción, y, entrevistas para el administrador, proponiendo de esta forma encontrar la causa del problema y como poder disminuir el efecto de este en la capacidad de producción del personal.

La finalidad del trabajo es mejorar la calidad del clima laboral y la comunicación entre el personal, así mismo aumentar la capacidad de producción de estos por medio de la empatía entre afinidad de iguales, para ello se propone el uso de una propuesta enfocada a las aplicaciones de talleres con actividades de comunicación y fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre el personal.

El procesamiento de la información se logra con el uso de la tabulación de los resultados obtenidos de forma primaria en forma porcentual gracias al uso de los instrumentos de encuestas con preguntas cerradas para dar paso al análisis de los posibles causales de la falta de comunicación en el personal de trabajo y como poder mejorarla.

El aporte práctico descrito en este trabajo de investigación está enfocado al uso de teorías de trabajo conjunto y grupal con la finalidad de

conocerse mejor entre los asistentes, el uso de estrategias activas y dinámicas entre los trabajadores es uno de los medios a usarse para fortalecer esos vínculos emocionales en el área laboral.

El proyecto consta de los siguientes capítulos:

Capítulo I: Se detalla el análisis del problema desde el punto de vista contextual, los objetivos, la justificación los planteamientos del mismo y las hipótesis.

Capítulo II: Se describe los contenidos teóricos y teoremas de las variables que dan paso a la validación de estos por interpretación de diversos autores.

Capítulo III: Este capítulo define el uso de la metodología para la recolección de información primaria y secundaria con la finalidad de ser interpretada y analizada para su presentación en un informe.

Capítulo IV: Presenta la planificación de la elaboración de la propuesta de talleres para el personal del área de producción y administrativa de la Empresa PANIRIS S.A.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA A INVESTIGAR

PRESENTACIÓN DEL ESTUDIO

La empresa PANIRIS S.A., se encarga de la recepción y exportación de cacao en grano a destinos como Suiza y China que son los de mayor demanda en el mercado mundial, por tal razón los procesos de comercialización y producción del empaçado final deben de ser continuos para solventar la demanda y generar ingresos rentables para los accionistas de la empresa comercializadora.

De este contexto la productividad del personal es imprescindible como parte del recurso humano de la empresa, deben presentar elementos de coordinación, dirección, motivación y satisfacción. En la empresa PANIRIS S.A., se encuentra disfuncionalidad de comunicación entre el personal administrativo y de planta trayendo como consecuencia el atraso en las entregas y costos elevados por aumento de preferencias en los fletes para que el producto empaçado pueda llegar a su destino a tiempo.

El personal de planta se halla descoordinado en ciertos momentos por la presencia de conflictos laborales, estos conflictos originan un ambiente tenso que afecta el proceso de producción y es una fuente de distracción que en algún momento puede acarrear accidentes laborales.

La productividad se ve afectada por la presión en cuanto al trabajo a realizarse por los jefes, se observa que el jefe de producción no despacha la mercadería a los transportes en el tiempo y espacio determinado para que los productos sean exportados al exterior, creándose un clima laboral nada organizado.

La elaboración del estudio general de la empresa es necesaria para descartar la presencia de problemas comunicacionales entre los miembros de la misma, estas mejoras influirán en las acciones y conductas del personal tanto administrativo como de servicio creando u obteniendo políticas de distribución adecuadas para los trabajadores, lo que se podrá cambiar gracias a la ejecución de talleres motivacionales que fortalezcan los lazos de hermandad y responsabilidad en el trabajo.

Realizadas diversas conversaciones con los supervisores y trabajadores del área de comercialización y despacho de mercadería, se percibe que dichos problemas están afectando la producción del trabajo de la hora que cada trabajador destina a su labor, llevándose más tiempo de lo determinado.

La administración conductual que se ejecuta actualmente no dirige un clima laboral adecuado, se puede observar que la generación de un ambiente de apoyo y confianza entre el administrador y el trabajador es conflictiva, los costos organizacionales asociados con actitudes negativas de los empleados pueden reducir la competitividad de una organización.

Un inadecuado clima laboral conduce a un deterioro trabajo en equipo, el cual no debe existir, se observa una pérdida del entusiasmo en el empleado o trabajador, lo cual se evidencia en los altos niveles de ausentismo a la hora de ejecutar su tarea encomendada, se observa retardos en el despacho de mercadería, el desgano, la indiferencia y en consecuencia bajos niveles en la productividad y en el costo de hora por trabajador.

Los factores del sistema organizacional (estructura, liderazgo, toma de decisiones, etc.), describen de forma concreta las características que deben de poseer los líderes o jefes de área, para aumentar la motivación

de los trabajadores en este sentido, volver más eficiente la comunicación de estos en el momento de la generación de un despacho de productos.

Explicadas cada una de las problemáticas encontradas en la empresa, se deriva el siguiente problema científico:

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide el clima laboral en el rendimiento del personal de la división comercial y productiva de la empresa exportadora de cacao en grano PANIRIS S.A. año 2017?

SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

1. ¿Se identifica dentro de la empresa la influencia del clima laboral en el rendimiento de los trabajadores?
2. ¿Cuáles son los factores que generan conflictos en el clima laboral de los trabajadores?
3. ¿Cuál es la estrategia a seguir para la mejora de la comunicación entre divisiones de la empresa PANIRIS S.A.?
4. ¿Qué beneficios se obtendrán al elaborar talleres para la capacitación en la convivencia laboral de los trabajadores de la empresa PANIRIS S.A.?

OBJETIVO GENERAL

Identificar la influencia del clima laboral en el rendimiento del trabajador de la división comercial y productiva de la empresa PANIRIS S.A.”.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer los referentes teóricos que sustentan el clima laboral y su relación con el rendimiento de los trabajadores de una empresa.
- Determinar los factores que generan conflictos en el clima laboral.
- Analizar las consecuencias que se originan por los conflictos laborales y la falta de comunicación entre el personal del área de

comercialización y del área de despacho de productos de la empresa PANIRIS S.A.

- Desarrollar un taller de convivencia laboral para la mejora de la comunicación entre áreas del personal en la empresa PANIRIS S.A.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Los problemas dentro del clima laboral se consideran como generadores de conflictos internos en una organización que afectan la relación entre trabajadores de una misma empresa, en esto es necesario reconocer que se debe tener una estrategia de mejoras para que la productividad aumente por una correcta coordinación del personal.

Se debe mejorar el proceso de resolución de conflictos y comunicación entre los trabajadores por medio de estrategias, técnicas, recursos con el resultado de mejoras en las actitudes ante los problemas de atraso en los informes de entrega y tener planes de comunicación entre departamentos comerciales para evitar este tipo de disfuncionalidad empresarial.

El clima laboral debe ser agradable con la presencia de actividades de integración dentro de la empresa, algo que pasa muy a menudo en una organización puede ser las preferencias de los altos mandos, esto puede ocasionar problemas entre los mismos trabajadores y conflictos que podrían dejar en quiebra a una empresa.

Identificar los factores internos y externos que afectan el clima laboral que es de importancia para la investigación ya que traerá beneficio al trabajador y a la empresa, reconocer dichos factores que afectan su comportamiento puede ayudar a la compañía a comprender por qué los empleados no se encuentran comprometidos y motivados en sus diversas actividades. Reconociendo que los factores internos incluyen el liderazgo, la estructura organizacional y la cultura corporativa; y los externos, la vida familiar y otras relaciones comerciales.

El clima laboral es un término que hace referencia a la importancia de la relación y comunicación interpersonal de los trabajadores de una empresa con los demás miembros de equipo de labores, así de esta forma se conjuga con el entorno y las prestaciones de seguridad que brinda el ambiente. El ambiente debe ser confortable para generar un mayor rendimiento de los empleados, el enfoque de la investigación está determinado para brindar mejoras de comunicación y afianzar el clima organizacional y laboral en la empresa PANIRIS S.A. para aumentar el rendimiento y productividad del personal.

DELIMITACIÓN O ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación determina los factores internos y externos relacionados con el clima laboral de la empresa y cómo afecta al personal en su convivencia, comunicación y rendimiento.

La investigación se realizará en la empresa PANIRIS S.A. ubicada en el KM. 1.5 Vía Durán - Tambo S/N Junto a la Cia. DUPOC S.A. en la Ciudad de Durán, provincia del Guayas.

CAMPO: Empresarial
TIPO: Particular
SECTOR: Privado
ÁREA: Relación laboral

PLANTEAMIENTO HIPOTÉTICO

La producción de los trabajadores de la empresa Paniris S.A., se ve afectada por el clima laboral que se percibe en el lugar.

IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable independiente: Clima laboral

Variable dependiente: Rendimiento del trabajador

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento
Clima laboral	Clima laboral Aspectos del clima laboral.	Organización Cultura organizacional Conflicto laboral. Proceso del conflicto Higiene y seguridad laboral/ condiciones físicas del lugar de trabajo	Encuesta	Cuestionario
Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento
Rendimiento del trabajador	Factores Desmotivación Comunicación	Motivaciones Factores de la Motivación Laboral Costo de hora/Hombre Efectos en la producción Canales de comunicación Eficiencia Modelos de optimización del rendimiento laboral.	Entrevista	Guía de entrevista

Fuente: Investigación bibliográfica

Realizado por: Karla Cazar Mena & Karla Ortiz Echeverría

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

La primera referencia del marco de estudio es de la publicación del autor (Oña, 2011) para la Universidad Central Del Ecuador con el tema **“Cómo influye el clima laboral en el desempeño y satisfacción del personal de CONQuito”** realizado en las instalaciones de una empresa dedicada a la exportación de bienes de tipo tecnológicos, en el cual se identifica el uso de un modelo de investigación descriptivo de campo con la finalidad de obtener el nivel de satisfacción de los trabajadores y como este influye en la capacidad de producción de los mismos, de la misma manera los problemas son de tipo conflictivo, con la intervención de talleres de convivencia se obtuvo una mejora sustancial entre las interacción de los trabajadores a través de dinámicas de convivencia y de integración social.

El segundo antecedente lo conforma el estudio de tesis del autor (Huamani, 2015), con el tema de monografía **“Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes del área de transporte del metro de Lima”** para la Universidad Nacional Tecnológica de Lima, presentó el caso de problemas de organización que afecta el desempeño y programación productiva de los trabajadores, este problema posee un método de tipo descriptivo cualitativo con el uso de encuestas que determinó la falta de comunicación entre los trabajadores con fallo en la salida de los transportes, se expuso el uso de una propuesta de tipo vivencial con la participación de los Integrantes de la compañía para el uso de terapias de comunicación entre ellos, con la evidente respuesta de mejoras en la producción.

El tercer antecedente es del autor (Guerra, 2015), con el tema **“Reingeniería de los procesos internos para mejorar el clima organizacional en la empresa Quiroz Motor Diesel y crear una cultura comunicacional entre sus colaboradores y la organización”** para la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, dispone evidente falta de comunicación, del trabajo en equipo y predisposición en el desarrollo de las tareas del talento humano de Q.M.D. por lo que se desarrolla la investigación y propone la reingeniería de procesos para la empresa, consiguiendo mejorar los estándares de atención y calidad de servicio, desarrollo de trabajo y comunicación interna entre los colaboradores, el modelo de estudio es de tipo descriptivo cualitativo, con el uso de instrumentos de encuestas, cuya conclusión fue de contratar el personal con perfiles idóneos establecidos por la empresa, ya que al no contratar personal competente, afecta el desarrollo de actividades y atención al cliente. A la empresa le hace falta formalizar sus perfiles de cargo para realizar una buena contratación.

De los estudios analizados, se califica como el problema la falta de comunicación entre departamentos o divisiones de las compañías o empresas que afecta el nivel de productividad o de coordinación en la generación de ingresos, con la concordancia de la continua presencia de conflictos laborales entre ellos, éstos se lograron disminuir gracias a la aplicación de talleres de organización con experiencias de tipo vivencial para la integración de todos los participantes.

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Clima Laboral

El clima laboral se define como el entorno de trabajo cotidiano con la intervención de las decisiones y comunicaciones de las áreas administrativas hacia los trabajadores de bajos rangos en el cual se establece la calidad de trabajo y las relaciones entre las divisiones de las

empresas, “El clima laboral no es otra cosa que el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad empresarial” (Torres, 2016, pág. 25)

La calidad de vida laboral es un término que “fue acuñado por Louis Davis en la década de 1970 cuando se desarrollaba un proyecto sobre diseño de cargos” (Oña, 2011, pág. 23). La calidad de vida laboral describe el bienestar de los trabajadores en el desempeño de las labores diarias para el cumplimiento de las metas de producción de las empresas. De esta forma se describe en sentido concluyente que es el entorno de desenvolvimiento y de actividades en el cual el trabajador despliega sus labores asignadas.

El uso de los recursos del entorno en el cual el trabajador desempeña sus actividades para el logro de las metas establecidas, son los medios del clima laboral, pero no se puede llegar a tener un completo nivel de productividad si el medio de comunicación con el área supervisora no es el adecuado y presenta disfuncionalidades.

Las capacidades de trabajo y de producción de los empleados en las empresas, esta medido según sus niveles de competencia, en el proceso de producción y rendimiento de las áreas descritas, en la investigación si el uso de las herramientas y de la disposición de las órdenes es deficiente no se puede llegar a tener un correcto nivel de desempeño.

El procedimiento de la interacción de las relaciones laborales como “La perspectiva multidimensional es asumida por todos los autores, con lo cual lo dificultoso estriba en determinar las variables que inciden más en una determinada organización y por qué un sistema tiene un clima determinado” (Martínez M. J., 2016, pág. 36). De tal forma que se comprende como el conjunto de factores de intervención en el modelo de conducta de los

supervisores como parte de la problemática de la investigación en la falta de organización y de rendimiento del personal.

Según las observaciones hechas las condiciones de trabajo y seguridad de los empleados de las áreas y divisiones de la empresa son de tipo adecuadas y con el nivel de cumplimiento de las normas establecidas para el normal desempeño de las actividades, es decir se procede a entender si el uso de los recursos de la empresa para el recorte de costos es parte de efecto de la disfunción de las actividades y rendimiento del personal, en tal caso no es así porque se posee suficiente material de cuidado personal para la realización de las jornadas diarias.

La relación entre los trabajadores y los superiores se da de forma coherente y continua, la falta de interacción y coordinación de las entregas de órdenes y embalaje de los despachos es el problema de la empresa en el cual se halla la división comercial y la de productividad con la consecuencia de disfuncionalidades que afecta el nivel de exportación de los productos empacados a base de pepa de cacao.

Organización

La organización es considerada en el ámbito de las áreas comerciales como el orden jerárquico de la conexión comunicativa entre un grupo de trabajadores de la empresa. (Acosta, 2015) “Siempre han existido relaciones de trabajo entre los hombres que viven en sociedad. En la Revolución Industrial se tomó conciencia de la precaria situación de los obreros y trabajadores asalariados, fenómeno que tuvo sus inicios en la modernidad” (Parr., 38). Este autor quiere dar a entender que el uso de las relaciones de trabajo es de importancia para el aumento de la calidad de rendimiento del trabajador, estas mejoras van de la mano con el entorno físico.

Muchos de los valores de la organización en las estrategias de mercadeo, comerciales y mercado, están basados en el mejoramiento de las condiciones laborales de los trabajadores, es decir, darles un entorno agradable que los motive a ser más productivos para una entidad comercial específica.

La correcta selección del personal va destacado como (Arguello, 2015, pág. 14) “una comparación entre las cualidades de cada candidato con las exigencias del cargo, y es una elección entre los candidatos comparados”. En este sentido según el autor el detalle de una correcta selección de las capacidades idóneas de un personal es importante para la generación de una buena organización en la producción de tareas en la empresa.

Cultura organizacional

Se define como los valores de la organización como las creencias e ideas acerca de qué tipo de objetivos debe perseguir la organización e ideas acerca de los tipos apropiados o normas de comportamiento que los miembros de la organización deben utilizar para lograr estos objetivos. “La cultura organizacional es una idea en el campo de los estudios de las organizaciones y de gestión que describe la psicología, las actitudes, experiencias, creencias y valores (personales y culturales) de una organización” (Gispert, 2016, pág. 27) en este sentido el desarrollo de la cultura de la organización se describe como una serie de ordenamientos jerárquicos de cumplimientos de órdenes y valores de creencias sobre un rango específicos de un administrador dentro de una empresa conformada de forma legal.

En otro sentido el desarrollo de la cultura organizacional obedece a la calidad del clima laboral que genere el administrador, con ello se logra el alcance de metas y beneficios, la administración de los recursos humanos juega un papel de importancia en el momento de la selección de los

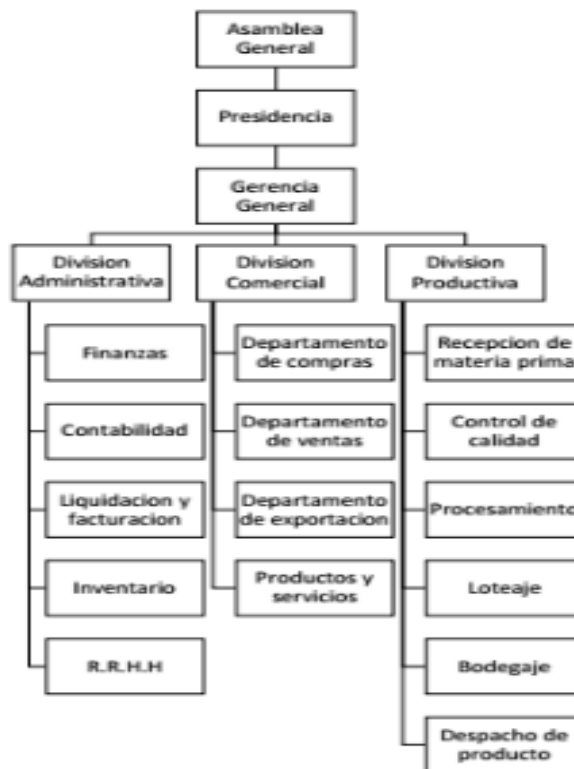
trabajadores, puesto deben cumplir requerimientos actitudinales para las diferentes jornadas y labores a realizarse.

En las empresas el desarrollo de las culturas organizacionales son parte importante de la inducción del trabajador para el logro de metas y objetivos propuestos en el requerimiento de la empresa, en los diversos medios de intervención que posee la administración o gerencia hacia los trabajadores se halan los talleres, seminarios y capacitaciones sobre cómo llevar una buena comunicación entre el empleado y el jefe.

Las características de la toma de decisiones ante la mejora del ambiente de trabajo en las empresas determina la capacidad de liderazgo que posee la administración y como lleva a cabo la motivación del grupo laboral para aumentar la productividad del mismo. La selección de los elementos que componen un clima laboral son influyentes ante las necesidades de incremento de los despachos de pedidos, para que esta meta se logre debe existir de antemano una filiación entre las garantías de seguridad y satisfacción de la calidad de expresión personal ante la percepción de diferentes estímulos que le ofrece el entorno al trabajador.

A continuación se muestra la organización que posee la empresa para mayor comprensión del orden jerarquía que posee la cultura organizacional de la misma.

Figura # 1 Organigrama organizacional de PANIRIS S. A.



Fuente: Documentos secretaria empresa PANIRIS S.A.

Autoras: Karla Cazar Mena & Karla Ortiz Echeverría

Asamblea general: se denomina así al grupo de accionistas que se encargan de la toma de grandes decisiones comerciales en la formación de alta organización de la empresa, es decir se reúnen para “tomar todas aquellas decisiones y cumplir las funciones que la ley les otorga. La asamblea general de accionistas puede tener reuniones ordinarias y reuniones extraordinarias de conformidad con lo establecido en el código de comercio” (Hopss, 2016) párr. 1.

Por su parte las reuniones extraordinarias tendrán lugar cuando la situación así lo exija, es decir, cuando ocurran imprevistos o urgencias que lo ameriten, las reuniones extraordinarias de la asamblea general de accionistas podrán ser convocadas por la junta directiva, el representante legal o el revisor fiscal.

La importancia de la asamblea general de accionistas, consiste en que ya sea en las reuniones ordinarias o extraordinarias los socios en general se ponen al tanto de la situación en la que se encuentra la sociedad de manera global y se toman las decisiones indispensables para que la empresa cumpla el objetivo para el que fue creada. (Bustos, 2014, pág. 98) En la asamblea general de accionistas se toman las decisiones trascendentales para lograr el éxito de la empresa y mantener todo conforme a lo establecido en la ley.

La asamblea de accionistas se comprende, así como un grupo de inversionistas que toman las decisiones adecuadas para el mejoramiento de las políticas comerciales, entre estas tomas de decisiones se delega a los gerentes que se encargan de darle al trabajador los requerimientos ideales para un clima laboral estable.

Presidencia: Ejercer la representación legal de la empresa. Presidir las sesiones de la Asamblea y de la Junta Directiva, suscribiendo las respectivas actas. Cumplir y hacer cumplir las decisiones adoptadas por la Asamblea y la Junta Directiva” (Andrade, 2010, pág. 37). En este sentido el autor dispone que la presidencia es la encargada en dar una representación sobre el correcto uso de las disposiciones y actas de disposiciones tomadas durante las juntas.

La presidencia de la compañía se encarga, según el clima laboral, en dar un control a las decisiones tomadas sobre los cambios de las disposiciones que tiene influencia sobre la calidad de comunicación entre las divisiones comerciales y producción, estos cambios deben estar bajo vigilancia de la junta directiva a quien la presidencia debe dar cuenta y presidir de todas las juntas.

Gerencia general: La gerencia general describe la labor de un ejecutivo, es la cabeza comercial de la empresa, en él se halla la responsabilidad de velar por las funciones del mercado y rendir las variantes a presidencia.

Comúnmente, el término gerente general hace referencia a cualquier ejecutivo que tenga la responsabilidad general de administrar los elementos de ingresos y costos de una compañía (Blanco, 2016, pág. 96). Esto significa que un gerente general usualmente vela por todas las funciones de mercado y ventas de una empresa, así como las operaciones del día a día. Frecuentemente, el gerente general es también responsable de liderar y coordinar las funciones de la planificación estratégica.

En muchos casos, el puesto de gerente general de un negocio tiene otros nombres. Algunos gerentes son llamados presidentes. En otros casos menos frecuentes, gerente financiero, gerente operativo, gerente de mercadeo pueden actuar bajo las funciones de un gerente general. Dependiendo de la compañía, personas con los puestos de vicepresidente, gerente de país, gerente de producto o gerente de segmento pueden tener también responsabilidades de administración general (Hopss, 2016, pág. 97)

División administrativa: Coordinación racional de las actividades de un cierto número de personas que intentan conseguir un objetivo común y explícito mediante la división de funciones y del trabajo, a través de una jerarquización de autoridad y responsabilidad.

La organización como parte del proceso administrativo; es la función que permite definir una estructura formal e intencional que hace posible que los miembros de una empresa sepan qué y cómo van a realizar sus tareas, cuál es su nivel de autoridad y responsabilidad en la consecución de los objetivos.

División comercial: el trabajo de la división comercial es dar órdenes de producción al área competente con referencia al despacho que se decide ante la comercialización o mercadeo de los productos ofrecidos por la empresa.

Las empresas cuentan con una estructura organizativa que se presenta como un esquema formal de las relaciones, las comunicaciones, los procesos de decisión, los procedimientos y también los sistemas en donde se encuentran las personas que tienen como meta llegar al cumplimiento de los objetivos propuestos por la organización. Por lo tanto, la estructura organizativa se puede definir como una forma que adopta la empresa, es decir, de qué manera se organiza y cómo se conoce a la empresa como organización. (Martínez M. B., 2014, pág. 96)

División productiva: La división productiva se halla en la ubicación de regenerar el elemento que disponen a comercializar y exportar, el desarrollo productivo de la empresa se halla relacionado directamente con la gestión del personal al momento de la toma de decisiones para la mejora de clima laboral.

Comprende todo lo relacionado con el desarrollo de los métodos y planes más económicos para la fabricación de los productos autorizados, coordinación de la mano de obra, obtención y coordinación de materiales, instalaciones, herramientas y servicios, fabricación de productos y entrega de los mismos a Comercialización o al cliente. Está formada, generalmente, por las siguientes funciones:

- Encargada del desarrollo de productos y especificaciones necesarias para su elaboración.
- Define el proceso adecuado para cada producto y sus modificaciones. Prepara las hojas de ruta y determina tiempos de proceso y dotaciones necesarias.

- Esta función agrupa todas las tareas necesarias para el planeamiento de instalaciones, herramientas, accesorios, necesidad de mano de obra, etc. Es decir, se ocupa de la sistematización de los elementos físicos que constituyen el sistema productivo, para alcanzar la cantidad y calidad de producción deseadas, al costo mínimo.

La cultura organizacional y clima laboral está íntimamente relacionada el término cultura corporativa. La cultura corporativa es la suma total de los valores, costumbres, tradiciones y significados que hacen de una empresa única. La cultura corporativa es a menudo considerada como el carácter de una organización, ya que encarna la visión de los fundadores de la compañía, sus valores e influencia, las normas éticas, así como el estilo de dirección. (Acosta, 2015, pág. 12)

La alta dirección puede tratar de determinar la cultura corporativa. Es posible que quieran imponer los valores corporativos y normas de comportamiento que reflejan específicamente los objetivos de la organización. Pero también habrá también una cultura interna existente dentro de los empleados. (Arguello, 2015, pág. 35)

Los departamentos, divisiones y equipos de trabajo dentro de la organización tienen sus propias peculiaridades de comportamiento e interacciones que afectan a todo el sistema. Por ejemplo, los técnicos en informática tendrán experiencia adquirida independientemente de la organización y su presencia y comportamiento puede influir en la cultura de la organización como un todo. (Hopss, 2016, pág. 47)

Conflicto laboral

Se definen al conflicto laboral como la disfuncionalidad de comunicación y coordinación del trabajo entre los empleados de una

empresa, esto se definen también como acontecimientos que crean dificultades en la vida laboral del trabajador.

(Martínez M. J., 2016, pág. 378) En ese sentido la conflictividad laboral puede medirse por el número de huelgas y cierres patronales experimentados por un país a lo largo del año. Los conflictos laborales son de naturaleza distinta en función de las condiciones laborales que se hayan deteriorado.

Según el autor el conflicto laboral puede entenderse como la imposibilidad de que dos posturas consigan sus objetivos de forma simultánea, porque son opuestas o porque persiguen lo mismo a la vez. Los conflictos laborales se engloban dentro de la categoría de los problemas, pero estos últimos son más objetivables, más concretos y generalizables. Todos los conflictos son problemas, pero no todos los problemas son conflictos.

En cuanto a los tipos de conflicto laboral, existen muchas y diversas clasificaciones, pero de forma genérica y atendiendo al criterio de utilidad, podemos distinguir dos tipos, los conflictos improductivos y los conflictos productivos.

Se puede decir que un conflicto laboral es la consecuencia de las malas condiciones de trabajo que se encuentran dentro de las organizaciones. Según manifestado por la OIT un conflicto laboral se puede medir por el número de huelgas que se desarrollan y por los cierres llevados a cabo por la patronal de un país en un periodo determinado.

En realidad se trata de conflictos de distintas naturalezas que estarán relacionados con las condiciones laborales que lo han provocado. Se trata de la disputa de derecho o de intereses que se plantean entre los empresarios y los trabajadores.

Las soluciones vienen con el tiempo y después de llevarse a cabo negociaciones entre los representantes de los gremios y los representantes de los empresarios. En el caso de que no se llegue a un acuerdo intervendrán los órganos de mediación que correspondan que por lo general es el propio gobierno del país donde está establecida la empresa.

Proceso del conflicto

Los factores externos se definen como “Factores externos o directamente relacionados con la organización de la empresa, sus prioridades o su mayor o menor concienciación e identificación con sus empleados, y circunstancias externas a la empresa que también afectan al rendimiento en el trabajo.” (Block, 2014, pág. 69). Este tipo de factores afecta el nivel de producción del empleado debido a la influencia de las relaciones sociales y familiares que percibe a través de los sentidos y crea una distracción ante su labor.

En este punto se engloban todas aquellas circunstancias que, sin estar relacionados directamente con el puesto de trabajo, influyen en la concentración y el rendimiento laboral. Conflictos familiares y personales del empleado, enfermedades físicas o mentales, insomnio o depresión son problemas ajenos a la empresa, lo cual no quiere decir que ésta no pueda realizar algún tipo de intervención.

Los factores de tipo interno son los relacionados a los que se presentan en el entorno de trabajo en las áreas de la empresa como parte de la comunicación y relación de tipo social con los demás trabajadores o empleados de la entidad comercial. (Block, 2014, pág. 104).

Motivar no es solo subir el sueldo. Muchos empleados no se sienten suficientemente motivados en sus trabajos por falta de tacto o capacidad de la dirección a la hora de reconocer abiertamente sus logros, definir y

comunicar objetivos, asignar indebidamente puestos o funciones o carecer de programas adecuados de promoción y formación.

Muchas empresas fallan en la planificación y organización de sus empleados, normalmente no de forma global pero sí en detalles que acaban incidiendo negativamente en el conjunto. Organizar las reuniones o equipos de trabajo a horas inapropiadas y con formatos o asistentes inadecuados, asignación de tareas mal planteadas que llevan a la sobrecarga de trabajo o la ausencia de una buena política de mejora continua constituyen los ejemplos más claros o frecuentes.

No dar la debida importancia al bienestar o salud de los trabajadores es uno de los factores principales o causa de la falta de competitividad y productividad de muchas empresas. Una buena promoción de la salud, con completas revisiones médicas, asesoramiento especializado y una gestión adecuada de los riesgos y enfermedades laborales disminuye drásticamente las bajas médicas y aumenta la capacidad de los empleados.

Higiene y seguridad laboral/ condiciones físicas del lugar de trabajo

Los programas de seguridad y de salud constituyen algunas de estas actividades paralelas importantes para el mantenimiento de las condiciones físicas y psicológicas del personal.

Desde el punto de vista de la administración de recursos humanos, la salud y la seguridad de los empleados constituyen una de las principales bases para la preservación de la fuerza laboral adecuada. La salud es un estado completo de bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de enfermedad.

La higiene en el trabajo se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las

tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan. La higiene en el trabajo está relacionada con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales, a partir del estudio y el control de dos variables: el hombre y su ambiente de trabajo.

Condiciones ambientales de trabajo

El trabajo de las personas está profundamente influido por tres grupos de condiciones:

- Condiciones ambientales de trabajo. Iluminación, temperatura, ruido, etc.
- Condiciones de tiempo. Duración de la jornada, horas extras, períodos de descanso, etc.
- Condiciones sociales. Organización informal, estatus, etc.

La higiene en el trabajo se ocupa del primer grupo: condiciones ambientales de trabajo, aunque no descuida en su totalidad los otros dos grupos. Las condiciones ambientales de trabajo son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización. Es el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña su cargo. (Bustos, 2014, pág. 78)

Los tres elementos más importantes de las condiciones ambientales de trabajo son: iluminación, ruido y condiciones atmosféricas.

Seguridad laboral

La seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas. Su

empleo es indispensable para el desarrollo satisfactorio del trabajo. (Blanco, 2016, pág. 37)

Los servicios de seguridad tienen la finalidad de establecer normas y procedimientos que aprovechen los recursos disponibles para prevenir accidentes y controlar los resultados obtenidos. La seguridad es una responsabilidad de línea y una función de staff. En otras palabras, cada jefe es responsable de los asuntos de seguridad de su área, aunque exista en la organización un organismo de seguridad para asesorar a todas las jefaturas con relación a este asunto.

Un plan de seguridad implica los siguientes requisitos:

- a. La seguridad en sí misma es una responsabilidad de línea y una función de staff frente a su especialización.
- b. Las condiciones de trabajo, el ramo de actividad, el tamaño, la localización de la empresa, etc., determinan los medios materiales preventivos.
- c. La seguridad no debe limitarse sólo al área de producción. Las oficinas, los depósitos, etc., también ofrecen riesgos, cuyas implicaciones afectan a toda la empresa.
- d. El plan de seguridad implica la adaptación del hombre al trabajo (selección de personal), adaptación del trabajo al hombre (racionalización del trabajo), además de los factores sociopsicológicos, razón por la cual ciertas organizaciones vinculan la seguridad al órgano de recursos humanos.

- e. La seguridad en el trabajo en ciertas organizaciones puede llegar a movilizar todos los elementos para el entrenamiento y preparación de técnicos y operarios.
- f. Es importante la aplicación de los siguientes principios:
- Apoyo activo de la administración, que comprende: mantenimiento de un programa de seguridad completo e intensivo; discusión con la supervisión, en reuniones periódicas, de los resultados alcanzados por los supervisores.
 - Mantenimiento del personal dedicado exclusivamente a la seguridad.
 - Instrucciones de seguridad para cada trabajo.
 - Instrucciones de seguridad a los empleados nuevos. Éstas deben darlas los supervisores, que pueden hacerlo en el sitio de trabajo con perfecto conocimiento de causa. Las instrucciones generales quedan a cargo de la sección de seguridad.
 - Ejecución del programa de seguridad intermedio de la supervisión. Son las personas clave en la prevención de accidentes.
 - Integración de todos los empleados en el espíritu de seguridad. Deben emplearse y desarrollarse todos los medios de divulgación para que los empleados lo acepten y asimilen.
 - Ampliación del programa de seguridad fuera de la compañía. Busca la seguridad del empleado en cualquier lugar o en

cualquier actividad, y la eliminación de las consecuencias de los accidentes ocurridos fuera del trabajo, que son semejantes, en extensión y profundidad, a los ocurridos en la empresa.

- No debe haber confusión entre la ART y el organismo de seguridad.

La seguridad en el trabajo contempla tres áreas principales de actividad, a saber:

1. Prevención de accidentes.
2. Prevención de robos.
3. Prevención de incendios.

Rendimiento del Trabajador

El rendimiento laboral se detalla, como el proceso de producción del trabajador bajo un cierto número de horas, en esto se describen los factores de comunicación y traslado de órdenes hacia la planta con el uso correcto de las toma de pedidos desde la división comercial. “Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser” (Martínez M. B., 2014, pág. 74)

La satisfacción, motivación y desempeño, con el uso de la mediación motivadora, es un aspecto de los más importantes porque empuja al trabajador a dar todo de sí para el logro de las metas y el cumplimiento de las labores de la jornada diaria a pesar de las demoras de las órdenes del departamento superior.

Motivaciones

La motivación laboral es la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en

relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma, es decir, en relación al trabajo.

Constituye el éxito de toda empresa el lograr que sus empleados sientan que los objetivos de ésta se alinean con sus propios objetivos personales, capaces de satisfacer sus necesidades y llenar sus expectativas. Sin embargo debe entenderse que el concepto de motivación varía de acuerdo a la persona y a factores sociales y culturales.

(Block, 2014, pág. 107) Existen muchas técnicas para promover la motivación laboral, pero deberán observarse factores como la edad, idiosincrasia, nivel social y cultural del individuo para identificar cuáles son las más efectivas de acuerdo al caso en particular.

Según esto, se establecen estrategias aplicadas para la motivación del capital humano de las organizaciones, analizando las técnicas de motivación desde un punto de vista teórico y práctico, tomando como ejemplo la experiencia de las empresas más importantes del mundo. En este estudio se identifican tres factores considerados claves para el desarrollo de la motivación laboral:

Factores de la Motivación Laboral

1. La creación de condiciones de trabajo consideradas por el empleado como amigables, estableciendo un equilibrio entre la vida familiar y la vida laboral. En el estudio a este factor se le llamó "Vivir".
2. Ofrecerle al empleado la posibilidad y la oportunidad de crecimiento dentro de la organización, creando un ambiente de cooperación y recompensa entre ellos. A este factor se le llamó "Crecer".

3. Lograr que los valores y visión de la empresa sean compartidos por sus empleados, creando un sentido de pertenencia y un vínculo entre ellos. A este factor se le denominó "relacionarse"

De estos factores se derivan una serie de incentivos considerados como universales, sin embargo, el mayor reto que encuentran las empresas es identificar cuáles son las expectativas individuales de sus empleados, para de esta manera adaptar las estrategias de motivación a cada una de ellos en la búsqueda de un bienestar colectivo.

Estas prácticas deberán mantenerse en el tiempo, pues la motivación es un músculo que debe trabajarse todos los días y que además tiene un valor incalculable para las organizaciones, ya que promueve altos niveles de creatividad, productividad y competitividad.

Costo de hora/ Hombre

Unidad de medida establecida en función del trabajo realizado por un hombre normal durante una hora. Sirve para fijar los presupuestos de actividad como medida de productividad, especialmente cuando hay empleados a tiempo parciales o cuando la plantilla no está formada por un número más o menos fijo de personas.

(Malagón-Londoño, 2015, pág. 19) "El director es, ante todo, un coordinador de personas, esfuerzos, grupos, actividades, tecnologías, etc., con un manejo moral y profesional de las relaciones humanas que induce a la actividad y despierta una permanente solidaridad, que genere compromiso de todo el personal del centro de salud de primer nivel con la filosofía, las estrategias, las metas y objetivos por alcanzar.

La evaluación constante de los distintos trabajos y actividades tanto de personas, como de grupos, da la medida del compromiso adquirido, el clima

de trabajo, el entusiasmo por el servicio y las relaciones interpersonales que se viven, de tal suerte que le permitan orientar y dirigir los esfuerzos de las personas, a la vez que aumenta la compenetración de los funcionarios con su institución. En otras palabras, es lo que se llama “espíritu de cuerpo” o “ponerse la camiseta de la entidad” para obtener los objetivos.

Mejoramiento continuo de los trabajadores

El mejoramiento continuo mediante la actualización de los conocimientos con las últimas tecnologías científicas y administrativas y el refrescamiento de los conocimientos adquiridos, es indispensable ante el permanente cambio originado por los constantes descubrimientos científicos y las innovaciones tecnológicas. Por ello, el gerente debe ser un maestro nato, que promueva e innove constantemente los programas de capacitación en las áreas médicas, paramédicas y administrativas, con el fin de desarrollar grupos de trabajo más eficientes y responsables, donde exista un sentido claro de delegación de funciones que le permita surgir al personal joven, como reconocimiento a sus calidades y méritos.

(Rovere, 2013, pág. 20) “El buen director estimula y permite la crítica constructiva, es decir el cuestionamiento amplio y profundo del statu quo y ofrece soluciones eficientes, reales y fáciles de poner en marcha.”

El cuestionamiento de los problemas actuales mediante el empleo de los círculos de calidad, donde los diferentes grupos que trabajan en cada área puedan generar verdaderas lluvias de ideas, son muy importantes si los cambios propuestos, analizados como lógicos y aprobados por la dirección, se desarrollan plenamente y con la mayor prontitud.

Incentivos al personal

No hay mejor incentivo que reconocer las cualidades reales de las personas, la calidad de su trabajo, el esfuerzo y el entusiasmo con los que

desarrolla las tareas que le son propias; todo ello sin perder de vista que a gran parte de los trabajos se le imprime el carácter que se manifiesta en el comportamiento habitual de los grupos. Valga como ejemplo el que la mayoría de los estibadores desarrolla su trabajo con más estrés que los del área gerencial, por ello son impulsivos y un buen administrador no debe intentar cambiar esos patrones de comportamiento buscando una estandarización, para no caer en la continuidad de la ejecución de errores.

Eficiencia económica

Análisis sobre la justificación de los mayores costos en que hay que incurrir para obtener beneficios eventuales, de esta forma la eficiencia se determina por los costos relativos y los beneficios derivados de las diferentes alternativas de asignación de los recursos. De aquí se derivan los siguientes conceptos:

- Eficiencia técnica. Se define como el nivel máximo de producto o servicio que podría ser logrado a partir de un conjunto de recursos físicos.
- Eficiencia productiva. Es el máximo nivel de producto o servicio que puede ser logrado de la combinación menos costosa de recursos.
- Eficiencia en asignación de recursos. Es el máximo valor que puede ser ganado a partir del uso de recursos.
- Costo. Medida de los recursos sacrificados en unidades monetarias para conseguir un objetivo determinado.
- Precio. Lo que se desea obtener en unidades monetarias por lo que se ofrece.

- Valor. Puede ser mayor o menor que el costo o el precio y puede o no valorizarse en unidades monetarias, está relacionado con el valor intrínseco.
- Análisis marginal. La evaluación económica identifica el punto en el cual los costos de asignación de un recurso exceden los beneficios. El costo marginal es el cambio en los costos totales por producir una unidad adicional de un bien o un servicio. En la misma línea el beneficio marginal es el cambio en el beneficio global por consumir una unidad adicional de recurso.
- Asignación de recursos. La asignación de recursos se hace de forma que el costo marginal sea similar al beneficio marginal ganado. Si el costo marginal supera al beneficio marginal hay desperdicio de recursos lo cual indica la necesidad de contracción y por el contrario, si el beneficio marginal supera al costo marginal quiere decir que el beneficio adicional excede el costo del consumo, por tanto, el producto o servicio debe ser incrementado.

Medición de los costos

Los costos se pueden clasificar de varias formas: como información contable en costos y gastos, en función de las unidades de referencia en directos o indirectos, de acuerdo con el volumen de producción en fijos y variables, o en diferenciales o inalterados según la importancia para tomar decisiones. Los términos de cada clasificación no son equivalentes y, por tanto, no comparables.

También hay costos o beneficios intangibles como resultado de prestar un servicio adecuado y lograr satisfacción, no obstante, los clientes satisfechos traen más clientes o viceversa, pueden crear un nivel de desprestigio peligroso para la empresa.

Planeación estratégica

Después de haber aclarado en lo que en este contexto significa el enfoque estratégico y el Gerente, se entra en el discurso de la planeación estratégica y los estrategas.

(MALAGÓN-LONDOÑO, 2015, pág. 72) La planeación estratégica podemos definirla como: el proceso mediante el cual quienes toman las decisiones en una organización, llamados en este modelo estrategas, obtienen la información y a partir de ella elaboran los fines que con los medios y recursos le permiten elaborar los planes, los cuales experimenta y controla y después de ejecutados realiza el seguimiento.

Es importante aclarar aquí que los fines se interpretan como el llegar al lugar ideal, pero plenamente realizable y lo “importante” de la planeación estratégica, es poder cambiarlos en el momento o en la fase de experimentación, por ejemplo: Puedo ir implementando los planes en el área de enfermería y dependiendo de los resultados, los puedo seguir extendiendo a otras áreas de manejo muy diferentes como es el saneamiento de los conflictos laborales.

Efectos en la producción

La motivación del personal se constituye en uno de los factores de especial importancia para el logro de los objetivos empresariales y facilitar el desarrollo del trabajador. Una de las características que se observa en este mundo competitivo y globalizado es que las empresas se empeñan en ser cada vez mejores. Para ello, recurren a todos los medios disponibles para cumplir con sus objetivos. En dicho contexto, la óptima administración del factor humano tiene singular importancia. Se dice que una empresa será buena o mala, dependiendo de la calidad de sus recursos humanos.

Es por ello que, con el objeto de aprovechar al máximo el potencial humano, las empresas desarrollan complejos procesos.

Canales

Cuando los ejecutivos de una empresa consideran necesario motivar a su personal para el logro de determinados objetivos, muchas veces suelen contratar especialistas o consultores externos, quienes generalmente son buenos oradores y hacen uso de determinadas técnicas orientadas principalmente a incidir en el aspecto emocional de la persona.

Para ello, desarrollan temas tales como: liderazgo, cómo vencer el miedo, excelencia y calidad, trabajo en equipo, ser triunfador, entre otros. En el mejor de los casos, estos programas van acompañados con temas relacionados con el quehacer de la empresa. Si bien es cierto que estas actividades pueden llevar a que la persona tome conciencia de determinados problemas y pretenda superarlos, sin embargo, carecen de consistencia y permanencia en el tiempo. Peor aún, el efecto deseado como contribución a los objetivos de la empresa no se concreta en gran parte. Se habrá perdido confianza, tiempo y dinero por pretender una motivación simplista.

Sin embargo, hay que distinguir aquellos trabajos que realizan consultoras responsables, donde con trabajo planificado y serio obtienen resultados tangibles. Entre otros: cambio positivo en el comportamiento del trabajador, generación de un clima organizacional favorable y, sobre todo, lograr la satisfacción del cliente y el usuario externo.

Modelos de optimización del rendimiento laboral.

Uno de los problemas que afrontan los programas o actividades motivacionales, es que generalmente se obvia algo fundamental: conocer o identificar aquellos factores que realmente motivan a la persona de manera individual y colectivamente.

Todos somos diferentes, queremos y deseamos cosas diferentes. Nos satisfacen y motivan cosas diferentes. Por ejemplo, el significado del dinero es totalmente diferente para cada uno. Mientras que para unos es un medio importante para lograr fines, para otros no tiene ninguna relevancia, para otros es un recurso, otros consideran que es un fin en sí mismo, hay quienes lo perciben como una droga, para otros es el mayor motivador, etcétera. En consecuencia, pretender motivar al personal para mejorar la productividad sin considerar su individualidad, es una falacia.

La administración del factor humano no es una tarea sencilla. Cada persona es un fenómeno sujeto a la influencia de muchas variables, y entre ellas las diferencias en cuanto a aptitudes y patrones de comportamientos son muy diversas. Por otro lado, considerando la individualidad de las personas, cada uno valora o conceptualiza a su manera las circunstancias que le rodean, así como emprende acciones sobre la base de sus intereses particulares. Las personas tienen mucho en común, pero cada persona es individualmente distinta. Además, estas diferencias son casi siempre sustanciales más que superficiales.

Se da el caso de trabajadores aptos, bien dotados, de gran inteligencia, de aptitudes especiales, de conocimientos en la tarea o el oficio, pero sin embargo dichos trabajadores no tienen el rendimiento eficiente que se espera.

Aunque muchas veces no se quiere aceptar, en la práctica se comprueba que las metas organizacionales y las individuales no siempre son las mismas. Por un lado, los trabajadores tratan de sacar mejores beneficios de la empresa sin que su contribución sea importante. Por otro lado, muchos empresarios explotan a sus trabajadores para obtener mejores utilidades. Esta relación compleja debe hacer que el empresario

tome conciencia de los siguientes aspectos, que casi son principios en la administración de personal:

- Una persona hará algo de algo, si personalmente siente que ese algo es importante para él;
- Una persona hará más de algo, si personalmente siente que ese algo es también importante para otros a quienes considera importantes para él; y,
- Una persona hará algo más si personalmente siente que progresa por hacer ese algo.

Condicionamiento social del comportamiento

En una economía global, para administrar adecuadamente a los trabajadores, los gerentes necesitan comprender las diferencias culturales y ajustar a ellas sus organizaciones y su estilo de administración. Comprender las características comunes de la gente dentro de un país dado, es importante si se desea tener éxito en el desempeño gerencial.

Recordemos que algunas de nuestras conductas son totalmente aprendidas. Precisamente, la sociedad va moldeando en parte la personalidad. Se nace con un bagaje instintivo, con un equipo orgánico, pero la cultura va moldeando nuestro comportamiento y creando nuestras necesidades sociales. Por ejemplo, mientras en una ciudad occidental, cuando sentimos hambre, vamos a comer un bistec o un pescado, o algo semejante, en algunos lugares de China satisfacen el hambre comiendo perros. Allá, el perro constituye un manjar exquisito; Asimismo, en las comunidades nativas de la selva del Perú comer hormigas fritas es una delicia. En nuestra cultura esas situaciones no están aceptadas.

Por lo tanto, las diferentes técnicas sobre motivación no siempre son enteramente aplicables a todas las realidades y en todos los países.

Dependerá de la cultura, costumbres, valores, situaciones sociales, económicas y otros, que condicionarán el modo de pensar y actuar de los trabajadores. Por ejemplo, los trabajadores japoneses tal vez concedan más valor a la realización personal que a la seguridad.

Marco Legal

La base legal es la mayor relevancia para determinar la calidad de interacción de los integrantes de la cadena organizacional con el fin de mejorar la calidad de interacción y de productividad entre los participantes de la observación. Este reglamento interno, se expide en cumplimiento a lo dispuesto en el código de trabajo y regula las relaciones entre la compañía PANIRIS S.A. con sus trabajadores.

CAPÍTULO VII LUGAR DE TRABAJO

Art. 25.- La empresa se compromete a proveer de un lugar de trabajo, con libre discriminación y acoso de cualquier tipo, respetando las normas de seguridad e higiene necesarias para el buen desarrollo de las actividades de los trabajadores.

Art. 26.- Los trabajadores se comprometen a mantener en buen estado sus sitios de trabajo y a mantener un estado de cordialidad entre todos los trabajadores de la empresa. Hacer de buen uso de los equipos, piezas, herramientas y de todos los bienes de la empresa para su buen funcionamiento y conservación

OBLIGACIONES Y DEBERES DE LOS TRABAJADORES

Art. 27.- Será de responsabilidad de todos y cada uno de los trabajadores, lo siguiente:

- a.) Llegar con estricta puntualidad en la hora determinada al ingreso del trabajo o jornada establecida

- b.) Cumplir eficazmente las órdenes y funciones impartidas por su jefe inmediato, departamental, gerencia, y en general con todos sus respectivos superiores.
- c.) Cuidar y velar por la integridad y funcionamiento de todos los bienes de la empresa
- d.) Entregar los puestos, herramientas, en buen estado y debidamente limpios en cada ocasión que se produzca un cambio de turno o jornada su fuere el caso.
- e.) Respetar y obedecer a sus superiores
- f.) Mantener la debida armonía entre todos los compañeros de trabajo
- g.) Utilizar exclusivamente para los fines específicos y propias de las labores, los materiales consignados y todos los bienes de la empresa
- h.) Informar oportunamente los deterioros y desperfectos de todos los bienes de empresa consignado para las diferentes labores
- i.) Los empleados y trabajadores de la empresa y en especial todas aquellos que interactúan con los clientes, deberán mostrar cordialidad, educación ,buen comportamiento y buenas costumbres
- j.) Los trabajadores deberán ingerir sus alimentos únicamente en el tiempo establecido para el refrigerio y en el lugar designado específicamente
- k.) Los trabajadores deberán guardar escrupulosamente la información privada de la empresa, los secretos financieros, administrativos, técnicos, científicos, operativos, comerciales, y demás que tengan conocimiento, manteniendo total discreción y confidencialidad
- l.) Presentar toda la documentación y certificados requeridos para los diferentes fines
- m.) Utilizar durante las jornadas de trabajo los respectivos uniformes entregados por la empresa
- n.) Informar de acciones y/o posibles actos irregulares de malos trabajadores que atenten con la seguridad de todos en la empresa y que afecten a los intereses de la misma

o.) Realizar otras tareas que sus superiores les encomienden.

CAPÍTULO IX

PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR

Art. 28.- De acuerdo a la actividad de PANIRIS S.A. y en razón de las responsabilidades individuales, los trabajadores están prohibidos a más de las determinadas en el código del trabajo, de:

- a.) Utilizar, equipos, piezas, vehículos, herramientas, materiales y todos los bienes en general de la empresa, en actividades contrarias a los intereses de la misma
- b.) Presentarse en estado alcohólico o ingerir bebidas alcohólicas, administrarse estupefacientes en los lugares y horario de trabajo, la contravención a esta disposición será causal suficiente para solicitar el visto bueno ante las autoridades de trabajo
- c.) Usar indebidamente las instalaciones, oficinas de la empresa para fines ajenos a la actividad de la misma
- d.) Permitir el ingreso de personas extrañas y sin autorización a las oficinas e instalaciones de la empresa
- e.) Permitir el ingreso de personas con armas de fuego y de todo tipo a las oficinas e instalaciones de la empresa
- f.) Portar armas de fuego y de todo tipo dentro de las oficinas e instalaciones de la empresa
- g.) Participar de juegos de azar dentro de las horas, turnos, y jornadas de trabajo
- h.) La mala utilización del nombre de la empresa, sus funcionarios, representantes, y sus trabajadores
- i.) Tomar el nombre o gestionar con el nombre de la empresa, sin la autorización debida para actos o representaciones de la misma
- j.) Hacer declaraciones oficiales y públicas concerniente a la empresa sin la autorización debida

- k.) Hacer propaganda política o religiosa en los horarios de jornada y de las instalaciones de la empresa
- l.) Recibir primas, gratificaciones, comisiones, de personas o empresas que mantengan relaciones comerciales con PANIRIS S.A.
- m.) Usar los equipos y de comunicación y presupuesto de la empresa para asuntos particulares y ajenos a la actividad de la misma, salvo casos de emergencia o que tenga autorización
- n.) Dedicar el tiempo de la jornada ordinaria en actividades particulares ajenas a los intereses de la empresa
- o.) Dedicar el tiempo libre a brindar y ofrecer el mismo servicio o labor que desempeña en PANIRIS S.A., a otra empresa con similares intereses comerciales
- p.) Permitir el ingreso a sus puestos de trabajo a familiares y amigos sin la autorización pertinente
- q.) Retrasar el trabajo y a compañeros en una función calculada en un tiempo determinada para su realización
- r.) Hacer escándalos, participar en grescas, o algazaras dentro de las dependencias de la empresa, o fuera de ellas como los centros de trabajo donde nos representan.
- s.) Suspender o abandonar el trabajo sin la autorización debida

MARCO CONCEPTUAL

Clima laboral: Es el ambiente o área en el cual, el trabajador desempeña sus labores como empleado y se estima como un elemento que no debe prescindir de correcta comunicación y asociación de convivencia entre los actores de este entorno. (Bustos, 2014, pág. 12)

Comunicación: Es la capacidad de mantener la capacidad de intercambio de ideas entre dos personas o más con el fin de transmitir un mensaje para expresión de sus deseos o emociones, en este caso se aplica para la calidad de asimilación de labores que otorga al trabajador con fines de alcanzar metas y altos rendimientos. (Andrade, 2010, pág. 12)

Gerente general: Este término es empleado para describir un trabajador con capacidad de mantener una organización de productividad y labores entre trabajadores con fines de aumentar las ganancias en una entidad comercial. (Torres, 2016, pág. 96)

Motivación: La motivación es la disposición que posee el trabajador para la realización de una tarea dentro de una empresa con el fin de mantener su productividad y alto rendimiento dentro de la misma, así mismo es la capacidad de relacionarse con los demás en sentido del uso de la empatía. (Blanco, 2016, pág. 75)

Motivación laboral: Es la capacidad de poseer la entidad comercial junto con sus administradores y elementos de recursos humanos para el mantenimiento de las emociones positivas para obtener un rendimiento en alto en sus labores diarias dentro de las empresas y áreas de desempeño con una excelente relación de convivencia y comunicación entre los trabajadores. . (Arguello, 2015, pág. 901)

Rendimiento: Es un indicador fundamental que describe la calidad de los resultados de un trabajador en su determinadas labores, estas se hallan relacionadas con diversas variables una de ellas en la comunicación entre personal y el clima de trabajo. (Pereña, 2011, pág. 25)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Fundamentación del tipo de investigación

La metodología de trabajo de investigación descriptivo se fundamenta bajo la normativa de los paradigmas positivistas sobre el uso de las emociones en el desarrollo de las cualidades de rendimiento laboral, así como el paradigma humanista que toma en cuenta el resultado de la relación entre personas para el alcance de una correcta comunicación para favorecer el óptimo clima laboral dentro de una empresa.

El diseño del trabajo es descriptivo por hacer uso de la interpretación de resultados primarios de observación del problema y plantear un estudio sobre las variables que se presenten, entre estas se puede indicar el clima laboral y la productividad del trabajador, así mismo se emplean métodos de asociación de la correlación de las mismas para entender la influencia de una variable sobre otra en la calidad de comunicación y rendimiento de cada trabajador en el área productiva de la Empresa PANIRIS S.A.

El diseño metodológico emplea los tipos cualitativos y cuantitativos con la finalidad de alcanzar una presentación de resultados derivados de las necesidades de estudio observacional para elaboración de las interrogantes e hipótesis, y el tipo cuantitativo para entender en forma porcentual los niveles de intervención de una variable sobre otra con fines de presentarlas en forma de gráficas estadísticas.

En el diseño del método de investigación se puede mencionar al siguiente autor como relevante y concepto comprobado sobre lo que se quiere dar a entender:

- La metodología es una lógica en la selección de elementos para la comprensión de un fenómeno que afecta el desempeño de un

trabajador en un área laboral, con fines de entender cuáles pueden ser las causas de esta y su relación entre sí. (Cerda, 2012, pág. 38)

- La metodología es entendida como una serie de pasos a seguir para determinar la presentación de resultados en un área específica de desarrollo de las actividades humanas. (Cerda, 2012, pág. 39)

El tipo de investigación es de campo con la finalidad de acudir al lugar de los hechos donde se presenta la problemática de un clima laboral conflictivo que afecta la calidad de desempeño y rendimiento de un trabajador dentro de las instalaciones de la empresa PANIRIS S.A., se propone el uso de observaciones en el comportamiento de los elementos para entender los límites y alcances de la problemática.

Se define los modelos de tipo cualitativos, como la observación de las conductas de los trabajadores en un clima laboral con deficiencias en la comunicación y convivencia, así como un instrumento de medición de estas para obtener las opiniones globales del administrador de estas áreas dentro de la entidad comercial.

El modelo cuantitativo, es para obtener una validación de los problemas observados, pero en sentido porcentual y estadístico para la elaboración de gráficas que definan los alcances de las necesidades de los trabajadores sobre su falta de rendimiento y asociación de problemas personales en la convivencia con los iguales en las áreas de producción y despacho de mercadería de la Empresa PANIRIS S.A.

Métodos técnicas e instrumentos de investigación

Los métodos de la investigación se definen como empíricos y profesionales para entender de forma inicial el desarrollo del problema y como puede ser solucionado con los fines de mejorar la calidad de

comunicación y convivencia de los trabajadores dentro de las áreas de desempeño de labores.

El método empírico es la capacidad de observar y plantear las posibles formulaciones del problema sobre la cual se presentan los casos de reducción de rendimiento y productividad de los trabajadores por decirlo así, es la capacidad de plantear las necesidades iniciales de los elementos re recurso humano para proponer una actividad de resolución en las mejoras del clima laboral.

El método profesional, es la propuesta de definiciones de tipo teórico sobre el resultado de las variables obtenidas en la metodología empírica, para después ser medidas entre si y correlacionadas; el desempeño de las actividades de la metodología profesional describe el uso de instrumentos de recolección de información primarios y secundarios para dar validez a las propuestas de postulados sobre las emociones y la calidad de desempeño de un trabajador.

La principal técnica a usarse en la investigación es la observación “es la acción de receptor por medio de los sentidos las actividades que se dan sobre un problema en un área determinada con un grupo de control específico” (Avilés, D., 2014, pág. 57).

Posterior al planteamiento de las técnicas se procede a la elaboración de instrumentos de recolección de información que serán la observación, encuestas estructurada y entrevistas para ser relacionadas entre sí y proponer una actividad que dé solución a los problemas descritos en la investigación.

La observación es considerada como el mejor medio de recolección de información primaria para el planteamiento de los postulados e hipótesis a medir y solucionar con la finalidad de dar validez y descartar estos y obtener

una aceptación deseada en la propuesta de la investigación. (Cerdea, 2012, pág. 38)

Se considera como una “Reunión de dos o más personas para tratar algún asunto, generalmente profesional o de negocios” (Berger, 2009, pág. 98) la entrevista es un elemento de recolección de información global que se le practicara al administrador o gerente comercial de la empresa, con ello se puede entender la capacidad del grupo de trabajadores para la mejora en el clima laboral.

Las encuestas son parte importante de la recolección de la información, estas se hacen en base a cuestionarios de forma cerradas para no dar ambigüedades al momento de ser resueltas, están orientadas a la correlación de las variables y su influencia una sobre la otra respectivamente, dispuestas así para dar paso a la elaboración de análisis estadísticos porcentuales.

Datos de población y muestra

La población es un conjunto totalitario de personas con las características deseadas para dar paso a la selección de una muestra que será elemento importante para la validación de la investigación y aceptación de la propuesta de talleres. Así se dispone a la selección de los trabajadores de la empresa PANIRIS S.A. como elementos de inclusión para la pre selección de la muestra.

La Muestra la componen los elementos de recursos humanos pertenecientes a las áreas administrativas y productiva con fines de alcanzar un grado de comprensión sobre las causas y efectos del problema sobre en el clima laboral al momento del desempeño de los trabajadores del área productiva dentro de la empresa para dar paso a la medición paramétrica de estas y desarrollar una propuesta acorde a las necesidades de cada recurso dispuesto a diagnóstico.

Constituye la totalidad de un grupo de elementos objetos que se quiere investigar, es el conjunto de todos los casos que concuerdan con lo que se pretende investigar. “la población es un grupo total de personas con definiciones de rasgos característicos que se desea medir como parte primaria de los criterios de inclusión de una problemática previamente observada dispuesta a diagnóstico y validación”. (Bustos, 2014, pág. 75)

Tabla 1 Población

Ítems	Estratos	No de Población
1	División administración	1
2	División comercial	20
3	División productiva	50
<i>Total de trabajadores</i>		<i>71</i>

Fuente: Empresa PANIRIS S.A
 Elaborado por: Karla Cazar Mena & Karla Ortiz Echeverría

$$n = \frac{71}{(E)^2 \cdot (N - 1) + 1}$$

$$n = \frac{71}{(0.05)^2 \cdot (71 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{71}{0.0025 (70) + 1}$$

$$n = \frac{71}{0.175 + 1}$$

$$n = \frac{71}{1.75}$$

$$n = 50$$

La muestra se define como “Un grupo de elementos de la población dispuestos a la entrega de información primaria de un problema sujetos a control de sus resultados” (Bustos, 2014, pág. 77). En esto se describe a

continuación el uso de un muestreo de tipo probabilístico aleatorio simple con la presentación de recolección de información al azar sobre un grupo de personas que comprender al gerente general y al personal de área productiva.

Tabla 2 Muestra

<i>Ítems</i>	<i>Estratos</i>	<i>No de Muestra</i>
1	División administración	1
2	División comercial	0
3	División productiva	50
<i>Total de trabajadores</i>		<i>51</i>

Fuente: Empresa PANIRIS S.A
Elaborado por: Karla Cazar Mena & Karla Ortíz Echeverría

Fuentes, recursos y cronogramas

Las fuentes de información son de tipo primaria y secundaria, en el caso de la primera se dispone a la obtención de datos directamente de los involucrados en la observación del problema por medio de los instrumentos antes mencionados. Así se plantea la interpretación directa de las respuestas de los trabajadores de la empresa sobre un tema determinado en necesidad de ser solucionado.

Los modelos de tipo secundarios se disponen como la información recibida de terceros, es decir de otras investigaciones con el fin de hacer uso de teorías sobre el desempeño laboral y cuáles serían las mejoras de aplicación sobre este ambiente, así mismo resultados de otras investigaciones similares a esta para dar paso al cruce de resultados con fines de comparación entre los datos obtenidos de otros autores.

Los recursos de la investigación se definen como los elementos que hacen posible la capacidad de recolección de información y presentación de resultados en informes para su estudio e interpretación, así se define los aspectos de tipo materiales y financieros para alcanzar los objetivos dispuestos en la indagación y estudio de la problemática o propuesta.

Tabla 3 Recursos

DESCRIPCIÓN	COSTO
Copias	\$60,00
Movilización	\$75,00
Instrumentos	\$50,00
Digitación	\$120,00
Documentación	\$15,00
Digitalizaciones	\$15,00
Hojas	\$35,00
TOTAL	\$380,00

Fuente: Propia.

Elaborado por: Karla Cazar Mena & Karla Ortíz Echeverría

Tabla 4 Cronograma

Actividades	Tiempo estimado							
	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		Enero		Febrero
Elaboración de la tesis	x	x	x	x	x	x	x	
Aprobación de la tesis								x
Elaboración del instrumento			x					
Prueba piloto				x				
Elaboración del marco teórico		x	x	x	x			
Recolección de datos				x	x			
Procesamiento de datos					x			
Análisis de resultados					x	x		
Elaboración de conclusiones						x		
Revisión y corrección	x	x	x	x	x	x	x	
Elaboración de informes							x	
Presentación de informes								x

Fuente: Propia.

Elaborado por: Karla Cazar Mena & Karla Ortíz Echeverría

Procesamiento, presentación y análisis de los resultados

Entrevista dirigida al Administrador del área de producción de la empresa PANIRIS S.A.

¿Considera usted importante el clima laboral del área producción?

El clima laboral es importante por ser el ambiente en el cual se desenvuelven las actividades del trabajador con factores tanto intrínsecos como emociones y extrínsecos como la comunicación con los demás.

¿Cómo define la convivencia y comunicación entre trabajadores el área de producción?

La convivencia entre trabajadores es buena, pero se dan casos de falta de tolerancia entre ellos por motivos de empatía por ciertas conductas y emociones demostradas.

¿Existen problemas de rendimiento en el personal del área de producción a causa del clima laboral?

El rendimiento se ve afectado por los problemas continuos de falta de comunicación y empatía entre trabajadores, pues afecta su calidad de trabajo conjunto entre ellos para una producción eficiente.

¿Cuáles son los problemas frecuentes que se dan entre trabajadores?

Los problemas de mayor frecuencia que se dan entre los trabajadores es el de comunicación y asociación de problemas personales con la jornada laboral.

¿Cree usted que es necesario el uso de talleres de convivencia para la mejora del clima laboral?

Sí, me parece necesario para alcanzar una etapa de convivencia y relaciones interpersonales adecuadas basadas en trabajo en equipo y tolerancia.

Encuesta dirigida a trabajadores de la división de producción de la empresa PANIRIS S.A.

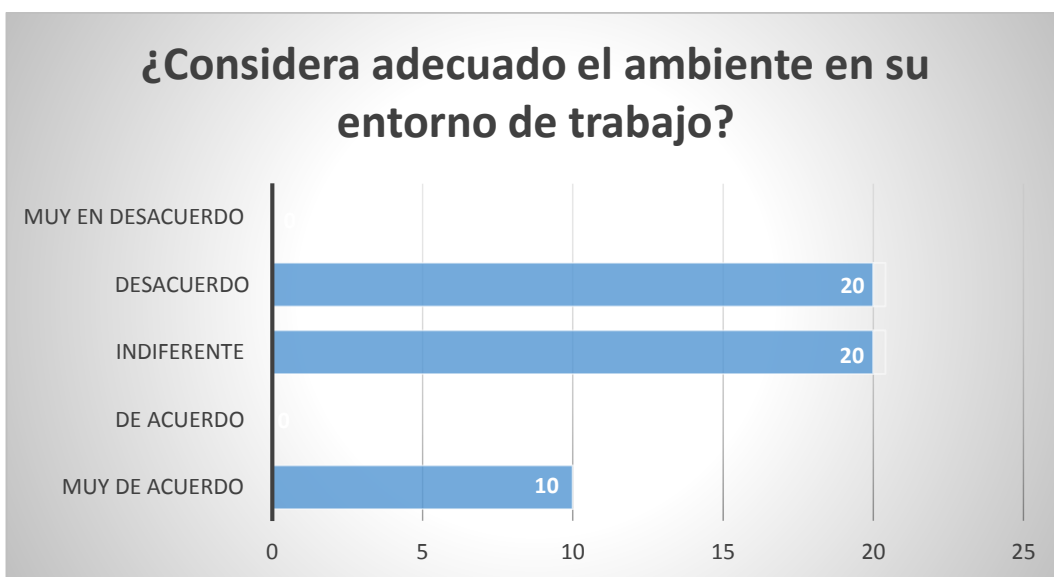
Tabla 5 Pregunta Nº 1

¿Considera adecuado el ambiente en su entorno de trabajo?

CÓDIGO	CATEGORÍAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
ÍTEM Nº 1	Muy de acuerdo	10	20,0%
	De acuerdo	0	0,0%
	Indiferente	20	40,0%
	Desacuerdo	20	40,0%
	Muy en desacuerdo	0	0,0%
	Totales	50	100%

Fuente: Empresa PANIRIS S.A.
Elaborado por: Karla Cazar Mena & Karla Ortíz Echeverría

Gráfico 1



Fuente: Empresa PANIRIS S.A.
Elaborado por: Karla Cazar Mena & Karla Ortíz Echeverría

Análisis:

Según la respuesta de la encuesta realizada a los trabajadores de la división de producción, demostró que, un grupo de 10 está muy de acuerdo con su clima de trabajo, mientras que 20 están indiferentes por no tener noción de las posibles mejoras que se pueden implementar y 20 restantes

están en desacuerdo por no tener las garantías laborales necesarias para las mejoras de su producción y comunicación inter departamental.

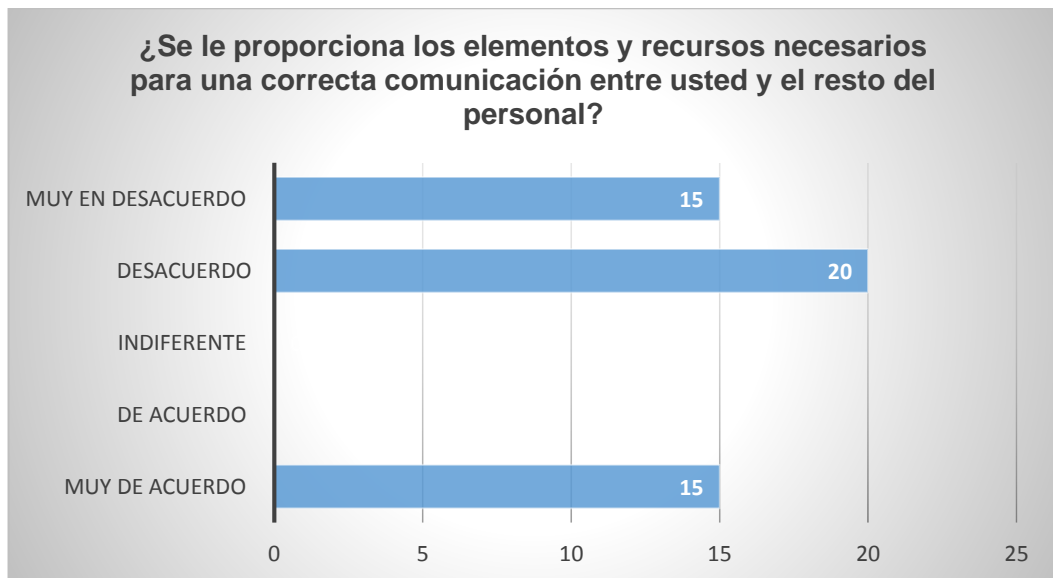
Tabla 6 Pregunta Nº 2

¿Se le proporciona los elementos y recursos necesarios para una correcta comunicación entre usted y el resto del personal?

CÓDIGO	CATEGORÍAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
ÍTEM Nº 2	Muy de acuerdo	15	30,0%
	De acuerdo		0,0%
	Indiferente	0	0,0%
	Desacuerdo	20	40,0%
	Muy en desacuerdo	15	30,0%
	Totales	50	100,0%

Fuente: Empresa PANIRIS S.A
Elaborado por: Karla Cazar Mena & Karla Ortíz Echeverría

Gráfico 2



Fuente: Empresa PANIRIS S.A
Elaborado por: Karla Cazar Mena & Karla Ortíz Echeverría

Análisis:

Según los resultados los trabajadores disponen de elementos y recursos necesarios para una correcta comunicación entre usted y el resto del personal, con un grupo de 15 en muy de acuerdo, mientras que 20 están en desacuerdo por determinar que existe ausencia de elementos para

aumentar la relación y comunicación interpersonal con los administradores, y 15 están en muy en desacuerdo con ello.

Tabla 7 Pregunta N° 3

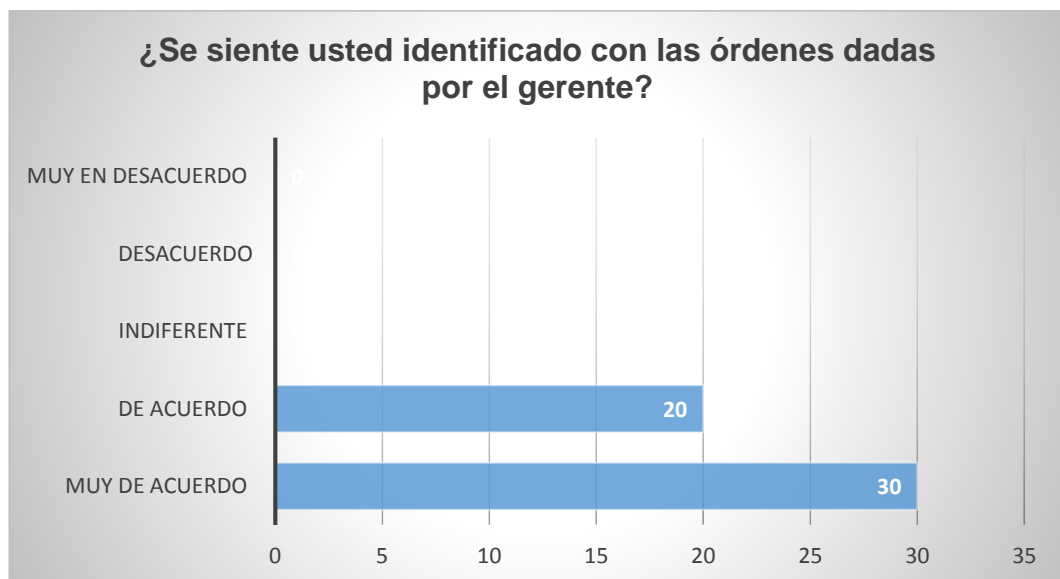
¿Se siente usted identificado con las órdenes dadas por el gerente?

CÓDIGO	CATEGORÍAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
ÍTEM N° 3	Muy de acuerdo	30	60,0%
	De acuerdo	20	40,0%
	Indiferente	0	0,0%
	Desacuerdo	0	0,0%
	Muy en desacuerdo	0	0,0%
	Totales	50	100%

Fuente: Empresa PANIRIS S.A

Elaborado por: Karla Cazar Mena & Karla Ortíz Echeverría

Gráfico 3



Fuente: Empresa PANIRIS S.A

Elaborado por: Karla Cazar Mena & Karla Ortíz Echeverría

Análisis:

En esta pregunta los resultados se orientan hacia estar muy de acuerdo en que un grupo de 30 personas se sienten identificados con las órdenes dadas por el administrador, mientras que un grupo de 20 está de acuerdo

con ello por sentir un poco de satisfacción al momento de presentarse una comunicación directa con supervisor inmediato.

Tabla 8 Pregunta Nº 4

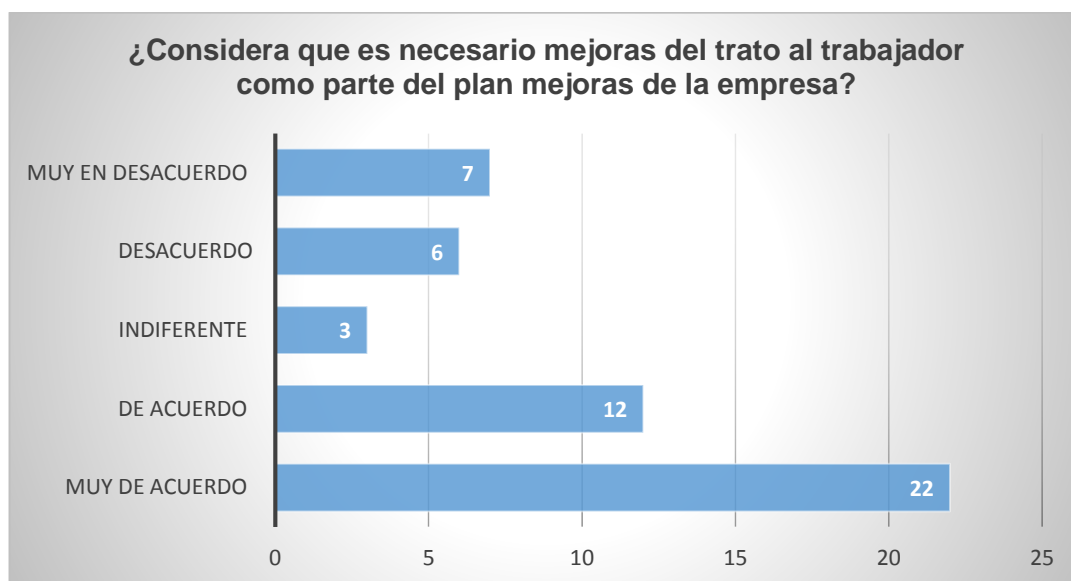
¿Considera que es necesario mejorar el trato al trabajador como parte del plan mejoras de la empresa?

CÓDIGO	CATEGORÍAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
ÍTEM Nº 4	Muy de acuerdo	22	44,0%
	De acuerdo	12	24,0%
	Indiferente	3	6,0%
	Desacuerdo	6	12,0%
	Muy en desacuerdo	7	14,0%
	Totales	50	100,0%

Fuente: Empresa PANIRIS S.A

Elaborado por: Karla Cazar Mena & Karla Ortíz Echeverría

Gráfico 4



Fuente: Empresa PANIRIS S.A

Elaborado por: Karla Cazar Mena & Karla Ortíz Echeverría

Análisis:

Según el resultado de esta pregunta de encuesta los trabajadores determinan en un grupo de 22 estar muy de acuerdo, en que es necesario mejoras del trato al trabajador como parte del plan mejoras de la empresa,

mientras que 12 está de acuerdo, y 3 son indiferentes, a la vez 6 están de acuerdo y 7 están muy en desacuerdo.

Tabla 9 Pregunta Nº 5

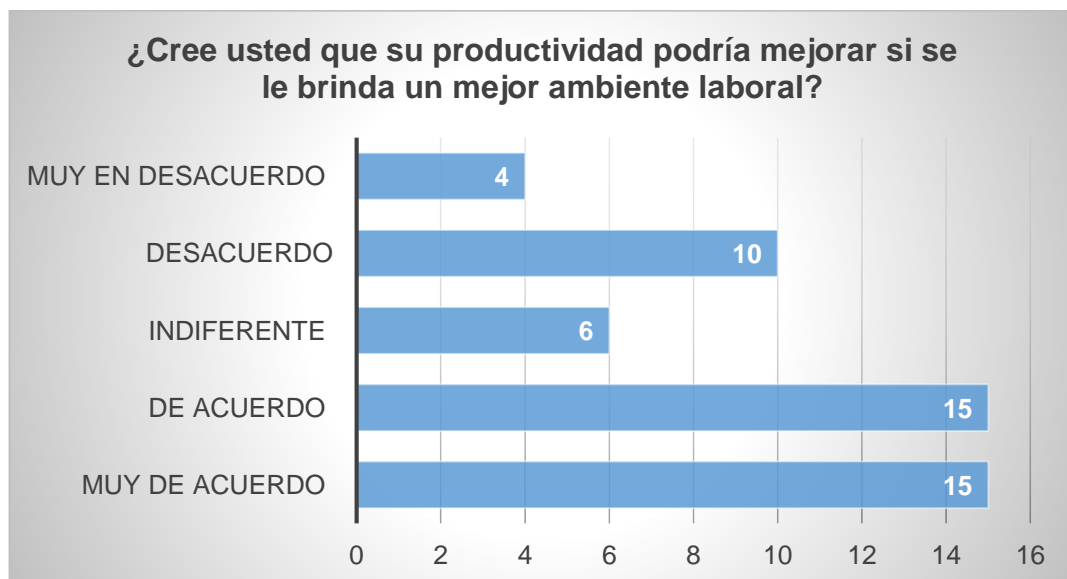
¿Cree usted que su productividad podría mejorar si se le brinda un mejor ambiente laboral?

CÓDIGO	CATEGORÍAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
ÍTEM Nº 5	Muy de acuerdo	15	30,0%
	De acuerdo	15	30,0%
	Indiferente	6	12,0%
	Desacuerdo	10	20,0%
	Muy en desacuerdo	4	8,0%
	Totales	50	100.0%

Fuente: Empresa PANIRIS S.A

Elaborado por: Karla Cazar Mena & Karla Ortíz Echeverría

Gráfico 5



Fuente: Empresa PANIRIS S.A

Elaborado por: Karla Cazar Mena & Karla Ortíz Echeverría

Análisis:

Un grupo de 15 trabajadores señala estar muy de acuerdo en que su productividad podría mejorar si se le brinda un mejor ambiente laboral, mientras que 15 están de acuerdo en ello por tener poca afinidad hacia el

interés de su productividad, mientras que 6 son indiferentes, 10 están en desacuerdo, 4 son muy en desacuerdo.

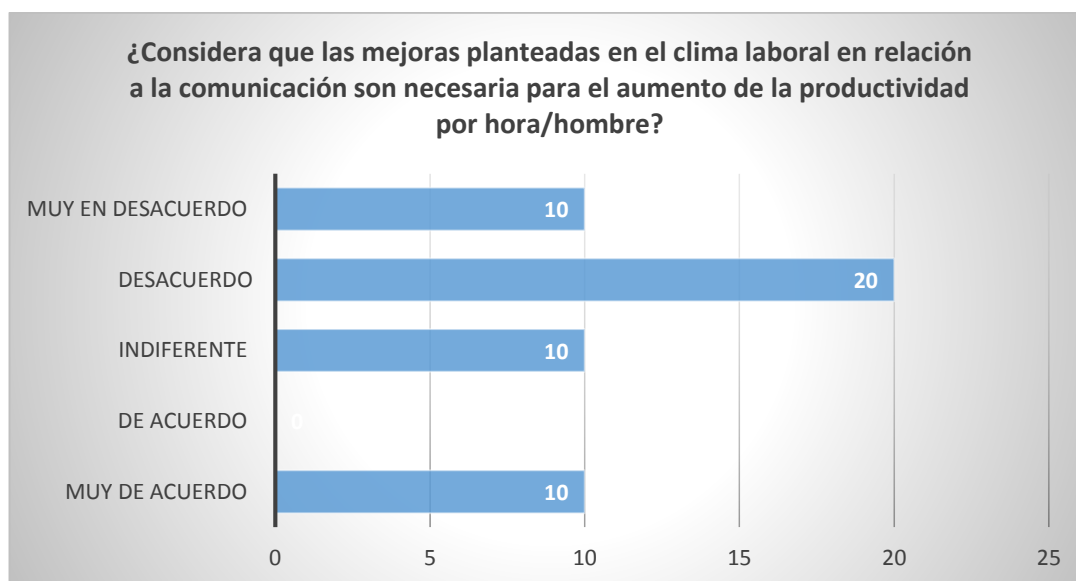
Tabla 10 Pregunta N° 6

¿Considera que las mejoras planteadas en el clima laboral en relación a la comunicación son necesarias para el aumento de la productividad por hora/hombre?

CÓDIGO	CATEGORÍAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
ÍTEM N° 6	Muy de acuerdo	10	20,0%
	De acuerdo	0	0,0%
	Indiferente	10	20,0%
	Desacuerdo	20	40,0%
	Muy en desacuerdo	10	20,0%
	Totales	50	100%

Fuente: Empresa PANIRIS S.A
Elaborado por: Karla Cazar Mena & Karla Ortíz Echeverría

Gráfico 6



Fuente: Empresa PANIRIS S.A
Elaborado por: Karla Cazar Mena & Karla Ortíz Echeverría

Análisis:

Un grupo de 10 están muy de acuerdo en que, las mejoras planteadas en el clima laboral en relación a la comunicación son necesaria para el aumento de la productividad por hora/hombre, mientras que un grupo de 10 están indiferentes y 20 estañan en desacuerdo, finalmente un grupo de

10 está en muy en desacuerdo con ello por presentar poca afinidad a las necesidades de mejoras.

Tabla 11 Pregunta N° 7

¿Cree usted que las relaciones de trabajo afectan su productividad?

CÓDIGO	CATEGORÍAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
ÍTEM N° 7	Muy de acuerdo	28	56,0%
	De acuerdo	12	20,0%
	Indiferente	10	24,0%
	Desacuerdo	0	0,0%
	Muy en desacuerdo	0	0,0%
	Totales	50	100%

Fuente: Empresa PANIRIS S.A
Elaborado por: Karla Cazar Mena & Karla Ortíz Echeverría

Gráfico 7



Fuente: Empresa PANIRIS S.A
Elaborado por: Karla Cazar Mena & Karla Ortíz Echeverría

Análisis:

Según este resultado se demuestra que un grupo de 28 trabajadores está muy de acuerdo en que las relaciones de trabajo afectan su productividad, a ello se le suma un grupo de 12 que está de acuerdo y 10 están

indiferentes con ello por no estar al tanto de sus propias relaciones interpersonales dentro de la jornada laboral.

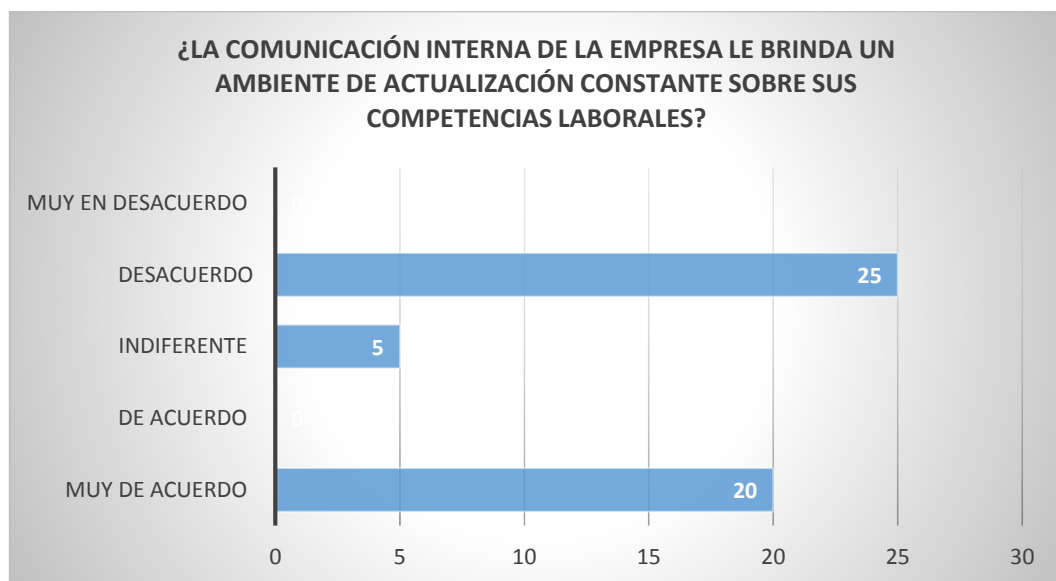
Tabla 12 Pregunta N° 8

¿La comunicación interna de la empresa le brinda un ambiente de actualización constante sobre sus competencias laborales?

CÓDIGO	CATEGORÍAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
ÍTEM N° 8	Muy de acuerdo	20	40,0%
	De acuerdo	0	0,0%
	Indiferente	5	10,0%
	Desacuerdo	25	50,0%
	Muy en desacuerdo	0	0,0%
	Totales	50	100%

Fuente: Empresa PANIRIS S.A
Elaborado por: Karla Cazar Mena & Karla Ortíz Echeverría

Gráfico 8



Fuente: Empresa PANIRIS S.A
Elaborado por: Karla Cazar Mena & Karla Ortíz Echeverría

Análisis:

Los trabajadores se muestran muy de acuerdo en un grupo de 20 en que la comunicación interna de la empresa le brinda un ambiente de actualización constante sobre sus competencias laborales, mientras que un grupo de 5 están indiferentes por no conocer del tema y 25 están en

desacuerdo con ello por no considerara problemas comunicación en su área de trabajo.

Tabla 13 Pregunta N° 9

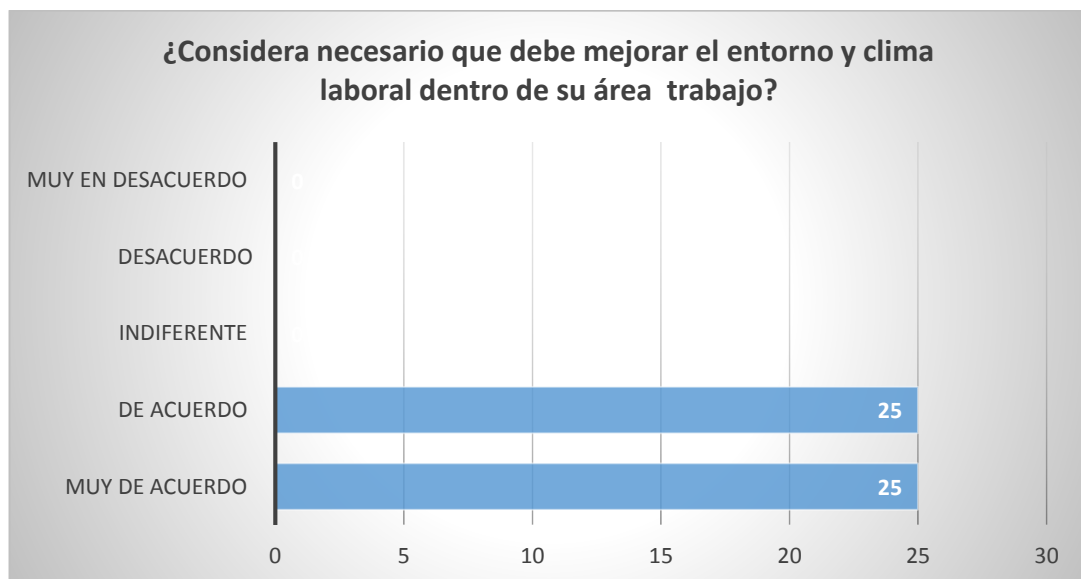
¿Considera necesario que debe mejorar el entorno y clima laboral dentro de su área trabajo?

CÓDIGO	CATEGORÍAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
ÍTEM N° 9	Muy de acuerdo	25	50,0%
	De acuerdo	25	50,0%
	Indiferente	0	0,0%
	Desacuerdo	0	0,0%
	Muy en desacuerdo	0	0,0%
	Totales	50	100%

Fuente: Empresa PANIRIS S.A

Elaborado por: Karla Cazar Mena & Karla Ortíz Echeverría

Gráfico 9



Fuente: Empresa PANIRIS S.A

Elaborado por: Karla Cazar Mena & Karla Ortíz Echeverría

Análisis:

Un grupo de 25 trabajadores señala estar muy de acuerdo en que considera necesario que debe mejorar el entorno y clima laboral dentro de su área

trabajo, mientras que un grupo equitativo de 25 está de acuerdo con ello por notar las necesidades que se dan en el clima laboral.

Tabla 14 Pregunta Nº 10

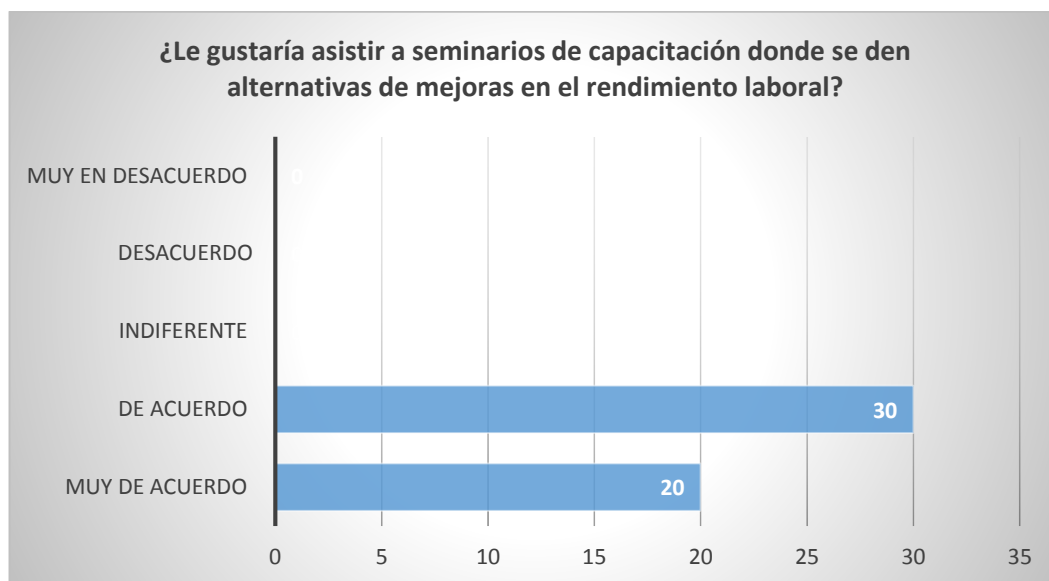
¿Le gustaría asistir a seminarios de capacitación donde se den alternativas de mejoras en el rendimiento laboral?

CÓDIGO	CATEGORÍAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
ÍTEM Nº 10	Muy de acuerdo	20	40,0%
	De acuerdo	30	60,0%
	Indiferente	0	0,0%
	Desacuerdo	0	0,0%
	Muy en desacuerdo	0	0,0%
	Totales	50	100%

Fuente: Empresa PANIRIS S.A

Elaborado por: Karla Cazar Mena & Karla Ortíz Echeverría

Gráfico 10



Fuente: Empresa PANIRIS S.A

Elaborado por: Karla Cazar Mena & Karla Ortíz Echeverría

Análisis:

Un grupo de 20 se halla muy de acuerdo en que le gustaría asistir a un seminario de capacitación donde se den alternativas de mejoras en el rendimiento laboral, mientras que un grupo mayoritario está de acuerdo con

ello por tener poca disponibilidad de tiempo para asistir, pero se muestran con optimismo.

Conclusiones preliminares

En los resultados de las encuestas realizadas se logra identificar las siguientes conclusiones:

- La identificación de los problemas laborales en sentido de su clima o ambiente de jornada de trabajo, se establece como la falta de comunicación entre el personal, esto es el determinante de mayor frecuencia sobre el cual se delimita la baja productividad por hora/hombre
- Los problemas de la falta de convivencia y producción del trabajador según los referentes teóricos se presentan como los factores intrínsecos y extrínsecos, de tal forma la cualidad de los factores extrínsecos son determinantes de los problemas familiares y del entorno familiar o social del trabajador dentro o fuera de la empresa y se nota que según los resultados de las encuestas se evidencia mucho por el clima laboral.
- Los determinantes de los factores que generan conflictos en el clima laboral se evidencia la falta de mejoras en la capacitación sobre relaciones interpersonales y limitaciones en el caso de brindar la toma de decisiones conjuntas con el personal y administración en la junta directiva.
- Las consecuencias del clima laboral en el proceso de rendimiento hora hombre dentro de la empresa PANIRIS S.A. es evidente en el cual se da a entender que dicho entorno afecta en las capacidades de concentración sobre las labores de comercialización y despacho de los productos de exportación que provee la empresa.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

Título de la propuesta

Taller de fortalecimiento de vínculos laborales: “Cohabitation workshop”

Justificación de la propuesta

La elaboración de las planificaciones de los talleres de convivencia laboral están dirigidos a formar un ambiente de comunicación y relación social entre el personal del área de producción de la empresa PANIRIS S.A, esto describe el uso de métodos de enseñanza y coordinación organizacional para la asimilación de esquemas y conceptos den personas adultas.

Dichos métodos se definen como enseñanza de tipo activa con participación de los integrantes del seminario y taller, aprendizajes de tipo reflexivos para interpretación critica de los resultados que son esenciales en la ejecución de acciones y conductas de tolerancia y convivencia, enseñanza de tipo teóricas para dar paso a la capacidad de retentiva y cognición en los respaldos de cada actividad, finalmente se describe las metodologías de análisis pragmático,

Se propone integrar al grupo en la comunicación y la convivencia con planificaciones de proyectos cortos para cada taller, con ellos de describe la enseñanza de nuevos saberes para luego ser articulados con los previos y generara uno nuevo mediante la construcción del mismo; esto será beneficioso para los trabajadores por tener en mente la resolución de problemas y conflictos laborales, se describe así una modelación sobre la

adaptación de las conductas comunicativas, convivencia y organizacionales.

La trascendencia de cada uno de los talleres se presenta como una capacidad de mejoras continuas en la configuración cognitiva y psicológica del trabajador, para llegar a este punto se debe entender claramente que las modalidades de integración están relacionadas con la participación activa de cada uno de los integrantes de los grupos de trabajo. Esto genera una pauta para nuevas investigaciones que logran establecer un nuevo proyecto de comunicación y fortalecimiento de relaciones laborales.

El fin de esta propuesta es generar una actividad de mayor producción en el personal, en el cual puede ser tomado en cuenta cada una de las ideas para planes continuos de mejoras en los ambientes de trabajo, si se puede identificar el logro de un ambiente agradable y de confort para el trabajador, con esto con lleva a tener siempre atento al personal de las diferentes áreas para ser mediadores del complemento de las ideas de mejoramiento.

Objetivo general de la propuesta

Diseñar un programa para talleres de convivencia y comunicación con los trabajadores de la división productiva de la empresa PANIRIS S.A, para mejorar el clima laboral.

Objetivos específicos de la propuesta

- Identificar los problemas causantes de la falta de comunicación y convivencia laboral.
- Proporcionar al trabajador un conocimiento específico sobre afrontar problemas familiares en el desempeño laboral.
- Mejorar las competencias generales y específicas del trabajador.

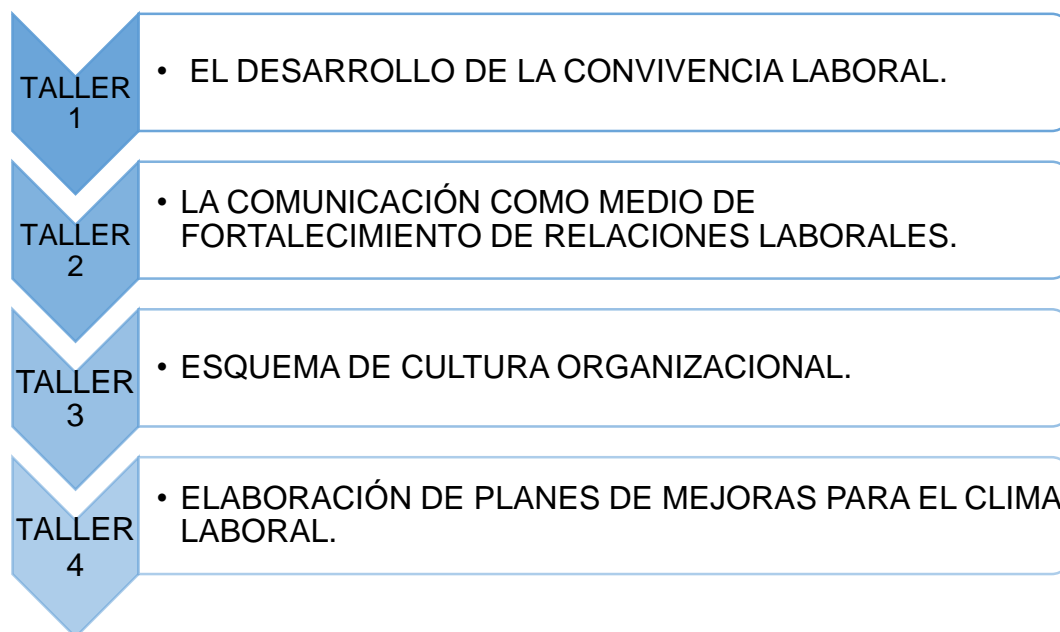
- Establecer una enseñanza y metodologías de cultura organizacional con el fin de alcanzar a generar propuestas de mejoras en el clima laboral.

Esquema de la propuesta

La propuesta se compone de 4 talleres descritos como una secuencia de conocimientos y adquisición de capacidades de tolerancia y resolución de conflictos. Además de aprender a gestionar la elaboración de planes de mejoras para el fortalecimiento del confort en el clima laboral con el fin de alcanzar una producción por Hora/Hombre eficiente. A continuación, se describe el contenido de cada taller con su respectivo listado de procesos.

- Taller 1: El desarrollo de la convivencia laboral.
- Taller 2: La comunicación como medio de fortalecimiento de relaciones laborales.
- Taller 3: Esquema de cultura organizacional.
- Taller 4: Elaboración de planes de mejoras para el clima laboral.

Gráfico 11



Elaborado por: Karla Cazar Mena & Karla Ortíz Echeverría

Desarrollo de la propuesta

La propuesta primeramente comienza con la solicitud de permisos para la ejecución de los talleres y el planteamiento de las fechas del mismo, de esta misma manera se procede a la petición de los espacios requerido en las instalaciones de la empresa para ejecución de las dinámicas y trabajos grupales de los trabajadores para el fortalecimiento de su convivencia y consiguiente el clima laboral.

Se complementa la capacidad de motivación al personal con la promoción del taller para obtener una mayor asistencia a este con la claridad del entendimiento sobre las metas a obtener en cada uno de los talleres. Se define los límites de tiempo y los beneficios para el personal laboral con el fin de incrementar la capacidad de participación y aprendizaje activo en los talleres. Esto se complementa con la participación del personal administrativo para tener en cuenta que cada idea de los trabajadores debe ser escuchado para evitar la desmotivación en la producción y rendimiento laboral de estos.

Planificación taller Nº 1

Título: El desarrollo de la Convivencia laboral.

Competencia: Desarrollar las capacidades de convivencia y de tolerancia de los trabajadores para el desempeño óptimo de la jornada laboral.

Destrezas	Contenidos	Estrategia didáctica	Evaluación de logros
Mejorar el trabajo en equipo para el desempeño laboral.	Transmitir conocimientos sobre el uso correcto de la convivencia en el trabajo.	Exposición sobre los pasos para una convivencia en equipo en el trabajo.	Diagnóstico de lo aprendido por medio de un test.
Desarrollar las capacidades de autocontrol ante situaciones de estrés.	Se presenta un video sobre las normas y códigos de control de las emociones para el trabajador.	Exposición de videos sobre el control de las emociones.	Formación de nuevos modelos de comportamiento en el trabajador.
Ampliar la capacidad de comunicación entre trabajadores.	Se procede a ejecutar juegos con finalidad de integración y desarrollo de las habilidades de comunicación entre los trabajadores.	Dinámica de trabajo grupal comunicativo.	Participación entre las dinámicas y los procedimientos de esta.

Taller 1: El desarrollo de la convivencia laboral

Actividad 1

Tema: Conoce tus emociones.

Objetivo: Desarrollar en el trabajador la capacidad de controlar las emociones para evitar conflictos laborales.

Tiempo: 30 minutos

Recursos: Proyector, puntero laser, sillas, mesas material de anotación y amplificadores de sonido.

Procedimiento:

- Presentación del material de trabajo.
- Exposiciones sobre el tema electo.
- Presentaciones de imágenes y diagramas de flujo.
- Evaluación sobre el tema presentado.

Contenido:

Control de las emociones

La segunda habilidad práctica de la Inteligencia Emocional es el control de los estados anímicos. Forma parte de la sabiduría universal el hecho de que los sentimientos alteran el pensamiento: cuando estamos 'ciegos de rabia', 'enfurecidos como un toro de lidia' o 'locamente enamorados', el propio lenguaje indica que la razón y el pensamiento, en tales situaciones, no tienen la más mínima oportunidad de éxito.

Las emociones básicas vinculadas al hambre, la sed, el miedo, la ira, la sexualidad y el cuidado de los niños, forman parte de nuestro equipamiento básico emocional. Están arraigadas biológicamente en nuestra naturaleza y forman parte de nosotros, tanto si queremos como si no.

En cambio, el modo en que manejamos este tipo de formas de comportamiento innatas está en nuestras manos: poseemos la libertad de sopesar las diferentes posibilidades de actuación y de decidir de acuerdo con nuestros propios motivos y criterios.

Por control emocional no entendemos ahogar o reprimir las emociones, sino regular, controlar o eventualmente modificar estados anímicos y sentimientos -o su manifestación inmediata- cuando éstos son inconvenientes en una situación dada.

Un aspecto importante del autocontrol lo constituye la habilidad de moderar la propia reacción emocional a una situación, ya sea esa reacción negativa o positiva (por ejemplo: no sería conveniente expresar excesiva alegría ante otras personas, colegas o amigos, que están pasando en ese momento por situaciones problemáticas o desagradables).

En la sociedad moderna, los viejos mecanismos instintivos de 'lucha-huida' no nos sirven normalmente de ayuda. Debemos utilizar cuanto sabemos acerca de las emociones y sentimientos propios y ajenos para ayudarnos a controlar mejor nuestros impulsos.

No podemos elegir nuestras emociones. No se pueden simplemente desconectar o evitar. Pero está en nuestro poder conducir nuestras reacciones emocionales y completar o sustituir el programa de conducta congénito primario, por ejemplo, el deseo o la lucha, por formas de comportamiento aprendidas y civilizadas como el flirteo, la crítica, la discusión o la ironía. Lo que hagamos con nuestras emociones, el hecho de manejarlas en forma inteligente, depende de nuestro nivel de Inteligencia Emocional

Evaluación:

¿Reconoce cuando estas triste?

Ponerte en la piel del otro y comprender su punto de vista.

Pedir disculpas para que la discusión no vaya a más.

Mostrar tu enfado para que la otra persona comprenda lo mal que te sientes.

Escuchar y explicar los motivos que tenías para hacer lo que hiciste.

¿Te interesa los sentimientos de tus demás compañeros de trabajo?

y ¿Por qué?

Sí.

No.

Poco.

Indiferente.

¿Qué actos tomarías en situaciones de estrés cuando alguien dice algo apático?

Enfado.

Miedo.

Angustia.

Sorpresa.

¿Cómo considera su relación intrafamiliar?

Amigable.

Equilibrada.

Conflictiva.

¿Cuál es tu actividad favorita que realizarías con tus compañeros de trabajo?

Deportes.

Juegos de mesa.

Viajes.

Recreación.

Nada.

Planificación taller Nº 2

Título: La comunicación como medio de fortalecimiento de relaciones laborales.

Competencia: Desarrollar las capacidades de convivencia y de tolerancia de los trabajadores para el desempeño óptimo de la jornada laboral.

Destrezas	Contenidos	Estrategia didáctica	Evaluación de logros
Fortalecer la comunicación entre el personal de la empresa.	Exposiciones sobre la calidad de comunicación debe existir en la empresa.	Se plantea un delo memorístico y pragmático de análisis sobre los contenidos del tema.	Prueba o test psicométrico de comunicación en la empresa.
Desarrollar la capacidad de liderazgo del personal de trabajo para el desarrollo de los planes de mejoras.	Dinámica grupal sobre comunicación liderazgo	Se afianza los conocimientos teóricos en forma práctica entre trabajos grupales de los empleos.	Observación de la participación grupal.

Taller 2: La comunicación como medio de fortalecimiento de relaciones laborales

Actividad 1

Tema: ¿Controlas tus emociones?

Objetivo: Fortalecer la comunicación entre el personal de a la empresa.

Tiempo: 30 minutos

Recursos: Proyector, puntero laser, sillas, mesas materiales de anotación y amplificadores de sonido.

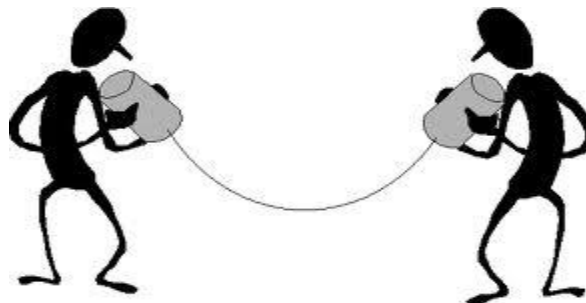
Procedimiento:

- Presentación del material de trabajo.
- Exposiciones sobre el tema electo.
- Presentaciones de imágenes y diagramas de flujo.
- Evaluación sobre el tema presentado.

Contenido:

La comunicación es el proceso a través del cual se transmite información. Tradicionalmente se entendía como comunicación “el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante habla, escritura u otro tipo de señales”. Partiendo de esta definición la comunicación a nivel general para poder ser trasmitida de forma eficaz y eficiente necesita ser clara y concisa, ser transmitida de forma objetiva e imparcial.

Imagen # 1 comunicación



Fuente: <http://www.eoi.es>

La comunicación en las empresas es uno de los puntos más importantes y críticos, pues de esta depende el desarrollo de todas las

actividades y proyectos. Si esta no es efectiva y no cuenta con los métodos correctos y eficientes se corre el riesgo de llegar a puntos críticos como: malos entendidos, notificación inadecuada de las prioridades, órdenes confusas o aplicación de criterios personales mal interpretados (yo pensé que...a mí me dijeron que...yo no sabía que...), todo esto genera un clima organizacional tenso y poco productivo. Uno de los principales obstáculos, es no reconocer que existen barreras. Lo cual va de la mano con la falta de consciencia con relación a la complejidad de la comunicación interpersonal y organizacional.

Las personas comúnmente creen que comunicarse es tan fácil y natural como hablar y oír, cuando en realidad la comunicación es compleja y representa un reto manejarla eficientemente. Algunos aspectos de la complejidad en la comunicación son:

- Lo “verdadero” no es lo que dice el emisor, sino lo que entiende el receptor.
- El resultado de la comunicación se mide por el efecto en el receptor (no por las intenciones del emisor).
- La responsabilidad de la comunicación efectiva es tanto del emisor como del receptor.
- Cuanto mayor es la identificación del receptor con el emisor tanto mayor será su “voluntad de absorber” el mensaje emitido.
- Cada persona oye y ve selectivamente. Un mensaje que coincide con los valores del receptor resulta ampliado (y viceversa).
- La comunicación requiere que los receptores digan que han recibido un mensaje y que demuestren que lo han entendido realmente.

Existen además ciertas creencias y paradigmas que impiden la comunicación. Son barreras que se pueden superar o sortear sólo si se toma consciencia de ellas.

Imagen # 2 comunicación



Fuente: <http://www.eoi.es>

Principales barreras en la comunicación:

- Creemos que lo que comunicamos es tan claro para los demás como lo es para nosotros.
- Creemos que todos damos el mismo significado a las palabras.
- Creemos que la manera en que percibimos las situaciones es igual a como la perciben los demás.
- Creemos que estamos en lo correcto y los demás están equivocados.
- Creemos que sólo hay una manera correcta de hacer las cosas, por supuesto la nuestra.
- Y a nivel organizacional:
 - Los niveles jerárquicos.
 - La autoridad y el estatus.
 - La especialización y su jerga relacionada.

A estas barreras se suman algunos puntos críticos que llevan a la comunicación como a presentarse con trabas:

- Generalización. Se obtienen conclusiones universales a partir de una sola experiencia.

- Eliminación. Omisión de información.
- Distorsión. Transformación de la realidad percibida en una representación interna y que se asegura es la única opción verdadera.

En las organizaciones cuando un mensaje va desde una persona que tiene un cargo alto hasta una persona de un nivel medio pasa a través de un número de subestaciones en cada nivel. Cada nivel puede agregar o quitarle enunciados al mensaje original, calificarlo y transformarlo en otro mensaje completamente.

Imagen # 3 La comunicación



T

Fuente: <http://www.eoi.es/blogs>

Otro de los tantos errores u obstáculos de la comunicación efectiva es pensar que quién habla (emisor) es el único con derecho a hablar, y el oyente es pasivo y no puede emitir ningún juicio de valor, cuando debe ser todo lo contrario, ambas personas deben ser activos en la conversación para que esta sea efectiva y asertiva, para esto se debe emplear una escucha activa que debe considerar:

- Ser empático (anímica y físicamente)
- Formular preguntas

- Resumir (parafrasear)
- Adecuada posición corporal y contacto visual
- Reflejar las emociones del hablante (reconocer los sentimientos del otro)
- Evitar interrumpir
- No hablar demasiado

Dentro de las empresas debe existir un tipo de comunicación lateral-diagonal, donde se formen equipos interfuncionales para la solución de problemas, que incluyen a personal de diferentes departamentos, se ha convertido en un enfoque cada vez más necesario para tratar con problemas que atraviesan las líneas organizacionales. Para que la comunicación sea efectiva y asertiva dentro y fuera de la empresa, se debe tener en claro que se necesita ser empático, paciente, tener la destreza necesaria para saber manejar las situaciones que se les presenta.

Planificación taller N° 3

Título: Esquema de cultura orgnizacional.

Competencia: Desarrollar en el trabajador la cultura organizacional y las capacidades de generar nuevas ideas en favor del clima laboral.

Destrezas	Contenidos	Estrategia didáctica	Evaluación de logros
Comprender la importancia del clima laboral.	Exposiciones sobre el clima laboral e los elementos que lo comprenden.	Presentación de diapositivas con uso de preguntas y cruce de ideas para preparación de paradojas como problemas hipotéticos para ser resultado por el asistente al taller.	Observación
Entender el valor de la cultura organizacional.	Presentación de videos sobre el uso de la cultura organizacional en el valor del clima laboral.	A través del uso de los videos se presenta una imagen o una representación sobre los posibles cambios que puede ejecutar el trabajador para mejorar su clima laboral en sentido del uso correcto de la cultura organizacional.	Preguntas al azar entre asistentes
Desarrollar el liderazgo en los trabajadores.	Ejecución de juegos y dinámicas con los trabajadores que fortalezcan sus motivaciones y sean líderes de grupos.	Dinámica ¿qué me motiva?, es dramatizada y puesta a prueba como parte de la motivación al cambio de sus conductas, participación del cambio de clima laboral y participación de liderazgo en la mejoras de la productividad del trabajador.	Participación y colaboración entre los asistentes.

Taller 3: Esquema de cultura organizacional

Actividad 1

Tema: Empatía laboral.

Objetivo: Comprender la importancia del clima laboral.

Tiempo: 30 minutos

Recursos: Proyector, puntero laser, sillas, mesas material de anotación y amplificadores de sonido.

Procedimiento:

- Presentación del material de trabajo.
- Exposiciones sobre el tema electo.
- Presentaciones de imágenes y textos sobre el contenido científico del clima laboral.
- Evaluación sobre el tema presentado.

Contenido:

La empatía

La empatía es una competencia clave de la inteligencia emocional que se pone de manifiesto a la hora de comunicarnos y relacionarnos con los demás. Por eso es tan importante fomentarla en directivos, ejecutivos y responsables de equipos, ya que está relacionada con un buen liderazgo.

Sea cual sea tu puesto de trabajo, ser más empático con tus compañeros y colaboradores te beneficiará en muchos sentidos. La empatía es la capacidad de ver el mundo como la otra persona, para compartir y comprender sus sentimientos, necesidades, preocupaciones y estado emocional. También se utiliza la expresión “ponerse en los zapatos del otro”.

A veces confundimos simpatía y empatía, pero son dos habilidades distintas. La simpatía se centra en la amabilidad, en encontrar algo positivo del problema que nos explica la otra persona, busca la aprobación, se escucha para responder. Se siente el mismo estado emocional que la otra persona pero sin necesidad de comprenderla.

La empatía, en cambio, va un paso más allá. No busca lo positivo de la situación, simplemente busca entender a la otra persona. Se escucha para comprender, no necesita la aprobación, reconoce las emociones sin juzgar. En la simpatía buscamos algo así como “caer bien o gustar” y en la empatía buscamos “entender y reconocer las emociones del otro”.

En el trabajo, tanto la simpatía como la empatía nos ayudan a establecer buenas relaciones con nuestros compañeros, aunque la empatía nos llevará a tener conexiones más duraderas y auténticas.

Estos son algunos de los beneficios de la empatía en el trabajo:

1. Tomar el tiempo y la actitud óptimas para entender las necesidades de los colaboradores o compañeros. Así podrás proporcionarles el apoyo que necesitan para seguir adelante, para hacer frente a los retos o para solucionar dificultades.
2. Tener la actitud adecuada a la hora de llegar a acuerdos, para resolver conflictos. Escuchar, entender a todas las partes y tener en cuenta el punto de vista de todos los implicados hace mucho más fácil llegar a un acuerdo común, en vez de dar una orden de forma unilateral.
3. Entender y proporcionar a los compañeros y colaboradores lo que necesitan para avanzar crea un sentido de confianza y fortalece las relaciones dando lugar a una mayor colaboración y mejora de la productividad.
4. Sentirnos comprendidos, escuchados y respetados por nuestra forma de pensar ayuda a ser más abiertos a la hora de expresar nuestras emociones. Así podremos relacionarnos de forma más sincera y sentirnos valorados por lo que somos sin miedo a ser juzgados.

5. Gracias a las “neuronas espejo” siendo empáticos contagiaremos a los demás a serlo, creando un ambiente de conexión que hará el entorno de trabajo mucho más agradable y enriquecedor.

La importancia de los compañeros para generar un grato clima laboral

Trabajar en equipo no es una tarea fácil, los empleados pasan muchas horas al día conviviendo con caracteres, sentimientos y estados de ánimo distintos. Si este aspecto es pasado por alto en una organización, es muy difícil que las distintas partes logren unirse en un todo que lleve a la empresa por el camino del éxito.

Trabajando.com se preguntó si las empresas crean un clima laboral apto para atravesar cada jornada laboral y cómo lo hacen, para conocer las respuestas se realizó una encuesta a más de 3 mil usuarios para conocer un poco más acerca de la calidad de los ambientes de trabajo.

El 54% asegura que el clima laboral en donde trabaja por momentos es bueno y en otros no lo es. Por otro lado, el 29% siguiente considera que el clima donde trabaja no es bueno, sin embargo, el 17% restante afirma que donde realiza sus labores existe un buen clima.

Quienes consideran que trabajan en un buen clima

Este segmento afirma que el motivo que lleva a un buen clima laboral es el grupo con el que se comparte 8 o más horas diarias, es decir, los compañeros. En cambio, un 18% afirma que la causa principal es que se les permite crecer como personas y como profesionales; un 15% se lo atribuye a la comodidad del espacio físico; y tan sólo un 4% al buen salario. El 26% restante afirma que todos estos factores contribuyen a generar cálido clima laboral.

Quienes no trabajan en un buen clima

Un 32% afirma que no se encuentra en un buen clima laboral ya que no le permite crecer como persona ni como profesional; un 21% se lo atribuye a que no obtiene una buena retribución económica; un 10% afirma que la causa principal es que no tiene buenos compañeros. Por otro lado, sólo un 3% se lo adjudica a la incomodidad del espacio físico, y el restante 34% cree que el descuido de todos estos factores son los que perjudican al buen clima laboral.

Pablo Molouny, señala que “como líderes es imprescindible estar atentos a los motivos o señales que hacen que nuestros empleados se sientan desmotivados. Es por ello que se deberá realizar una evaluación de las condiciones en las que se tiene a los empleados y una vez, detectadas estas necesidades, trabajar para brindar un clima laboral que permita el bienestar de todos y cada uno de los miembros de la oficina”.

Quienes consideran que trabajan en un buen clima

Un 43% afirma que no se queja de su trabajo ya que es una obligación y es lo que tiene que hacer. Un 39% asegura que sus tareas laborales le encantan y que lo hacen feliz. Pero para algunos de los encuestados, parece no ser un gran motivador un buen clima laboral, ya que el 18% restante asegura que no le gusta su empleo y que desearía trabajar en otro lado.

Quienes no trabajan en un buen clima

El clima laboral influye de manera considerable sobre el pensamiento que los empleados tienen sobre su trabajo; y así lo confirma el 77% de los encuestados, ya que aseguran que su empleo no les gusta y que les encantaría trabajar en otro lugar. El 12% siguiente considera que es lo que tiene que hacer y que es por ello que no se queja.

Por otro lado, parece que para algunos trabajadores no es influyente el clima laboral en el gusto a las tareas que realiza, ya que un 6% afirma que le agrada su trabajo y que además lo hace feliz. El 5% restante manifestó que desea renunciar y no trabajar nunca más.

“El principal activo de una compañía son sus empleados, es por ello que la responsabilidad de generar un clima laboral favorable está en manos de los líderes, quienes en su rol deben promover una buena relación entre compañeros de trabajo, o sea la coexistencia de los sub-climas que conforman una organización”

Validación de la propuesta

La propuesta se encuentra validada por la calidad de participación activa de los trabajadores en todas las dinámicas preparadas. Así mismos se pudo contar con la capacidad de los factores y recursos técnicos y humanos para la aplicación correcta de este taller. Se propone como una actividad beneficioso para el trabajador con claridad en el modelo de ser posible gracias al bajo recursos de materiales que posee.

Impacto

El impacto de la propuesta se mide a través de la calidad de convivencia del trabajador en el proceso de resolución de conflicto entre iguales, respeto a la organización en la jerarquía de puestos, capacidad incrementada de comunicación, finalmente se posee la calidad de satisfacción en el ambiente laboral con aumento del rendimiento y productividad de cada uno de los empleados.

Beneficio.

El beneficio del proyecto aplicado se describe como cambios en los planes de mejoras de clima laboral del trabajador, del cual se define la toma de decisiones en conjunto con los obreros y empleados para tener una participación conjunta entre todos. Entre los beneficiadores indirectos están los gerentes y accionistas, puesto que un grupo de trabajadores felices y estables emocionalmente producen más que otros inestables.

Resultado.

Los resultados esperados fueron satisfactorios, es decir se halla la calidad de trabajo conjunto como una prioridad en el tiempo de trabajo, así mismos se obtuvo un resultado de mayor calidad de comunicación entre trabajadores de mismas áreas y entre las diferentes también, esto se tuvo como un valor final de amplio nivel de explotación sobre las capacidades del trabajador sonde el entendimiento de las normas de convivencia.

Planificación taller Nº 4

Título: Elaboración de planes de mejora para el clima laboral.

Competencia: Potenciar en el trabajador a partir del liderazgo el desarrollo de planes de mejoras continuas para la estabilidad y confort del clima laboral.

Destrezas	Contenidos	Estrategia didáctica	Evaluación de logros
<p>Desarrollar la creatividad en el grupo de trabajo</p> <p>Incrementar las habilidades de desarrollo de planes de mejoras.</p>	<p>Elaboración de diversas actividades creativas con 2 fines, desestereotipar al trabajador y potenciar las habilidades de elaboración de planes de mejoras.</p> <p>Aplicación de contenidos teóricos y prácticos para mejorar el clima laboral y la comunicación entre los trabajadores.</p>	<p>Se aplica la estrategia constructivista y analítica de textos y pretexto sobre el uso de la creatividad en la jornada laboral de cualquier trabajador.</p> <p>Aplicaciones de asimilación de conceptos base para elaboración de plan de mejoras,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de ideas. • Preguntas cruzadas entre los asistentes • Debates. • Plan de mejoras básicas.

Taller 4: Elaboración de plan de mejoras para el clima laboral

Actividad 1

Tema: Elaboración de plan de mejoras para el clima laboral.

Objetivo: Desarrollar la creatividad en el grupo de trabajo

Tiempo: 60 minutos

Recursos: Proyector, puntero laser, sillas, mesas material de anotación y amplificadores de sonido.

Procedimiento:

- Presentación del material de trabajo.
- Exposiciones sobre el tema electo.
- Presentaciones de contenidos para la elaboraciones un plan de mejoras.
- Evaluación sobre el tema presentado.

Contenido:

Elementos de un plan de mejora

Un plan de mejora debe fijar unos objetivos, diseñar unas actuaciones, nombrar unos responsables de cada actuación, disponer recursos para llevar a efecto la medida, prever un procedimiento o método de trabajo, establecer un calendario y, aspecto muy importante, tener previsto un sistema para comprobar si se ha cumplido cada objetivo, es decir, debe establecer unos indicadores.

Objetivos.

Aquello que se desea alcanzar en un tiempo determinado. Suelen expresarse mediante un verbo en infinitivo. ISO 9001:2000 demanda, además, que los objetivos establecidos sean medibles.

Actuaciones.

Acciones concretas que deben realizarse para alcanzar el objetivo. Cada objetivo puede concretarse en una o más actuaciones. Por ejemplo, si el objetivo es desarrollar en todas las áreas la competencia de “Aprender a aprender”, habrá que perfeccionar algún tipo de actividad para ese fin, por ejemplo: analizar en dos reuniones de Departamento o Ciclo un documento y proponer acciones concretas que llevar a cabo en esos organismos.

Responsable:

Persona a la que se le encomienda la tarea de diseñar las actuaciones, ocuparse de su seguimiento, vigilar el cumplimiento de los plazos, etc.

Recursos:

Medios que se disponen para desarrollar una actuación. Puede tratarse de documentación, normativas, bibliografía, esquemas de trabajo, etc.

Procedimiento de trabajo:

Es la manera en que se va a desarrollar la actuación prevista. Debe especificar, por ejemplo, en qué momentos se va a realizar esta actuación, qué metodología de trabajo se va a seguir (trabajo individual, puesta en común, uso del correo electrónico...), etc.

Calendario:

Precisa cuánto tiempo se va a dedicar a cada actuación o a cada fase de ella. Puede incluir también momentos de seguimiento de las actuaciones.

Indicadores:

Son medios para comprobar de forma objetiva si nos acercamos al objetivo previsto y si las actuaciones se han desarrollado según lo previsto. Hay indicadores de diferente tipo. Unos se refieren a cosas muy concretas como, por ejemplo, entregar en plazo un documento con propuestas concretas. Otros se expresan mediante un índice, por ejemplo, porcentaje

de ejercicios de evaluación que incluyen alguna pregunta de aplicación de lo aprendido. Todos estos ejemplos tienen en común que la forma de expresar los indicadores debe permitir constatar y comprobar su cumplimiento.

Evaluación:

Propone tu propio plan de mejoras.

Objetivos	Actuaciones	Responsable	Recursos	Procedimiento de trabajo	Calendario	Indicadores

Bibliografía

- Acosta, M. A. (16 de Octubre de 2015). *Clima Laboral. Los recursos humanos en la empresa*. Obtenido de Clima Laboral. Los recursos humanos en la empresa: <https://albertinator.wordpress.com/2008/06/06/tesis-clima-laboral-los-recursos-humanos-en-la-empresa/>
- Andrade, H. (2010). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. España: NETBIBLO.
- Arguello, G. (2015). *Selección de personal*. Obtenido de genesis.uag.mx/edmedia/material/RH/selpersonal.pdf
- Blanco, A. (2016). *Aprender a Motivar*. Barcelona-España: Grupo Planeta.
- Block, A. (30 de Diciembre de 2014). *Los 5 factores que más perjudican el rendimiento laboral*. Obtenido de <http://www.aguaeden.es/acerca-de-nosotros/blog-agua-eden/los-5-factores-que-mas-perjudican-el-rendimiento-laboral/>
- Bustos, F. G. (2014). *Clima laboral*. México: Díaz de Santos.
- Emprende Pyme*. (9 de Enero de 2014). Obtenido de Clima Laboral: <http://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html>
- Enciclopedia financiera . (2016). *Enciclopedia Financiera*. Obtenido de Cultura organizacional: <http://www.encyclopediainanciera.com/organizaciondeempresas/cultura-organizacional.htm>
- Guerra, E. E. (2015). *“Reingeniería de los procesos internos para mejorar el clima organizacional en la empresa Quiroz Motor Diesel y crear una cultura comunicacional entre sus colaboradores y la organización”*. Guayaquil: UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL.
- Hopss, S. (2016). *Gerencie.com*. Obtenido de Importancia de la asamblea general de accionistas: <http://www.gerencie.com/importancia-de-la-asamblea-general-de-accionistas.html>
- Huamani, N. N. (2015). *Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes del área de transporte del metro de Lima*. Lima: Universidad Nacional Tecnológica de Lima.
- KOTTOW, MH. . (2015). *Introducción a la bioética*. Santiago de Chile:: Editorial Universitaria.
- MALAGÓN-LONDOÑO, G. (2015). *Administración hopsitalaria* . Colombia: Panamericana.

- Malagón-Londoño, J. R. (2015). *Gerencia hospitalaria*. España: Panamericana.
- Martínez, M. B. (2014). *Gestión estratégica del clima laboral*. España: UNED.
- Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid-España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Oña, S. R. (2011). "Cómo influye el clima laboral en el desempeño y satisfacción del personal de CONQuito". Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Pereña, J. (2011). *El clima laboral*. España: TEA.
- Rovere, M. (2013). *Planificación estratégica de recursos humanos*. Cuba: OPS.
- Torres, P. Á. (2016). *El gerente General* . Obtenido de https://www.academia.edu/7284880/FUNCIONES_Y_RESPONSABILIDADES_DEL_GERENTE_GENERAL

Entrevista dirigida al administrador de la Empresa PANIRIS S.A.

1.- ¿Cómo considera usted la comunicación entre la administración y los demás trabajadores?

2.- ¿Ha observado entre el personal de producción y el de comercialización problemas de comunicación?

3.- ¿Cree que es necesario un nuevo canal de comunicación entre la administración y el personal de trabajo?

4.- ¿Considera que el clima laboral influye en la producción de cada trabajador?

5.- ¿Han implementado políticas internas para mejorar el clima de trabajos de los empleados?

Encuesta dirigida a trabajadores de la división de producción de la empresa PANIRIS S.A.

Objetivo: Encontrar posibles causas que afectan el clima laboral en la empresa exportadora de cacao en grano PANIRIS S.A.

Indicaciones: Marcar con una X la respuesta que crea conveniente, leer bien cada ítem y en caso de tener una confusión notifique al encuestador.

M D : Muy en desacuerdo

D : Desacuerdo

I : Indiferente

D A: De acuerdo

M A : Muy acuerdo

Ítem	Pregunta	Respuesta				
		MD	D	I	DA	MA
1	¿Considera adecuado el ambiente en su entorno de trabajo?					
2	¿Se le proporciona los elementos y recursos necesarios para una correcta comunicación entre usted y el resto del personal?					
3	¿Se siente usted identificado con las órdenes dadas por el gerente?					
4	¿Considera que es necesario mejorar el trato al trabajador como parte del plan mejoras de la empresa?					
5	¿Cree usted que su productividad podría mejorar si se le brinda un mejor ambiente laboral?					
6	¿Considera que las mejoras planteadas en el clima laboral en relación a la comunicación son necesaria para el aumento de la productividad por hora/hombre?					
7	¿Cree usted que las relaciones de trabajo afectan su productividad?					
8	¿La comunicación interna de la empresa le brinda un ambiente de actualización					

	constante sobre sus competencias laborales?					
9	¿Considera necesario que debe mejorar el entorno y clima laboral dentro de su área trabajo?					
10	¿Le gustaría asistir a seminarios de capacitación donde se den alternativas de mejoras en el rendimiento laboral?					





Urkund Analysis Result

Analysed Document: CLIMA LABORAL.docx (D31273606)
Submitted: 10/13/2017 2:07:00 AM
Submitted By: nsanchezm@ulvr.edu.ec
Significance: 5 %

Sources included in the report:

Tratado Derecho Medico.docx (D20160654)
<http://www.aguaeden.es/acerca-de-nosotros/blog-agua-eden/los-5-factores-que-mas-perjudican-el-rendimiento-laboral/>
<https://albertinator.wordpress.com/2008/06/06/tesis-clima-laboral-los-recursos-humanos-en-la-empresa/>
<http://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html>
<http://www.encyclopediainanciera.com/organizaciondeempresas/cultura-organizacional.htm>
<http://www.gerencie.com/importancia-de-la-asamblea-general-de-accionistas.html>
<https://www.academia.edu/7284880/>
FUNCIONES_Y_RESPONSABILIDADES_DEL_GERENTE_GENERAL

Instances where selected sources appear:

27

UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL FACULTAD DE EDUCACIÓN
CARRERA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL RENDIMIENTO DEL TRABAJADOR DE LA
DIVISIÓN COMERCIAL Y PRODUCTIVA DE LA EMPRESA EXPORTADORA DE CACAO EN
GRANO PANIRIS S.A. AÑO 2017

AUTORAS KARLA CAZAR MENA KARLA ORTIZ ECHEVERRÍA

GUAYAQUIL, FEBRERO 2017

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Director de la Facultad de Ciencias de la educación de la carrera de Administración Secretarial

CERTIFICO:

Yo, MSc. Nury Sánchez Mendieta, certifico que el Proyecto de Investigación con el tema: INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL RENDIMIENTO DEL TRABAJADOR DE LA DIVISIÓN COMERCIAL Y PRODUCTIVA DE LA EMPRESA EXPORTADORA DE CACAO EN GRANO PANIRIS S.A. ha sido elaborado por las Señoritas, Karla Cazar Mena y Karla Ortiz Echeverría, bajo mi tutoría y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador que se designe.

TUTOR

MSc. Nury Sánchez Mendieta

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DECLARACIÓN DE AUTORÍA Nosotras, Karla Cazar Mena con Cédula de ciudadanía 092379617-1 y Karla Ortiz Echeverría con Cédula de ciudadanía 092026474-4, en calidad de autoras, declaramos bajo juramento que la autoría del presente trabajo nos corresponde totalmente, nos responsabilizamos de los criterios y opiniones que en el mismo se declaran, como producto de la investigación que hemos realizado. Que somos las únicas autoras del proyecto de investigación: INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL RENDIMIENTO DEL TRABAJADOR DE LA DIVISIÓN COMERCIAL Y PRODUCTIVA DE LA EMPRESA EXPORTADORA DE CACAO EN GRANO PANIRIS S.A. Título Licenciada en Administración Secretarial. Que el perfil del proyecto es de nuestra autoría y que en su formulación hemos respetado las normas legales y reglamentos pertinentes, previa a la obtención del título de Licenciadas en Administración Secretarial, de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR De conformidad con lo establecido en el Capítulo I de la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, su reglamento y normativa institucional vigente, dejamos expresado nuestra aprobación a ceder los derechos de reproducción y circulación de esta obra, a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Dicha reproducción y circulación se podrá realizar, en una o varias veces, en cualquier soporte, siempre y cuando sea con fines sociales, educativos y científicos. Las autoras garantizamos la originalidad de sus aportaciones al proyecto, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los que cede.

Atentamente, _____ Karla Cazar Mena C.C: 092379617-1 Atentamente,
_____ Karla Ortiz Echeverría C.C: 092026474-4 DEDICATORIA

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO Y SUBTÍTULO:

INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL RENDIMIENTO DEL TRABAJADOR DE LA DIVISIÓN COMERCIAL Y PRODUCTIVA DE LA EMPRESA EXPORTADORA DE CACAO EN GRANO PANIRIS S.A. AÑO 2017

AUTOR/ES:

**KARLA CAZAR MENA
KARLA ORTIZ ECHEVERRÍA**

TUTOR:

MSc. NURY SÁNCHEZ MENDIETA

REVISORES:

INSTITUCIÓN:

**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

FACULTAD:

EDUCACIÓN

CARRERA:

CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN ESPECIALIZACIÓN ASIGNATURAS SECRETARIALES

FECHA DE PUBLICACIÓN:

No. DE PÁGS: 107 PÁGINAS

TÍTULO OBTENIDO:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN ESPECIALIZACIÓN ASIGNATURAS SECRETARIALES

ÁREAS TEMÁTICAS: (el área al que se refiere el trabajo. Ej. Auditoría Financiera, Auditoria, Finanzas)
DIVISIÓN COMERCIAL Y PRODUCTIVA

PALABRAS CLAVE: (términos con el que podría ubicar este trabajo)

CLIMA LABORAL – PRODUCTIVIDAD – RENDIMIENTO – COMUNICACIÓN - TALLERES

RESUMEN: (de qué se trata, para qué, por qué?)

La presente investigación abarca una problemática a nivel emocional que se encuentra en la mayoría de las empresas "grandes", la cual es la falta de comunicación entre los trabajadores y sus empleados de la empresa: PANIRIS S.A., lo que afecta la productividad por la presión en cuanto al trabajo a realizarse por los jefes inmediatos, además se observa que las actividades encomendadas no están nada organizadas lo que dificulta su normal proceso, entablándose discordias entre trabajadores, esos problemas crean un clima laboral negativo, que incluso puede llegar a ser considerado como conflictos internos dentro de la empresa, por tal motivo es necesario elaborar talleres con estrategias de mejoras para incrementar la productividad laboral a través del diálogo y la comunicación. Al mejorar el proceso de resolución de conflictos y comunicación entre los trabajadores se abarcará técnicas, recursos donde se den cambios positivos de actitud ante los diversos problemas presentados en la empresa como son: Atraso en la entrega de informes y planes de comunicación entre departamentos comerciales para evitar la disfuncionalidad empresarial. Según la propuesta presentada los trabajadores de la división de producción manifiestan que el clima de trabajo no es el adecuado para trabajar por lo que están de acuerdo que se elabore talleres donde se pueda incrementar un ambiente laboral óptimo donde todos los estamentos se preocupen por mejorar su vida emocional, personal y de compañerismo.

No. DE REGISTRO (en base de datos):

No. DE CLASIFICACIÓN:

DIRECCIÓN URL (tesis en la web):

ADJUNTO PDF:

SI

NO

CONTACTO CON AUTOR/ES

Teléfono: **0987157998 // 0979402122**

E-mail: krlita4815@hotmail.com
// katizortiz@hotmail.com

CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:

Nombre: **LCDA. EMILENE OCHOA CORONEL**

Teléfono: **(04)2596500 Ext. 281**

E-mail: eochoac@ulvr.edu.ec