



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
(UTN)**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
(FECYT)**

**CARRERA:
LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
INFORME FINAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN, MODALIDAD
SEMIPRESENCIAL**

**TEMA:
“ESTUDIO DE LAS RELACIONES HUMANAS Y EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA EMPRESA FLORÍCOLA JARDINOR EN LA
PROVINCIA DEL CARCHI”**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de LICENCIADA
EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL.**

Línea de investigación: Desarrollo social y del comportamiento humano.

Autora: Margarita Elizabeth Tequis Criollo

Director: MSc. Richard Encalada Canacuán

Ibarra – Enero – 2020



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	040166738-1		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Tequis Criollo Margarita Elizabeth		
DIRECCIÓN:	Calle principal Comunidad de Carlizamá, Parroquia San Isidro, Cantón Espejo, Provincia del Carchi		
EMAIL:	metequisc@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	062280847	TELÉFONO MÓVIL:	0983728999

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	ESTUDIO DE LAS RELACIONES HUMANAS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA FLORÍCOLA JARDINOR EN LA PROVINCIA DEL CARCHI.
AUTOR (ES):	Tequis Criollo Margarita Elizabeth
FECHA: DD/MM/AAAA	2020/01/17
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Richard Encalada

2. CONSTANCIAS

La autora Tequis Criollo Margarita Elizabeth manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 17 días del mes de enero de 2020

EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: Tequis Criollo Margarita Elizabeth

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Ibarra, 17 de enero de 2020.

Msc. Richard Encalada
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de titulación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología (FECYT) de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

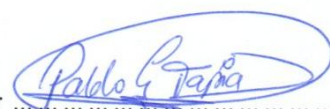


(f).....
MSc. Richard Encalada Canacúan
C.C. 100258363-9

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El Tribunal Examinador del trabajo de titulación "ESTUDIO DE LAS RELACIONES HUMANAS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA FLORÍCOLA JARDINOR EN LA PROVINCIA DEL CARCHI" elaborado por Margarita Elizabeth Tequis Criollo previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:

(f): 
MSc. Julia Chiliquinga
C.C. 1001839882

(f): 
MSc. Pablo Tapia
C.C. 1001797696

(f): 
Msc. Rosa Bastidas
C.C. 0400948220

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a las personas más importantes de mi vida, MIS PADRES, quienes me brindan su apoyo incondicional en todo momento, mis primeros educadores, que me enseñaron los buenos valores y principios que permitieron lograr todos mis propósitos y sobre todo me enseñaron que a pesar de las dificultades y obstáculos que se presenten, no debo rendirme y seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por el don de la vida, que me permitió lograr todos mis objetivos a pesar de los tropiezos y dificultades que se presentaron, a quienes me apoyaron en esta etapa tan importante de mi vida.

A la Universidad Técnica del Norte, por la formación profesional recibida, en donde conocí a grandes e importantes personas, por las experiencias vividas que recordaré siempre.

A la Empresa Florícola JARDINOR, en especial al Agr. Marco Renán Flores Herrera Gerente-Propietario por su colaboración para realizar la investigación en su prestigiosa empresa.

A mis padres, hermanos y amigos, por el apoyo moral que siempre me han brindado y han estado en todo momento junto a mí, para llegar a cumplir mis metas.

A los estimados docentes de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español, por sus grandes enseñanzas que me permitieron llegar hasta el final.

De manera especial, agradezco al MSc. Richard Encalada, por su gran apoyo como Director de Trabajo de Titulación.

RESUMEN

El éxito de una empresa depende básicamente de la estabilidad laboral, es decir, trabajar con empleados que demuestran su desempeño ágil y efectivo en cada actividad que desarrollan y su actitud hacia los demás, por lo tanto, para que esto sea posible, también es importante para las buenas relaciones humanas, ya que es, comportamiento individual y grupal, dentro de la empresa. La presente investigación comenzó en presencia de dificultades debido a un comportamiento inapropiado y un desempeño laboral deficiente. Para apoyar esta investigación con referencia a los fundamentos teóricos: psicológicos, axiológicos, sociológicos y legales, ya que contienen información sobre el comportamiento y los derechos humanos, tanto humanos como laborales; y por lo tanto, permite la comunicación de lo interno a lo externo. El objetivo de esta investigación es identificar las características de las Relaciones Humanas y el Desempeño Laboral que mantienen los empleados de la empresa Florícola JARDINOR, para lograr esto, se utilizaron las respectivas metodologías que son los tipos de investigación: documental-bibliográfica, correlacional y de campo; métodos tales como: el inductivo, deductivo y descriptivo, así como los instrumentos que se aplicaron fueron las encuestas y entrevistas dirigidas a los empleados y líderes de la empresa Florícola JARDINOR, de esta forma se obtuvo la información y se analizaron los resultados respectivos. Finalmente, se creó la propuesta, que es un manual destinado a mejorar las Relaciones Humanas y el Desempeño Laboral de la empresa, para que la empresa obtenga calidad humana y productividad efectiva, lo que ayudará a cumplir con los objetivos internos establecidos.

Palabras clave: relaciones humanas, desempeño laboral, comportamiento, comunicación, mejora, calidad humana, productividad efectiva.

ABSTRACT

The success of a company depends on job stability, that is, working with employees who demonstrate their effective performance and their attitude towards others therefore, to achieve this is important to have Good human relationships, through individual and group behavior, within the company. This research was performed in order to determine difficulties due to inappropriate behavior and poor work performance. To support this research psychological, axiological, sociological theoretical foundations regarding human behavior; and therefore, allowing inner and external communication. The objective of this research is to identify the characteristics of Human Relations and Labor Performance maintained by employees in the Florícola JARDINOR company, to achieve this, the respective methodologies that are the types of research were used: documentary-bibliographic, correlational and field; methods such as: the inductive, deductive and descriptive, as well as the instruments that were applied were the surveys and interviews directed to the employees and leaders of the Florícola JARDINOR company, in this way data were obtained and were analyzed. Finally, a manual aimed at improving the Human Relations and Labor Performance of the company was created, in such a way that the company will obtain human quality and effective productivity.

Keywords: human relationships, work performance, behavior, communication, improvement, human quality, effective productivity.

Victor Reedy




ÍNDICE DE CONTENIDOS

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA	ii
AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD	iii
CONSTANCIAS	iv
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR.....	v
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	vi
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE DE CONTENIDOS	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO I	17
1. MARCO TEÓRICO.....	17
1.1. RELACIONES HUMANAS.....	17
1.1.1. Definición	17
1.1.2. Teoría de las Relaciones Humanas	17
1.1.3. Relación	18
1.1.4. Niveles de relación.....	18
1.1.5. Importancia de las Relaciones Humanas	19
1.1.6. Principios de las Relaciones Humanas	19
1.1.7. Valores que intervienen en las Relaciones Humanas	20
1.1.8. Los principales valores que se toman en cuenta en las Relaciones Humanas	20
1.1.9. Buenas Relaciones Humanas	22
1.1.10. Consejos para las Buenas Relaciones Humanas en el Trabajo	22
1.2. DESEMPEÑO LABORAL	24
1.2.1. Definición	24
1.2.2. Características del buen desempeño laboral	24
1.2.3. Factores del desempeño laboral	24
a) Motivación laboral	25
b) Clima Laboral.....	26
c) La comunicación.....	26
1.2.4. MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL	27

1.2.5. FACTORES EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL	29
CAPÍTULO II	33
2. METODOLOGÍA	33
2.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	33
2.1.1. Investigación documental – bibliográfica.....	33
2.1.2. Investigación correlacional	33
2.1.3. Investigación de campo	33
2.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	33
2.2.1. Encuestas	33
2.2.2. Entrevista	33
2.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN O HIPÓTESIS.	34
2.4. MATRIZ CATEGORIAL	35
2.5. PARTICIPANTES	36
2.6. PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	36
CAPÍTULO III.....	37
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
3.1. ENCUESTAS.....	37
3.2. ENTREVISTAS	42
CAPÍTULO IV	45
PROPUESTA.....	45
TÍTULO DE LA PROPUESTA	45
JUSTIFICACIÓN	45
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	46
DESARROLLO DE LA PROPUESTA.	48
INTRODUCCIÓN	49
RELACIONES HUMANAS	50
ACTIVIDAD N° 1	51
LA BUENA COMUNICACIÓN.....	51
Actividad N° 2.....	52
EL BUEN COMPORTAMIENTO	52
Actividad N° 3.....	53
LOS BUENOS PRINCIPIOS	53
Actividad N° 4.....	54
LOS VALORES HUMANOS	54
Actividad N° 5.....	55
LA PARTICIPACIÓN EFECTIVA	55

Actividad N° 6.....	56
RELACIONES HUMANAS EFICIENTES	56
Actividad N° 7.....	57
BUEN CLIMA LABORAL.....	57
Actividad N° 8.....	58
BIENESTAR EMOCIONAL	58
Actividad N° 9.....	59
DECÁLOGO DE LAS BUENAS RELACIONES HUMANAS	59
Actividad N° 10.....	60
DINÁMICA N° 1	60
DINÁMICA N° 2	61
DINÁMICA N° 3.....	62
DESEMPEÑO LABORAL.....	63
Actividad N°1.....	64
MENTALIDAD POSITIVA.....	64
Actividad N°2.....	65
CAPACITACIÓN CONTINUA.....	65
Actividad N°3.....	66
LA MOTIVACIÓN Y LA CREATIVIDAD	66
Actividad N°4.....	67
OBJETIVIDAD LABORAL	67
Actividad N°5.....	68
CAMPAÑAS DE SALUD PREVENTIVA	68
Actividad N°6.....	69
BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES	69
Actividad N°7.....	70
IMPLEMENTOS DE TRABAJO Y DE PROTECCION PERSONAL.....	70
Actividad N°8.....	71
PLANIFICACION LABORAL.....	71
Actividad N°9.....	72
REUNIONES DE TRABAJO	72

Actividad N°10.....	73
DINAMICA N°1	73
DINAMICA N°2.....	74
DINAMICA N°3	75
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES.....	76
GLOSARIO DE TÉRMINOS	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
ANEXOS	82
Esquema de encuestas.....	82
Esquema de entrevista	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz Categorial	35
Tabla 2: Participantes.....	36
Tabla 3: Saludo entre compañeros de trabajo	37
Tabla 4: Confianza entre compañeros de trabajo.....	38
Tabla 5: Buen desempeño laboral.....	38
Tabla 6: Diálogo y cumplimiento de actividades	39
Tabla 7: Desempeño con responsabilidad	39
Tabla 8: Motivación continua	40
Tabla 9: Respeto y comprensión.....	40
Tabla 10: Mejorar las Relaciones Humanas	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Empresa Florícola JARDINOR.....	46
Figura 2: Ubicación Empresa Florícola JARDINOR. https://bit.ly/2LYv563	47
Figura 3. Portada de Manual. Elaboración propia.	48
Figura 4: Relaciones Humanas. Elaboración propia.....	50
Figura 5. Indicación de procesos de cultivo. Elaboración propia.	51
Figura 6. Buen comportamiento. Escucha activa en reunión. Elaboración Propia.....	52
Figura 7. Los buenos principios. Convivencia compañerismo. Elaboración propia.	53
Figura 8. Los valores humanos. Solidaridad con los compañeros. Elaboración propia.	54
Figura 9. Participación efectiva en actividades deportivas. Elaboración propia.	55
Figura 10: Relaciones Humanas eficientes. Elaboración propia.	56
Figura 11. Buen clima Laboral. Comunicación directa. Elaboración propia.	57
Figura 12. Bienestar Emocional. Comunicación positiva. Elaboración propia.....	58
Figura 13. Decálogo de las buenas relaciones humanas. Elaboración propia.	59

Figura 14: Dinámica 1. Técnicas grupales. Elaboración propia.	60
Figura 15. Dinámica 2. Autobiografía de valores. Elaboración propia.	61
Figura 16. Dinámica 3. Baile de emociones. Elaboración propia.....	62
Figura 17. Mentalidad Positiva. Elaboración propia.	64
Figura 18: Capacitación continua. Elaboración propia.....	65
Figura 19: La motivación y creatividad. Elaboración propia.	66
Figura 20. Objetividad Laboral. Elaboración propia.	67
Figura 21. Campañas de Salud Preventiva. Elaboración propia.	68
Figura 22. Buenas relaciones Interpersonales. Elaboración propia.	69
Figura 23: Uso adecuado de equipos de protección. Elaboración propia.	70
Figura 24. Planificación Laboral. Elaboración propia.	71
Figura 25. Reuniones de trabajo. Elaboración propia.....	72
Figura 26. Dinámica 1. Juego de roles. Elaboración propia.	73
Figura 27. Dinámica 2. Dados de gestos. Elaboración propia.....	74
Figura 28. Dinámica 3. Los voluntarios. Elaboración propia.....	75
Figura 29. Esquema de encuestas. Pàg 1. Elaboración propia.....	82
Figura 30. Esquema encuestas. Pàg 2. Elaboración propia.	83
Figura 31. Esquema entrevistas. Elaboración propia.....	84

INTRODUCCIÓN

Para una estabilidad laboral es necesario mantener buenas Relaciones Humanas, es decir, una comunicación efectiva, buenos principios y valores que deben resaltar de cada persona que sirven para llevar una vida tranquila y con una visión positiva hacia lo que se desea conseguir a futuro. Un Desempeño Laboral positivo, no depende solo de ciertos conocimientos, sino también, de las actitudes y aptitudes con las que se desarrollan.

En la actualidad se habla mucho de la inestabilidad en el Desempeño Laboral, y que mediante evaluaciones que se realizan dentro de las empresas por disposiciones del Ministerio de Trabajo en sus programas de prevención de riesgos psicosociales se llega a los diferentes factores que lo provocan; como es principalmente, problemas de Relaciones Humanas personales y, por consiguiente, laboral.

Con estos antecedentes, para el Estudio de las Relaciones Humanas y el Desempeño Laboral se ha tomado en cuenta a la empresa privada Florícola JARDINOR. Esta empresa fue creada en el año 2009, dedicada a la producción y exportación de rosas de excelente calidad, con las mejores prácticas de la industria, mediante procesos eficientes y efectivos, cuidando de su gente y el medio ambiente; está ubicada en la comunidad de Carlizamá, Parroquia San isidro, Cantón Espejo, Provincia del Carchi.

La Florícola JARDINOR es una empresa generadora de fuentes de trabajo, en la actualidad mantiene un total de 36 empleados, 30 personas en el área de producción y 6 personas en el área administrativa, legalmente contratados y que gozan de todos los beneficios de Ley.

En la empresa Florícola JARDINOR, se ha podido detectar que varias de las personas que trabajan en esta empresa han demostrado un desempeño no favorable y que debido a eso en varios casos se ha tratado de alternar sus actividades ubicándolos en otras áreas para detectar en cuál pueden ser mejores, o por la negatividad que demuestran al mejoramiento los empleados han decidido renunciar; estos acontecimientos representan pérdida notable en la productividad de la empresa. Motivo por el cual fue necesario realizar el estudio respectivo para obtener las causas y efectos del problema que se presenta, a la vez, dar posibles soluciones a sus representantes.

El Desempeño Laboral no solo depende de que la persona tenga experiencia o no en las actividades que realiza, sino también, depende de las Relaciones Humanas que mantiene tanto en la familia como en la sociedad y en este caso en el ámbito laboral, sus actitudes, su forma de dirigirse a los demás, la reacción ante una dificultad, el trabajo en equipo, etc.

Las Relaciones Humanas deficientes influyen en el Desempeño Laboral creando dificultades de comunicación y coordinación inestable de las actividades establecidas por la empresa. La finalidad de este estudio fue crear una propuesta que ayude al mejoramiento de las Relaciones Humanas, misma que ayudará al cambio positivo en el Desempeño

Laboral, tanto individual como grupal, de las personas que laboran en la empresa Florícola JARDINOR.

Los beneficiarios con este estudio y la propuesta serán todos los empleados de las diferentes áreas de producción y administrativos, e incluso los clientes, puesto que, realizando cambios y fomentando al crecimiento humano se llegará a futuro alcanzar la excelencia de la empresa y cumplirá con sus expectativas, tanto de buen ambiente laboral como de excelente producción.

El objetivo de esta investigación es identificar las características de las Relaciones Humanas y del Desempeño Laboral que mantienen los empleados de la empresa Florícola JARDINOR. Por consiguiente, para lograrlo es importante conocer mediante la investigación teórica sobre las variables expuestas, diagnosticar cómo influyen las Relaciones Humanas en el Desempeño Laboral de los empleados, diseñar una propuesta como herramienta para el mejoramiento de la empresa.

De esta manera hacer que las labores no sean consideradas solamente como una fuente de ingreso económico y una exigencia de los dirigentes de la empresa, sino que se considere parte de su vida y que se llegue a valorar cada actividad que está bajo la responsabilidad de cada persona y a sentirse bien dentro y fuera de la empresa.

Para el procedimiento del presente trabajado de investigación se trabajó con los tipos de investigación documental-bibliográfica, correlacional y de campo, mismos que sirvieron para la elaboración del marco teórico que se basa en fundamentaciones psicológicas, sociológicas, y legales para la identificación respectiva del problema; de igual manera, las teorías de las variables.

Así también, se trabajó con el método inductivo que permite realizar la investigación de lo general a lo particular y el método deductivo para dar la posible solución o propuesta la investigación; es decir, empezar la investigación del tema en forma general y después dentro de la empresa determinar el problema internamente.

Además, las técnicas en instrumentos, encuestas y entrevistas, que fueron necesarias para obtener datos precisos de cómo eran las relaciones humanas y el desempeño laboral en la Empresa Florícola JARDINOR, mismas que fueron analizadas y que permitieron poder crear una posible solución para el problema existente.

Con la aplicación de las actividades planteadas en la propuesta para los empleados y administrativos se pretende obtener impactos: una mejor comunicación y comportamiento individual y grupal entre compañeros de trabajo, dentro y fuera de la empresa; el fortalecimiento en valores y principios que permitan garantizar la imagen de la empresa en calidad humana; el mejoramiento en el desempeño laboral tanto en trabajo individual,

como en trabajo en equipo, y por ende, llegar a la productividad esperada; una mejor organización en las actividades laborales planificadas para el debido cumplimiento.

El presente trabajo se desarrolló en cuatro capítulos que contienen la información investigada:

CAPÍTULO I: En este capítulo se trata sobre Marco Teórico, basándose en las fundamentaciones teóricas principales, que contienen definiciones de Relaciones Humanas: definición, teoría, niveles de relación, importancia, principios y valores, consejos para mantener buenas relaciones humanas; Desempeño Laboral: definición, características, factores, medición de evaluación y cómo fomentar el buen desempeño laboral.

CAPÍTULO II: Trata sobre las metodologías que se utilizó para la investigación, como son los tipos de investigación: documental-bibliográfica, correlacional y de campo; así también, las técnicas e instrumentos que se aplicaron fueron las encuestas y entrevistas; detalle de los participantes y los procedimientos que se utilizaron para el análisis de datos.

CAPÍTULO III: Se detalla el análisis y discusión de resultados, es decir, el desarrollo de cada una de las preguntas que se realizaron en las encuestas y entrevistas aplicadas a los participantes: tabulación de las respuestas obtenidas e interpretación.

CAPÍTULO IV: Por último, la propuesta, en donde se describe la justificación, el objetivo general y los objetivos específicos, la ubicación sectorial mediante figuras, y a continuación el desarrollo de la propuesta que es el manual.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. RELACIONES HUMANAS

1.1.1. Definición

(Relaciones Humanas, 2017), son vínculos físicos o emocionales que se generan entre dos o más personas a través de formas de comunicación. Se refiere a la disciplina que se encarga de aumentar la satisfacción y moral de los empleados de una organización o empresa con el fin de reducir su resistencia e imprimir una mayor aceptación de la autoridad formal.

En la empresa es importante mantener buenas relaciones humanas entre los compañeros de trabajo y autoridades, poseer comportamientos que permitan una buena comunicación, evitando malos entendidos, demostrar que es una persona confiable y empática y sobre todo, educado en valores como: respeto, humildad, honestidad; de esta manera llevar un ambiente laboral lleno de energía positiva y que llevará a un buen Desempeño Laboral.

1.1.2. Teoría de las Relaciones Humanas

Según (Gallaga, 2009), en su teoría de las Relaciones Humanas dice: surgió de la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo. Además, afirma que se origina por la necesidad de humanizar y democratizar la administración, liberándola de los conceptos rígidos y mecanistas de los nuevos patrones.

Las Relaciones Humanas se iniciaron con la finalidad de disminuir las fuertes cargas de trabajo y cambiar las metodologías exageradas que se utilizaban para que los trabajadores cumplan las actividades. En consecuencia, las relaciones humanas se originaron principalmente por la necesidad de mejorar la vida y apegar a nuevos mecanismos de igualdad dentro de la administración para cambiar el trato de sus trabajadores, de esta manera mejorar la vida laboral y personal de cada persona, ya que esto es una cadena, el maltrato que se recibe se convierte en la mala consciencia que llega a cada familia.

(Albornoz, 2014), en su artículo expresa que distintos autores señalan a instituciones como el Ejército y la Iglesia entre las primeras organizaciones burocráticas en las que el ordenamiento en las personas fue una característica central, en ellas, los líderes ocupan la cima y los subordinados obedecen los mandatos, en ambas organizaciones.

En la antigüedad las personas se sometían solo a las órdenes de sus superiores sin opción a sugerencias, sino a mandatos estrictamente establecidos y que se debían cumplir sin ningún obstáculo. Que era una evidente marcación de jerarquía, misma que debía ser

estrictamente obedecida, sin cambio alguno en sus ocupaciones, sin importar la situación de cada persona, existía la esclavitud, que impedía a los trabajadores reclamar sus derechos y negarse a las órdenes por más riesgo que tengan estos.

1.1.3. Relación

(De Torres Villagrà, 2013), en su libro DETRÁS DE LA APARIENCIA dice que: en las relaciones con los demás es donde se pone de manifiesto la calidad de nuestra presencia, el grado de atención y en definitiva la conciencia desde donde vivimos.

Las relaciones interpersonales se establecen desde donde tenemos puesto nuestro sentido de identidad, es decir, relacionarse con quien se sienta un nivel de acercamiento posible para establecer una conversación, que inspire confianza; en el caso de conocer nuevas personas, dirigirse con respeto y poder analizar si es posible integrarse o no. Por eso existen distintos niveles de relación entre las personas que van a ser directamente dependientes del nivel de desarrollo personal, del grado de autoconciencia.

1.1.4. Niveles de relación

(De Torres Villagrà, 2013), las Relaciones Humanas desde la nueva conciencia, lo más importante es que nos damos cuenta de que yo determino desde dónde quiero relacionarme con los demás, no importa que la otra persona esté presa en su jaula mental, lo que importa es que yo no entre en esa jaula. Para ello, en primer lugar, tenemos que eliminar los juicios.

Las Relaciones Humanas es la forma de actuar con los demás en presencia, en gestos, en la manera cómo tratamos a los demás; que cada uno de nosotros actuamos de acuerdo al desarrollo personal, para identificarlo, existen tres niveles de relación: el primero que establece un yo primitivo, el segundo identifica el yo evolucionado y el tercer nivel que identifica como el yo no-mental; es decir, que estos niveles nos describe que cada uno de nosotros determinamos desde dónde queremos relacionarnos con los demás, nosotros decidimos lo bueno o lo malo que puede ser esa otra persona para relacionarse más de cerca.

- Es importante conocer que existen niveles de Relación, mismos que detallamos a continuación:
- El primer nivel es el que se establece desde una identidad situada en un yo mental primitivo que se encuentra totalmente aislado.
- El segundo nivel desde un yo evolucionado, más amplio que aunque sigue siendo predominantemente una estructura mental (responde a una ideal que tiene de sí mismo).

- El tercer nivel de relación que parte de un yo no-mental, localizado detrás de los modos concretos, pasajeros y cambiantes que constituyen el comportamiento.

1.1.5. Importancia de las Relaciones Humanas

(Samper HH, 2015), las buenas relaciones humanas son un factor importante para el éxito de las organizaciones no sólo con los clientes sino también con su personal. Si la compañía, que desde el proceso de reclutamiento y selección, toma en cuenta tanto las habilidades técnicas y conceptuales como las humanas, podrá contar con colaboradores más, productivos, quienes pueden comunicarse mejor con los clientes y entre si inclusive menos conflictos y menos errores en los productos o servicios.

Las Relaciones Humanas en el trabajo es lo más importante, puesto que permite el trabajo en equipo, el buen comportamiento, compartir conocimientos y sentimientos, con honestidad y lealtad entre compañeros. Sobre todo es importante para el buen funcionamiento de la empresa y su desarrollo positivo.

Las Relaciones Humanas son de gran importancia en la empresa, pues esto ayudará a mejorar el ambiente laboral entre empleados y directivos, para mantener una alineación comunicativa y respetando los derechos personales. Para resolver los conflictos entre empleados y subalternos es necesario formar en el ámbito humanístico para crear un ambiente tolerante y de relaciones pacíficas en busca de una solución y no provocar al crecimiento del problema que solo dará menos posibilidades de cambiar las antiguas modalidades de trato.

1.1.6. Principios de las Relaciones Humanas

(Genao, Pérez, & Castro, 2014), detalla que los principios de las Relaciones Humanas que se deben mantener sin ningún tipo de discriminación ni preferencias por nadie, simplemente aplicar con todas las personas:

- Ser cortés y atento con todo el mundo.
- Hablar con seguridad y calma, sin alzar la voz.
- Ser razonable, tolerante y comprensivo.
- Retener en su memoria los nombres de las personas que le presentan.
- Cuando se hable con alguien mirar a los ojos.
- Estimular siempre, alabar con generosidad.

- Agradecer todos los favores, pequeños y grandes.
- Cuando se da las gracias, hacerlo expresivamente.
- Ser optimista, integro, correcto, sincero y leal.
- Ser siempre puntual.
- Irradiar amistad, entusiasmo y buena voluntad.

Las Relaciones Humanas se basan en principios que deben estar presentes en todo momento y lugar, que permitan a cada persona demostrar su buena educación, los modales y costumbres que por lo general deben ser aprendidos desde cada uno de sus hogares y ser aplicados en la sociedad. Es necesario aplicar estos principios y que las demás personas lo resalten con críticas positivas.

1.1.7. Valores que intervienen en las Relaciones Humanas

(Ramos, 2009), en su tema La Mansión de los Valores Humanos, describe sobre los valores y el comportamiento: Se afirma que nadie es amado, deseado, estimado, admirado y respetado experimentados, sentidos y reconocidos por una, por algunas o por muchas personas. Es como receptor de valores que el ser humano se convierte en objeto de amor, de admiración y de respeto.

En las Relaciones Humanas intervienen los valores, que hacen que las personas se logren entender, hablar abiertamente y llegar a diferentes puntos de vista que llevan a un buen ambiente y de igual manera para obtener un buen resultado en el desempeño de las actividades laborales. Mediante los valores se llega a un buen comportamiento ante los demás en las diferentes circunstancias que se presenten como, un problema entre compañeros de trabajo o una reunión de grupos.

Los valores humanos hacen que cada persona demuestre su buena educación en todo momento y con todas las personas que lo rodean, es decir, si quiere recibir respeto y buenos tratos, debe brindar lo mismo, para lograr esto es importante tener amor propio y valorarse uno mismo; en casos de discusiones en mejor evitar y no continuar si la otra persona está alterada. Los buenos valores son la imagen de cada persona.

1.1.8. Los principales valores que se toman en cuenta en las Relaciones Humanas

(Ramos, 2009), detalla que los siguientes valores son los principales para mantener buenas Relaciones Humanas, que llevarán al éxito en la vida personal, social y laboral:

- **Respeto:** (Saborido, 2017), El respeto es uno de los valores más importantes que debemos cultivar desde el hogar y la escuela, con nuestras familias, amigos y todas

las personas que están alrededor. Es la base sobre la que se sustentan las relaciones entre las personas.

Uno de los valores humanos principal es el Respeto, pues este valor es uno de los que se obtiene desde el círculo familiar, que permite llegar al diálogo con las demás personas, y de igual manera obtener lo que desea positivamente. El respeto permite que se pueda llegar a una buena comunicación sin malos tratos y ser escuchado en todo momento tanto dentro y fuera de la empresa, en la familia o con amigos.

- **Convivencia:** (Giraldo, 2019), La convivencia es la capacidad de vivir rodeada de otras personas y mantener la armonía. La convivencia es el arte de vivir con los demás, y no solamente con las personas que habitan nuestra casa (como suelen enseñarnos), sino con las personas que conforman todo grupo social al que pertenezcamos.

La convivencia, un valor que se debe mantener por la unidad tanto familiar como también en la vida social y laboral, presentando una actitud positiva y colaboradora para cualquier tipo de actividad por el bien general, demostrar el interés por el bien común y no individual, ser capaz de recibir sugerencias y ser accesible. Aprender a ser paciente y a comprender la forma de pensar de los demás, a los problemas que se presentan dentro de un grupo familiar o laboral no encontrar culpables, sino encontrar soluciones.

- **Comprensión:** (JMC, 2012), el valor de la comprensión nos ayuda a conocer mejor a los demás y poder ayudarlos. Pero si vemos los errores e injusticias que cometen los otros y lo asimilamos como si fuera algo natural, estamos creando las condiciones como si fuera algo natural.

La comprensión es un valor que permite escuchar y ser escuchado, entender lo que quieren transmitir los demás sin juzgar ni criticar; este valor además, es el que lleva a una mejor comunicación, llegar a un acuerdo mediante la aceptación de las opiniones de todos. La comprensión es dejar de señalar al culpable, aceptar su forma de ser y ayudar a ser mejores cada día, trabajando en equipo y llevando las dificultades como un reto a superar y no sentenciar.

- **Cooperación:** (Garildo, 2019), la cooperación es la ayuda mutua en poder conseguir, lograr, concluir o alcanzar algo. Es justamente operar para producir un determinado resultado (como operar una máquina), pero es una operación en conjunto.

Si no hay cooperación nada sale bien, es importante brindar ayuda a quien lo necesita, colaborar de alguna forma en el trabajo en equipo, tomar la iniciativa en las actividades, compartir conocimientos con los demás para cumplir el propósito en común; la finalidad de la cooperación es lograr el éxito que beneficiará a todos.

- **Tolerancia:** (Equipo de Redacción concepto de, 2018), la tolerancia es el respeto y la aceptación que se tiene hacia opiniones, creencias, sentimientos o ideas de otros, incluso cuando difieren o son antagónicas a las propias.

Es preciso ser tolerante, puesto que, en los diferentes lugares, ya con la familia, la sociedad, el trabajo, se va a encontrar con personas de todo tipo de carácter, diferentes pensamientos y actitudes, que por lo general no podremos estar de acuerdo pero que de alguna forma debemos aceptar o buscar la forma adecuada de llegar a esas personas sin que se sientan ofendidas o se disgusten.

- **Humildad:** (Equipo de Redacción concepto de, 2018), la humildad es una cualidad que implica el desapego a lo material y la ayuda al prójimo, una virtud muy importante a la hora de vivir en sociedad.

La persona debe ser humilde, llegar hacia los demás sin ningún tipo de discriminación por raza, religión ni clases sociales, ayudar a quien lo necesite sin esperar nada a cambio, mantener una vida pacífica sin reprocharse por lo que es o lo que tiene y con aspiraciones a futuro de superación personal, profesional sin que ofender o afectar los intereses de otras personas.

1.1.9. Buenas Relaciones Humanas

(Lifelider.com, 2018), en el día a día de cualquier persona, las relaciones interpersonales pueden ser muchas y de distinta naturaleza: en pareja, con amigo, incluso el camarero que te sirve un café o el vecino a quien saludas por las mañanas.

Dentro de la empresa es necesario mantener buenas relaciones humanas, puesto que permiten crear vínculos entre personas para fomentar la buena comunicación y por ende evitar malos entendidos al dar o recibir una información u opinión personal acerca de un determinado tema. Por esta razón y para profundizar más el tema me permito basarme en el artículo detallado a continuación.

1.1.10. Consejos para las Buenas Relaciones Humanas en el Trabajo

(Cajal, 2018), los trabajadores pasamos una media de 8 horas diarias trabajando mano a mano junto a otras personas con quienes no hemos elegido estar. Por estadística, encontrarás personas más afines a ti, y con quienes te apetezca pasar más tiempo, y personas menos afines; pero en el contexto laboral, habitualmente es difícil elegir.

El hecho de tener que trabajar junto a otras personas es necesario e importante mantener una buena relación y comunicación que permita adaptarse y unificarse los demás con las mejores formas de llegar a ellos sin pretender creerse superior o individualista, por lo tanto podemos seguir estos consejos:

- **Conocerse a sí mismo:** comenzar a conocerse a sí mismo antes de analizar sus relaciones con los demás. El paso básico que deberá llevar a cabo en primer lugar al proponerse mejorar las relaciones interpersonales que mantiene en el trabajo.
- **Comunicación efectiva:** en las empresas, organizaciones, o cualquier otro trabajo en equipo que suponga una relación interpersonal laboral, la comunicación es lo que hace posible el trabajo conjunto.
- **Escucha activa:** es una herramienta que ayuda a que la comunicación entre personas sea más productiva. demostrar tu atención ante la conversación y la información que estas recibiendo; ampliar la información con preguntas; resumir las ideas principales, juzgar, interrumpir, aconsejar cuando no es oportuno o bajo tu propia opinión. Escuchar al otro es tan importante como comunicarte.
- **Gestionar correctamente los conflictos:** Para la correcta gestión de un conflicto hay que evitar y no fomentar acciones como: mantener una postura defensiva, buscar al culpable o a los culpables de la situación, segmentar al grupo en partes contrarias, creer que tu opinión es la única valorada y una solución positiva para todos.
- **Actuar con respeto y educación:** mostrar una actitud que demuestre a los que te rodean que pueden confiar en ti y que las respetas como personas, tanto con tus actos como con tus palabras.
- **Mantener estado de buen humor:** el buen humor es un factor clave para mantener relaciones interpersonales positivas, por lo que debes recordar mantenerlo a lo largo de tu jornada laboral y transmitirlo a las personas que te rodeen. Saluda amablemente, sonríe, celebra los logros propios y ajenos.

Para el mejoramiento de las relaciones humanas y para determinar la posible solución al problema que existe en la empresa Florícola JARDINOR, estos consejos servirán de ayuda y destacar lo primordial que es necesario para aplicarlo en cada persona.

Estos consejos de relaciones humanas son esenciales para la creación en un buen ambiente tanto laboral como familiar y social, puesto que permite a cada persona saber las diferentes reacciones que debe tener frente a las diferentes circunstancias que se presenten, que permite convivir con los demás y saber actuar de forma correcta, sobrellevar las dificultades, ver el lado positivo a las cosas, y poder trabajar en equipo.

Además, enseña a que debemos conocernos y juzgarnos a sí mismos antes de hablar de la otra persona, reconocer nuestros propios errores antes de condenar a otros, saber escuchar para ser escuchados, aceptar las opiniones de los demás para que respeten nuestras opiniones.

1.2. DESEMPEÑO LABORAL

1.2.1. Definición

(Acosta, 2018), El desempeño laboral es la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo. Es una evaluación individual basada en el esfuerzo de cada persona. El cumplimiento de metas diarias que conduce a objetivos generales puede mejorar la evaluación del desempeño laboral. Crear.

El desempeño laboral es el cumplimiento de las actividades que se exige al trabajador de acuerdo al área y cargo que desempeña en la empresa, misma en la que demuestra su capacidad para el desarrollarlo. Está identificado por el rendimiento que evidentemente se mostrará al terminar el determinado tiempo que se asigna para la actividad establecida. Así también, la conformidad tanto del empleado, como del empleador.

Para adquirir un desempeño laboral efectivo, los líderes de la empresa son quienes deben establecer, analizar y/o corregir las diferentes dificultades que existen en el ámbito laboral para mejorar su desarrollo y lograr que sus empleados se sientan bien y puedan continuar con sus actividades encomendadas sin dificultad alguna.

El desempeño laboral también el rendimiento o forma de realizar las actividades a las cuales se someten los empleados y que están en la obligación de cumplirlas para su debida remuneración, por lo tanto, lo necesario es sentirse bien física y psicológicamente.

1.2.2. Características del buen desempeño laboral

(Ecured, 2018), el desempeño laboral es donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan.

Los empleados deben demostrar su capacidad, experiencias y habilidades; mediante el desempeño laboral, dando buenos resultados en la productividad dentro de su parea y llegando a superarlos más allá de lo que se puede aspirar del empleado. Dando como resultado positivo para la empresa y como persona, los propósitos y metas a alcanzar, puesto que el desempeño laboral se cumplirá de acuerdo a las exigencias establecidas por la empresa.

1.2.3. Factores del desempeño laboral

(Work Meter, 2012), la productividad de una organización en gran medida del buen desempeño de los trabajadores. A mayor bienestar mayor rendimiento y mayor

productividad. Es todo esto que tiene gran importancia implementar políticas claras y efectivas de motivación laboral.

Existen varios factores que influyen en el desempeño laboral, mismo que al aplicarlos no solamente mejorará la calidad del proceso productivo, sino también, la calidad humana de cada empleado. Cada empresa lo que más aspira es al crecimiento productivo, sin tomar en cuenta que el motivo fundamental para este crecimiento es el bienestar de los empleados, por lo tanto, si no existe personas estables en lo personal, no será estable su trabajo, se debe tomar en cuenta estos aspectos y mejorar la estabilidad de cada empleado.

a) **Motivación laboral**

Según (Velasco, Bautista, Sánchez, & Cruz, 2012), describe: que la motivación en cada personal es diferente, debido a que las necesidades varían de individuo a individuo y producen diversos patrones de comportamiento. La capacidad individual para alcanzar los objetivos y los valores también es diferente, donde estos últimos varía con el tiempo.

La motivación es personal, es decir que cada persona realiza sus actividades u objetivos de acuerdo a sus necesidades y que las lleva al cumplimiento en el tiempo que considera justo y adecuado. La motivación depende de los comportamientos que cada persona presenta en las diferentes circunstancias de la vida. Se puede decir que la motivación se la crea uno mismo, por ejemplo: si trabajo es por una razón, conseguir dinero para sustentar el hogar, la motivación es la familia, el bienestar económico.

(García & Martìn, 2017), la motivación es la causa de una acción. Pero, de forma más genérica, podemos decir que la motivación está formada por aquellos estímulos que nos mueven a realizar determinadas acciones y persistir en ellas hasta terminarlas.

La motivación es el principio de algo o alguien que nos da la energía y fuerza para realizar cierta actividad y llegar al cumplimiento de metas y objetivos que las personas desean en determinado tiempo y espacio. La motivación se puede decir que no puede ser permanente o que llegue solamente hasta un cierto tiempo, sino que, va creciendo o decayendo según las experiencias, pruebas o falencias que en el transcurso del tiempo se presenten.

(García & Martìn, 2017), Existen multitud de clasificaciones o tipos de motivación, atendiendo a diferentes criterios. Una muy extendida es la que se refiere a los factores que determinan la conducta de la persona. Por lo que podemos hablar de los siguientes tipos de motivación:

- **Motivación Extrínseca:** (motivación exterior) nos movemos en función de los resultados que esperamos conseguir. Ejemplo: Acudimos al trabajo motivados por el sueldo que recibimos a final de mes.

- **Motivación Intrínseca:** (motivación interior) nos movemos en función de las consecuencias que esperamos se produzcan en nosotros mismos. Nos satisface el hecho de hacerlas, sin necesidad de incentivos externos. Ejemplo: vamos al trabajo por la satisfacción personal que este nos produce.
- **Motivación Trascendente:** nos movemos en función de las consecuencias que esperamos que produzca nuestro comportamiento en otra u otras personas. Ejemplo: Acudimos al trabajo motivados por la idea de que gracias a este voy a poder pagar el alquiler.

La motivación permite demostrar las diferentes circunstancias en las que realizamos ciertas actividades y el porqué de cumplirlas, la satisfacción que se puede obtener al culminarlas o seguir en proceso sin ningún impedimento o malestar que pueda producir. Los diferentes tipos de motivación determinan el tiempo y el espacio en que nos proponemos actuar.

Otra de forma de motivación es interesarse en aprender más de lo que ya sabe o conoce, pensar en superación, en un ascenso en su trabajo su capacidad de desenvolvimiento; sentirse motivado por el reconocimiento que puede lograr en su grupo de trabajo, por ser una persona de virtudes que a otras personas les gusta compartir momentos importantes, y la mejor motivación de una persona debe ser la de poder ayudar a otra.

b) Clima Laboral

(Emprende Pyme, 2010), 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.

El clima laboral es esencial en la empresa, puesto que tanto el jefe como los empleados deben tener óptimas condiciones para realizar sus actividades, presentar las actitudes que hagan sentir confianza y bienestar al equipo de trabajo, estar a gusto, ser reconocidos por el buen trabajo realizado y la mejor satisfacción que sería el reconocimiento tanto económico como también la categoría laboral.

c) La comunicación

Según (Tarodo, 2014), la comunicación es un proceso que tiene como fin principal intercambiar cualquier tipo de información de una personal o emisor a otra persona o receptor mediante un código o lenguaje que ambos entienden, todo ello enmarcad dentro de un contexto, de tal manera que el receptor llegue a comprender la información recibida.

La comunicación es la que permite transmitir o recibir cualquier información de unos a otros, esta información debe ser clara y precisa para evitar conflictos por no percibir lo que están comunicando, es preciso que quien recibe la información comprenda de la mejor manera y de igual forma la transmita tal y como se ha dicho desde el primer su primera emisión.

La comunicación de se identifica dentro de una empresa mediante las expresiones como se digan las cosas y como se las quiera interpretar, puesto que muchas veces los conflictos empiezan por comprender mal lo que escuchamos o vemos de la otra persona, sin darnos la oportunidad para detenernos a pensar y reaccionar ante la verdadera información que nos quieren transmitir.

Clases de la comunicación

(Tarodo, 2014), en el mundo de la empresa, el problema fundamental al que se enfrentan la mayoría de los directivos está relacionado con la comunicación.

Se puede decir que las dificultades más comunes que ocurren en la empresa es por la falta de comunicación, o mal interpretación de lo receptado por os empleados mismos que llevan a realizar las actividades de forma equivocada. Para evitar esos inconvenientes debemos conocer las clases de comunicación:

- **La comunicación interpersonal:** que es la comunicación establecida entre varias personas en este caso, la comunicación de jefe a empleado o entre empleados.
- **La comunicación Interna:** esta se da entre las personas que pertenecen a la misma empresa esto se puede decir la comunicación entre empleados o de jefes a empleados.
- **La comunicación externa:** esta es la comunicación que se da entre una persona perteneciente una empresa o institución con una persona particular o público. Por ejemplo: la comunicación de un empleado de la empresa JARDINOR con una o varias personas de la comunidad.
- **La comunicación corporativa:** esta es la comunicación que se establece para informar o intercambiar información, es decir, en el caso de la empresa de superiores a subalternos para las debidas indicaciones para las actividades a realizar.

1.2.4. Medición del Desempeño Laboral

(Runahr.com, 2017), las organizaciones cuentan con diversos órganos internos que al funcionar perfectamente resultan en una empresa saludable y eficaz. Por ello, es necesario llevar a cabo un análisis continuo de su condición.

De una empresa, se puede medir todos los aspectos, incluso su componente más complejo: el recurso humano. Los profesionales de Recursos Humanos cuentan con herramientas para evaluar a los miembros de una organización en su nivel productivo mediante la medición del desempeño.

a) Contar con una efectiva medición del Desempeño Laboral trae beneficios que pueden identificarse en todos los aspectos de una organización y su impacto es el siguiente:

- Ayuda a valorar y reforzar los procesos de selección.
- Deja en claro qué puntos del reclutamiento deben mejorar.
- Esclarece de forma eficaz las habilidades de los diferentes trabajadores por lo que facilita entrega de incentivos y compensaciones.
- Un feedback (retroalimentación) positivo puede ser la mayor fuente de motivación es una forma asertiva de entablar comunicación sobre el trabajo que se está realizando.
- Refuerza la información sobre las tareas que desempeña cada puesto.
- Ayuda a revertir posibles precariedades en el proceso de capacitación.
- Medir el desempeño laboral es un trabajo en equipo, se necesita de la participación del evaluador (supervisor) y evaluado (trabajador).
- Los métodos de evaluación del desempeño más confiables, eficaces y objetivos deben ser: Establecer una relación de cooperación entre evaluador y evaluado.
- Trabajar con límites cuantificables según la tarea que se desempeña.
- Llevarse a cabo de manera periódica y contante.
- Informar al evaluado sobre sus resultados y hacerlo parte del proceso de mejora.
- Diferentes técnicas de evaluación del Desempeño Laboral:
- Escalas: asignar puntuación al evaluado según su desempeño sumando diversas calificaciones que pueden ir de Alto a Medio y bajo.

- Selección obligatoria: el evaluador asigna al evaluado una descripción predeterminada según su desempeño. Estas frases son objetivas, por lo que el evaluador no puede someter a juicio personal el resultado.
- Registro de bitácora: se pide al evaluador que lleve a cabo un diario donde registre los principales acontecimientos de su área y las tareas que desempeña.
- Verificación de campo: el evaluador solicita información sobre el evaluado con su supervisor inmediato, quien lo ve desarrollarse en el escenario de trabajo.
- Técnica APO: Administración por Objetivos. Requiere que supervisor asigne al evaluado una lista de metas y objetivos a cumplir a corto y mediano plazo.

Es importante que la empresa realice una medición del Desempeño Laboral de sus trabajadores, puesto que servirá de mucha ayuda para saber en qué nivel de rendimiento se encuentran, los motivos que provocaron una posible inestabilidad de producción y ambiente, y de esta forma tomar las decisiones que permitan mejorar o dar un próximo paso que lleven al crecimiento de la empresa.

Hay los diferentes aspectos, etapas y técnicas que son recomendables para realizar la evaluación del Desempeño Laboral en la empresa, esto será de suma importancia para el correcto desarrollo y que permitirá obtener los resultados requeridos con claridad por parte de los trabajadores para la aplicación de cambios o retroalimentación.

1.2.5. Factores en la evaluación del desempeño Laboral

(Ayala, 2012). Existen muchos factores para tener en cuenta para la evaluación del desempeño de los colaboradores, que de acuerdo con el criterio de evaluación que se emplee, pero por lo general estos factores son los siguientes:

- **Calidad de trabajo:** evalúa la exactitud, seriedad, claridad y utilidad en las tareas encomendadas. Producir o realizar un trabajo de alta calidad.
- **Cantidad de trabajo:** cumple los objetivos de trabajo, atiende a las órdenes recibidas y por iniciativa propia. Hasta su terminación. Realiza un volumen aceptable de trabajo en comparación con lo que cabe esperar razonablemente en las circunstancias actuales del puesto. Cumple razonablemente el calendario de entregas.
- **Conocimiento del puesto:** Mide el grado de conocimiento y entendimiento del trabajo. Comprende los principios, conceptos, técnicas, requisitos, etc., necesario para desempeñar las tareas del puesto. Va por delante de las tendencias,

evoluciones, mercados innovaciones del producto y nuevas ideas en el campo que pueden mejorar la capacidad para desempeñar el puesto.

- **Iniciativa:** actúa sin necesidad de indicársele. Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes. Tiene nuevas ideas, inicia la acción y muestra originalidad a la hora de hacer frente y manejar situaciones de trabajo.
- **Planificación:** Programa las órdenes de trabajo fin de cumplir los plazos y uso de los subordinados y los recursos con eficiencia. Puede fijar objetivos y lugares adecuados a las órdenes de producción. Puede anticiparse a las necesidades o problemas futuros.
- **Control de costos:** controlar los costes y cumplir los objetivos presupuestarios y beneficios mediante métodos como la devolución del material sobrante al almacén, la supresión de operaciones innecesarias, la utilización de los recursos, el cumplimiento de los objetivos de costes, etc.
- **Relaciones con los compañeros:** Mantiene a sus compañeros informados de las tareas, proyectos, resultados y problemas. Suministra información en el momento apropiado. Busca u ofrece asistencia y consejo a los compañeros en proyectos de equipo.
- **Relaciones con el supervisor:** supervisor de mantiene al progreso del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden plantearse. Transmite esta información oportunamente. Cumple las instrucciones del supervisor y trabaja fielmente sus órdenes.
- **Relaciones con el público:** establece, mantiene y mejora las relaciones con el personal externo, como clientes, proveedores, dirigentes comunitarios y poderes públicos. Lleva de manera ética el negocio de la empresa.
- **Dirección y desarrollo de los Subordinados:** dirigir los subordinados en las funciones que tienen asignadas y hacer un seguimiento de los mismos para asegurar los resultados deseados. Mantiene los subordinados informados de las políticas y procedimientos de la empresa y procura su aplicación. Es sensible a los problemas de los empleados y el tratamiento de encontrar soluciones. Evalúa los resultados de los subordinados. Identificar áreas en las que se necesita formación y ordenar el trabajo de forma que facilite el aprendizaje.
- **Responsabilidades:** en relación con la igualdad de oportunidades en el empleo y la acción positiva. Colabora con otros armoniosamente sin consideración la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías. Trata de lograr los objetivos de

igualdad de oportunidades en el empleo y del programa de acción positiva en la empresa y de cumplir con sus calendarios.

Los factores a tomar en cuenta para la evaluación del Desempeño Laboral, servirán de mucha ayuda para el buen desarrollo productivo y poder crear nuevas estrategias en la empresa para mejorar y adaptar a los trabajadores para una estabilidad y motivación de los trabajadores. Además, que mejorando los diferentes aspectos, funciones y técnicas se logrará calidad y cantidad, excelencia productiva y de talento humano.

Cómo fomentar el buen Desempeño Laboral

- (WorkMeter, 2013), el éxito de una empresa depende en gran medida del desempeño y bienestar de sus trabajadores. Si los empleados están a gusto, su rendimiento será mejor y aumentará la productividad.

Para que exista un desempeño laboral de calidad en la empresa, es necesario tomar en cuenta muchos aspectos que permitan facilitar a realización de las actividades a desarrollar, con las debidas prevenciones de riesgo y protección personal, esto permitirá un desarrollo productivo adecuado y de excelencia.

- **Buen ambiente de trabajo:** equivale a mayores posibilidades para el trabajador de lograr un desempeño óptimo en sus tareas, para lograrlo es importante: sentirse y hacer que todo el mundo se sienta cómodo en su lugar de trabajo, seleccionar a los empleados según sus habilidades.
- **Establecer objetivos:** tratar por objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, pues su consecución hará que se sientan satisfechos. Deben ser objetivos: variables, medibles, que planteen un desafío.
- **Formación:** Fomentar los cursos de formación en la empresa, o fuera de ella, es beneficioso tanto para el empleador como para el empleado que: se sentirá orgulloso de los logros conseguidos, mejorará su autoestima, aumentará su nivel de satisfacción laboral.
- **Participación:** Hacer partícipe al empleado en la toma de decisiones conseguirá que éste haga suyo el producto final. Democratizar la planificación de tareas: imprime confianza en el trabajador, fomenta su sentimiento de pertenencia a la empresa.
- **Reconocimiento:** Al reconocer que se está haciendo un buen trabajo o mostrar satisfacción por lo logrado, el empleado se siente valorado, útil y su autoestima reforzada.

- **Equidad:** promover la igualdad de trato evita consecuencias que pueden influir en la productividad y la eficiencia del empleado causadas porque el empleado se sienta injustamente tratado o porque se genere el descontento.
- **Dar ejemplo:** las normas, reglas o políticas sobre lo que se puede o no hacer, se deben aplicar a todos por igual, incluyendo a los responsables de la organización. La categoría profesional no es una excepción.
- **Retroalimentación:** hacer retroalimentación en promover la mera continua. La una no puede existir sin la otra y para ambas es necesario: evaluar el desempeño del personal, señalar los errores cometidos o detectar los bajos rendimientos, descubrir los factores que los motivan, proponer mejoras y soluciones.
- **Motivación:** ha de ser una constante en la vida de la organización y uno de sus objetivos. Hasta que se consiga integrar en procesos naturales hay que trabajar, entrándose y esforzándose por estar motivados y ser motivadores.

Para mantener un buen Desempeño Laboral es importante que el empleado se sienta cómodo, con los implementos necesarios para realizar las actividades, equipos de protección para la prevención de riesgos que existan en el lugar de trabajo. Además que debe existir los diferentes programas de motivación para que el empleado sienta la importancia de su labor, destacando su esfuerzo, dedicación, responsabilidad, habilidades y destrezas, mediante los diferentes reconocimientos ya sea con ascensos, incentivos económicos, o actividades de recreación e integración.

Hacer que el empleado se sienta parte de la empresa es importante, ya que, se logrará que su motivación de trabajar vaya más allá del hecho de percibir una remuneración mensual, sino que también se motive por aprender cosas nuevas, compartir conocimientos con los demás empleados, que sus ideas sean tomadas en cuenta por los superiores, y sobre todo el deseo de cada día trabajar con buena energía y positivismo.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

2.1. Tipos de investigación

2.1.1. Investigación documental – bibliográfica

Para realizar el estudio sobre la Relaciones Humanas y el desempeño laboral era necesario basarse en libros, periódicos, revistas con información verídica y recomendable para obtener un asesoramiento bibliográfico que sirven de apoyo a la investigación correlacional y sobre todo para la redacción el marco teórico.

2.1.2. Investigación correlacional

Esta investigación me ayudó describir la relación entre las variables, permitió realizar comparaciones adecuadas y sacar las conclusiones esperadas para poder resolver los problemas que se presentan, con una propuesta según los resultados obtenidos con este tipo de investigación.

2.1.3. Investigación de campo

La investigación de campo que sirve de apoyo para investigar desde el lugar de los hechos, es decir, en la empresa Florícola JARDINOR y estar en contacto con la población involucrada que son los empleados de la misma empresa.

Estos tipos de investigación fueron utilizados para la adecuada indagación de información correspondiente a las variables del presente tema: relaciones Públicas y Desempeño Laboral, estar en el lugar de los hechos y relacionando las variables para dar la debida respuesta al problema y por ende dar una propuesta para la solución del mismo.

2.2. Técnicas e instrumentos de investigación

2.2.1. Encuestas

Se aplicó encuestas a los 33 trabajadores, para obtener información y sacar los debidos resultados, que hacen llegar al punto central del problema.

2.2.2. Entrevista

Se aplicó a 3 personas del área administrativa, quienes tienen la responsabilidad de dirigir a todo el personal, en este caso: el Gerente Propietario, Gerente Técnico y Talento Humano, para llegar a la complementación del resultado que demuestre la encuesta.

2.3. Preguntas de investigación o hipótesis.

- ¿Cómo son las Relaciones Humanas de los empleados y dirigentes de la empresa florícola JARDINOR?
- ¿Cuáles los aspectos más importantes para mantener buenas Relaciones Humanas en la empresa Florícola JARDINOR?
- ¿En qué nivel de Desempeño Laboral se encuentran los empleados de la empresa Florícola JARDINOR?
- ¿Cuál es la importancia de un buen Desempeño Laboral de los empleados en la empresa Florícola JARDINOR?

2.4. Matriz Categorial

Tabla 1.

Matriz Categorial

OBJETIVOS DIAGNOSTICOS	VARIABLES	INDICADORES	TECNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Identificar si en los trabajadores de la Empresa Florícola JARDINOR, se mantienen buenas Relaciones Humanas.	Relaciones Humanas	<ul style="list-style-type: none"> Definición de Relaciones Humanas. Teoría de las relaciones Humanas Relación, niveles de relación. Importancia. Principios de las relaciones Humanas. Valores de las Relaciones Humanas. Buenas Relaciones Humanas. Consejos para las buenas Relaciones Humanas en el trabajo. 	Encuesta Entrevista	33 trabajadores 3 administrativos: Gerente Propietario Gerente Técnico Talento Humano
Diagnosticar si en la Empresa Florícola JARDINOR existe un buen Desempeño Laboral.	Desempeño Laboral	<ul style="list-style-type: none"> Definición Características del buen Desempeño Laboral. Factores del desempeño laboral. Medición del Desempeño Laboral. Factores de evaluación en el Desempeño Laboral. Cómo fomentar el buen desempeño Laboral. 	Encuesta Entrevista	33 trabajadores 3 administrativos: Gerente Propietario Gerente Técnico Talento Humano

Nota: Elaboración propia. Fuente: Matriz categorial.

2.5. Participantes

Tabla 2.

Participantes

ÁREA LABORAL	NÚMERO PERSONAS	CARGO
Administrativo	1	Gerente Propietario
	1	Gerente Técnico
	1	Talento Humano
	1	Asistente de Gerencia
Producción	1	Vendedor
	1	Secretaria de Ventas
	14	Cultivo
	10	Post-cosecha
	3	Fumigación
	1	Bodeguero
	1	Fertilización
	1	Monitoreo
TOTAL	36	

Nota: Elaboración propia. Fuente: Detalle de participantes para la investigación.

2.6. Procedimiento y análisis de datos

Para la realización del presente trabajo de Investigación fue necesario varias herramientas como:

- Biblioteca Virtual de la Universidad Técnica del Norte, sitios web desde el servidor Google; para la elaboración del marco teórico.
- Herramientas de Microsoft como: Word, para el ingreso de la información obtenida de la investigación, elaboración de los esquemas de encuestas y entrevistas, digitación del informe final; Excel, para la respectiva tabulación de las respuestas obtenidas en las encuestas.

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. ENCUESTAS

Aplicadas a todos los empleados de la empresa privada Florícola JARDINOR.

1. ¿Saluda con sus compañeros de trabajo en la empresa Florícola JARDINOR?

Tabla 3.

Saludo entre compañeros de trabajo.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	0	0%
Casi siempre	10	30%
A veces	20	61%
Casi nunca	3	9%
Nunca	0	0%
Total general	33	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta aplicada a empleados de Florícola JARDINOR enero 2019.

Interpretación: Después de aplicar la encuesta en la empresa Florícola JARDINOR, se determina que los trabajadores no acostumbran a saludarse entre la mayoría, ya que consideran que no hay comunicación o no son cercanos, en un mínimo porcentaje de los trabajadores afirman que casi siempre saludan entre compañeros, es decir, que tienen cierto acercamiento de comunicación y apenas nueve personas detallan que casi nunca saludan con sus compañeros de trabajo, es decir, que no mantienen un buen acercamiento.

2. ¿Sus relaciones humanas se encuentran basadas en la confianza entre compañeros de trabajo en la empresa Florícola JARDINOR?

Tabla 4.

Confianza entre compañeros de trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	0	0%
Casi siempre	8	24%
A veces	19	58%
Casi nunca	5	15%
Nunca	1	3%
Total general	33	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta aplicada a empleados de Florícola JARDINOR enero 2019.

Interpretación: Los trabajadores de la empresa Florícola JARDINOR en su mayoría consideran que las relaciones humanas entre compañeros de trabajo no se encuentran basadas en la confianza, puesto que cada uno responde por sus propias acciones sin depender de los demás. Esto demuestra que existe negación al trabajo en equipo y que simplemente cada persona defiende sus labores.

3. ¿Considera que el buen desempeño laboral solo depende de usted como trabajador?

Tabla 5.

Buen desempeño laboral

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	19	58%
Casi siempre	12	36%
A veces	2	6%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total general	33	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta aplicada a empleados de Florícola JARDINOR enero 2019.

Interpretación: En la empresa florícola JARDINOR, los trabajadores en su mayoría consideran que siempre y casi siempre el buen desempeño laboral solo depende de cada uno, es decir, cada trabajador realiza sus actividades en el área que se le asigne y el resto de las áreas y trabajadores no interviene, mentalidad que se considera no aceptable, ya que toda actividad en la empresa depende de un trabajo en equipo para llegar a buenos resultados.

¿Cree usted que el diálogo es la mejor forma de llegar a un acuerdo y al cumplimiento de las actividades encomendadas en la empresa florícola JARDINOR?

Tabla 6.

Diálogo y cumplimiento de actividades

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Si	33	100%
No	0	0%
Total general	33	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta aplicada a empleados de Florícola JARDINOR enero 2019.

Interpretación: Los trabajadores de la empresa Florícola JARDINOR consideran que el diálogo debe ser la mejor forma de llegar a un acuerdo y al adecuado cumplimiento de las actividades, por lo tanto, estaban dispuestos a mejorar la comunicación entre compañeros para mismo que será beneficioso para la estabilidad laboral.

4. ¿Cree usted que sus compañeros de trabajo de la empresa Florícola JARDINOR se desempeñan con responsabilidad?

Tabla 7.

Desempeño con responsabilidad

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	0	0%
Casi siempre	14	42%
A veces	18	55%
Casi nunca	1	3%
Nunca	0	0%
Total general	33	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta aplicada a empleados de Florícola JARDINOR enero 2019.

Interpretación: Los trabajadores de la empresa Florícola JARDINOR, más de la mitad de ellos creen que sus compañeros a veces trabajan con responsabilidad y la otra mitad opinan que casi siempre trabajan con responsabilidad, es decir, que es notable la diferencia de opiniones que existe entre compañeros sobre el desempeño laboral, mismo que es necesario hacer que cambien sus maneras de pensar y ayudarse entre ellos, por el bien personal y colectivo.

5. ¿Piensa usted que el buen desempeño laboral se basa en la motivación continua?

Tabla 8.

Motivación continúa

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	31	94%
Casi siempre	0	0%
A veces	2	6%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total general	33	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta aplicada a empleados de Florícola JARDINOR enero 2019.

Interpretación: En la empresa Florícola JARDINOR se pudo detectar que los trabajadores casi en su totalidad piensan que la motivación continua siempre es la base para un buen desempeño laboral, por lo tanto, se entiende que los trabajadores desean permanente motivación para mantener su desempeño laboral efectivo, mismo que será beneficioso para la empresa y también para el buen vivir de cada trabajador.

6. ¿Considera que el respeto y la comprensión entre compañeros de trabajo es importante para el buen desempeño laboral?

Tabla 9.

Respeto y comprensión

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	33	100%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total general	33	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta aplicada a empleados de Florícola JARDINOR enero 2019.

Interpretación: Todos los trabajadores coinciden en que consideran que siempre es importante el respeto y la comprensión entre los compañeros para que exista buen desempeño laboral, es decir, que los trabajadores reconocen que se debe fomentar el valor del respeto entre ellos para que la empresa mejore tanto en su productividad como en el su ambiente laboral.

8. ¿Le gustaría que se implementen actividades para mejorar sus Relaciones Humanas para el buen Desempeño Laboral en la empresa Florícola JARDINOR?

Tabla 10.

Mejorar las Relaciones Humanas

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	33	70%
casi siempre	0	0%
a veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
nunca	0	0%
Total general	33	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta aplicada a empleados de Florícola JARDINOR enero 2019.

Interpretación: En la empresa Florícola JARDINOR todos los empleados están de acuerdo y dispuestos a la implementación de actividades que les ayudará a mejorar las relaciones humanas y el desempeño laboral, ya que consideran la importancia de ser mejores personas y por ende desarrollar sus actividades de forma adecuada y positiva.

3.2. ENTREVISTAS

Dirigidas al personal administrativo responsable de la dirigencia en la empresa Florícola JARDINOR.

1. ¿Qué considera que sería lo mejor para incrementar la producción y eficacia de los empleados?

- Gerente: Considero, cumplir con el cronograma anual de capacitación en relaciones Humanas.
- Talento Humano: La innovación, la modernización, capacitación y comunicación para poder lograr una buena producción y eficacia de los trabajadores.
- Gerente Técnico: El control y adaptación de los trabajadores en las áreas correspondientes, capacitaciones continuas que motiven a los trabajadores, ambiente de trabajo menos conflictivo.

2. ¿Qué considera que lleva al éxito a la empresa florícola JARDINOR?

Gerente: Mantener excelentes relaciones entre los trabajadores y empleador.

Talento Humano: El cumplimiento eficaz de todos los procesos de Gestión implementados en la empresa.

Gerente Técnico: calidad, estabilidad del personal y capacitación. Considero que el trabajo en equipo y la buena coordinación para el desarrollo de las actividades productivas.

3. ¿Qué solución considera que sería la mejor en caso de presentarse un problema de relaciones entre los empleados?

- Gerente: Llamar a las partes y en base al diálogo, solucionar civilizadamente cualquier impase que se presente.
- Talento Humano: La comunicación.
- Gerente Técnico: Hablar con las partes afectadas para saber los verdaderos motivos del problema, ver si es personal o laboral y tomar las medidas de acuerdo al reglamento interno de la empresa.

4. ¿Realiza algún tipo de evaluación o medición del desempeño laboral a los empleados?

- Gerente: Se aplica una forma para que sea contestada por los trabajadores: psicosocial y técnica.
- Talento Humano: No, centralmente de relaciones humanas no se ha aplicado evaluaciones, pero de temas que son parte de esto, como las evaluaciones de riesgos psicosociales.
- Gerente Técnico: Si, se realiza evaluaciones de rendimiento laboral y de cumplimiento lo procesos de producción establecidas por la empresa.

5. ¿Le gustaría implementar un Manual de Actividades para mejorar las Relaciones Humanas para el Buen Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa JARDINOR?

- Gerente: Si, por cuanto es un documento que hay que socializarlo y evaluarlo.
- Talento Humano: Si.
- Gerente Técnico: Si, considero que sería de importancia implementar actividades que ayuden a mejorar las Relaciones Humanas y que por lo mismo se mejorará en el rendimiento laboral.

Interpretación pregunta 1: en las tres entrevistas realizadas coinciden en que para incrementar la productividad y eficacia de los empleados es necesario mantener buenas Relaciones Humanas, capacitación continua y buena comunicación, por lo tanto, es considerable que en la empresa se fomente las Relaciones Humanas que permitirán la mejora en el Desempeño Laboral, además, tener más control de las actividades que realizan en las diferentes áreas de trabajo.

Interpretación pregunta 2: Las tres personas entrevistadas coinciden que para llevar al éxito de la empresa es necesario mantener buenas relaciones entre trabajadores, trabajo en equipo y cumplimiento eficaz de los procesos de gestión. Esto es la clave principal que permite a los trabajadores y administrativos extender sus expectativas de mejoramiento personal profesional, y que además servirá para que la empresa sea reconocida tanto en calidad de producción y en calidad de su gente.

Interpretación pregunta 3: Las tres entrevistas destacan que el diálogo es la mejor opción al momento de presentarse un problema entre los trabajadores, hablar con las partes involucradas llegar al problema central que permita tomar la mejor decisión basándose al reglamento interno de la empresa, esto permitirá resolver de la mejor manera un conflicto.

Interpretación pregunta 4: Se aplican evaluaciones a los trabajadores mediante el cumplimiento del programa de riesgos psicosociales y rendimiento laboral. Además, se explicó que no se ha realizado una evaluación directamente de relaciones Humanas, pero si se ha aplicado evoluciones que son parte de estas, que permiten obtener un diagnóstico de los trabajadores y llegar a un determinado tema central que sea necesario reforzar.

Interpretación pregunta 5: Los entrevistados están de acuerdo en que si debería implementarse un manual de actividades para mejorar las Relaciones Humanas en la Empresa Florícola JARDINOR. Esto quiere decir que la empresa presenta su predisposición para mejorar la calidad de sus empleados y por ende la productividad será mejor.

CAPÍTULO IV PROPUESTA

TÍTULO DE LA PROPUESTA

Manual de Actividades para fomentar las Relaciones Humanas y el Desempeño Laboral de los trabajadores y administrativos en la Empresa Florícola JARDINOR.

JUSTIFICACIÓN

Para un buen desempeño laboral de todo trabajador es necesario estar bien tanto psicológica y físicamente, y para que esto ocurra es importante mantener buenas Relaciones Humanas.

Con la información obtenida sobre Relaciones Humanas y Desempeño Laboral se pudo conocer que éstas siempre van de la mano, puesto que un trabajador puede tener problemas en el rendimiento laboral por cuestión de problemas de Relaciones Humanas, ya sean esto familiares o con los mismos compañeros de trabajo.

De acuerdo a las técnicas de investigación (encuesta) aplicadas directamente a los trabajadores empresa Florícola JARDINOR, un porcentaje representativo determina que si existen problemas de Relaciones Humanas entre los trabajadores, en cuestión del respeto, confianza, comportamiento, trabajo en equipo y responsabilidad, la reducida oportunidad de tiempo para compartir entre compañeros como una conversación y realización de actividades de integración.

La propuesta es realizar un Manual de Actividades para Mejorar las Relaciones Humanas para el Buen Desempeño Laboral; puesto que, será de utilidad y beneficio para el buen desarrollo de la empresa, es decir, si existen buenas relaciones entre trabajadores, empleador y trabajador, habrá una empresa de éxito, personal motivado y producción de alta calidad.

OBJETIVO GENERAL

Elaborar un Manual de Actividades para fomentar las Relaciones Humanas y el Desempeño Laboral de los trabajadores y administrativos en la Empresa Florícola JARDINOR.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir las actitudes adecuadas que se requiere para una buena relación entre compañeros de trabajo en la empresa.
- Determinar los factores principales del buen desempeño laboral en los que intervienen las relaciones humanas.
- Dar a conocer la propuesta al representante principal de la empresa para la implementación a los trabajadores de la empresa.
- Alcanzar los propósitos planteados del mejoramiento de las relaciones humanas en los trabajadores y a la vez un mejor desempeño laboral.

UBICACIÓN SECTORIAL

La empresa privada Florícola JARDINOR, está ubicada en la comunidad de Carlizamá, Parroquia San Isidro, Cantón Espejo, Provincia del Carchi.

Fotografía de la institución e imagen de ubicación en google map...



Figura 1: Empresa Florícola JARDINOR



Figura 2: Ubicación Empresa Florícola JARDINOR. <https://bit.ly/2LYv563>.

DESARROLLO DE LA PROPUESTA.



MANUAL DE ACTIVIDADES PARA FOMENTAR LAS RELACIONES HUMANAS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES Y ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA FLORÍCOLA JARDINOR



Figura 3. Portada de Manual. Elaboración propia.

Elaborado por: Margarita Tequis
Ibarra, 2020

INTRODUCCIÓN

El presente manual fue creado con la finalidad de concientizar y motivar a los trabajadores de la empresa privada Florícola JARDINOR al mejoramiento de sus Relaciones Humanas basadas en la formación personal, valores, caracteres, comportamientos que se resalten en cada una de las actividades que desempeñan y de la misma forma que será de beneficio para el buen desarrollo y crecimiento de la empresa.

Las actividades que se detallan en el presente manual son debidamente desarrolladas para que los Representantes de la Empresa lo implementen en sus planificaciones y a la vez, hacer de este manual una solución a posibles desequilibrios que se presenten en el desempeño laboral de los trabajadores; a que se pueda demostrar el interés por cada uno de ellos y sus dificultades, que se sientan con apoyo de sus superiores y mejorar cada día más.

RELACIONES HUMANAS



Figura 4: Relaciones Humanas. Elaboración propia.

Las buenas Relaciones Humanas unen como sociedad, permite la buena comunicación y llevar una vida llena de satisfacción por el bien de cada persona y por los demás.

Es importante abrir la mente y estar dispuestos al cambio, saber comprender y escuchar para obtener lo propuesto.

Actividad N° 1

LA BUENA COMUNICACIÓN

Objetivo: Mejorar la buena comunicación entre los trabajadores para mantener una buena comprensión y efectivo cumplimiento de sus actividades.

PROCESO:

Para mantener una buena comunicación es importante cambiar la forma de actuar ante los demás, demostrar la buena educación y ser mejor humano, para esto se detalla los principales consejos:

- Ser amable y respetuoso.
- Elegir las palabras correctas.
- Hablar después de pensar y analizar lo que se escucha.
- Transmitir el mensaje de manera adecuada.
- Aprender a escuchar con atención, para ser escuchado.
- Aclarar siempre si se tiene dudas, demostrar interés.
- Ser consistente, para edificar y fortalecer la confianza con el equipo de trabajo.
- Aportar su punto de vista en grupo, de forma moderada.



Figura 5. Indicación de procesos de cultivo. Elaboración propia.

Actividad N° 2

EL BUEN COMPORTAMIENTO

Objetivo: Cambiar las malas actitudes que acostumbran tener para dirigirse a sus compañeros de trabajo y de esta forma evitar malas interpretaciones.

PROCESO:

El comportamiento de cada persona se da de acuerdo a las diferentes circunstancias que se presentan día a día, para lo cual se debe demostrar cuán importante es mantener el control y demostrar la capacidad de comprensión y moderación, para esto es necesario:

- Respetar el espacio de los demás.
- Cuidar de lo que se lleva al espacio de trabajo.
- Prestar atención a sus compañeros, escuchar y dar una respuesta.
- Evitar que se molesten los compañeros, si desea escuchar música utilice auriculares.
- No gritar, moderar el tono de la voz y evitar malos entendidos.
- Respetar la privacidad de los compañeros, si le confían algo personal no divulgar, ser discreto.
- Usar las palabras mágicas: por favor, gracias, disculpe, perdón, con su permiso, con gusto le ayudo.
- Evitar discusiones innecesarias.



Figura 6. Buen comportamiento. Escucha activa en reunión. Elaboración Propia.

Actividad N° 3

LOS BUENOS PRINCIPIOS

Objetivo: Fortalecer los buenos principios de las Relaciones Humanas que permitirán una mejor convivencia con los compañeros de trabajo.

PROCESO:

Los principios de las buenas Relaciones Humanas es parte fundamental para ser mejor personal, saber interactuar con los demás y sobre todo sentirse bien con uno mismo:

- La empatía, ser comprensivo y tolerante.
- Respetar las preferencias o gustos de otros.
- Cultivar la amabilidad, simpatía y ser agradable.
- Animar, felicitar, estimular valorar el esfuerzo del otro.
- Corregir los errores de los otros y los propios, sin herir los sentimientos.
- Dar confianza, hacerse accesible.
- Mostrarse agradecido.
- Perdonar y olvidar, ignorar y olvidar las ofensas.
- Presentar excusas, reconocer a tiempo los errores y decirlo con humildad.
- Saludar y sonreír, cuesta poco y vale mucho, endulzar la vida y llenar de alegría a los demás.
- Hacer favores grandes o pequeños resulta beneficioso.
- Controlar las preocupaciones, concentrarse.
- Usar conversaciones positivas, aportar nuevas ideas y distintos puntos de vista.



Figura 7. Los buenos principios. Convivencia compañerismo. Elaboración propia.

Actividad N° 4

LOS VALORES HUMANOS

Objetivo: Cultivar los valores humanos para una buena comprensión entre compañeros de trabajo, resaltando las buenas actitudes de cada uno y demostrando su importancia.

PROCESO:

- **Libertad:** expresar libremente la forma de pensar, opinión, forma de ser, sin que esto sea para ofender a los demás.
- **Justicia:** mantener un nivel equitativo entre los grupos de trabajo, no menospreciar a nadie.
- **Respeto:** primero respetarse uno mismo, brindar buen trato a la otra persona. Es recíproco, hay que respetar para exigir respeto.
- **Responsabilidad:** responder por sus propias acciones, sin acusar a los demás, cumplir con las obligaciones adecuadamente, asumir los errores cometidos.
- **Solidaridad:** ayudar a los demás en lo posible, cooperar con quien lo necesite, apoyar incondicionalmente.
- **Tolerancia:** aceptar las opiniones de los demás, las diferencias y comportamientos de cada persona y saber resaltar sus atributos.



Figura 8. Los valores humanos. Solidaridad con los compañeros. Elaboración propia.

Actividad N° 5

LA PARTICIPACIÓN EFECTIVA

Objetivo: Crear un ambiente de integración, trabajo en equipo, intercambio de conocimientos que ayuden al mejoramiento del compañerismo.

PROCESOS:

- Compartir sus necesidades y saber la de los demás.
- Describan los sentimientos, no culpen, discutan alternativas.
- Todos los puntos de vista y procesos cuentan.
- Situaciones negativas: No dar demasiada importancia a aquel que en realidad no lo tiene.
- Ante el surgimiento de algún problema con alguien, respetar su posición y reconocer que su interpretación al conflicto es tan válida como la suya.
- No debe encerrarse en la frustración, es bueno platicar y desahogarse con alguien de confianza.
- Ser participativos en las actividades que la empresa organice, para integrarse a los demás.



Figura 9. Participación efectiva en actividades deportivas. Elaboración propia.

Actividad N° 6

RELACIONES HUMANAS EFICIENTES

Objetivo: Identificar los aspectos que generen las buenas Relaciones, resaltar y aplicar en las diferentes circunstancias.

PROCESOS:

- **Satisfacción:** sentimiento de tranquilidad por hacer el bien, ayudar a la otra persona, complacencia por la efectiva ejecución de una actividad.
- **Autenticidad:** sinónimo de propiedad, ser uno mismo, seguir el camino uno quiere sin pretender ser como alguien más.
- **Empatía:** intentar comprender a la otra persona poniéndose en su lugar, experimentar sus sentimientos, su forma de pensar y saber en realidad como se siente.
- **Compañerismo:** actitud de acompañamiento, trabajo en equipo, colaboración, apoyo incondicional.
- **Efectividad:** mantener buena comunicación con los demás para el correcto desarrollo de actividades y fomentar los buenos modales.
- **Confianza:** empezar por la seguridad, creer en uno mismo y creer en los demás, esperando de algo saldrá bien, pensamiento positivo.



Figura 10: Relaciones Humanas eficientes. Compañerismo y confianza. Elaboración propia.

Actividad N° 7

BUEN CLIMA LABORAL

Objetivo: Mejorar la estabilidad emocional de los trabajadores y por ende la estabilidad laboral.

PROCESOS:

- Cumplir con las obligaciones.
- Comunicación directa, sin especulaciones.
- Elogiar el buen trabajo de los compañeros.
- Ser directo, cuando no se siente bien por algo, expresar su opinión.
- Mantener los problemas personales en perspectiva.
- Mantener la distancia o nivel de confianza con sus superiores, tener en cuenta que no es un amigo, ya que ejerce poder sobre el trabajador.



Figura 11. Buen clima Laboral. Comunicación directa en el área laboral. Elaboración propia.

Actividad N° 8

BIENESTAR EMOCIONAL

Objetivo: Identificar el estado emocional del trabajador, y poder tratarlo sin que malinterprete las intenciones del superior o compañero de trabajo.

PROCESOS:

- **Lograr el equilibrio emocional:** estar por encima de las preocupaciones, no por debajo; aceptar la diversidad, desarrollar la capacidad de decisión; tu mente es la mejor aliada; tener claros los principios, los valores.
- **Darse una segunda oportunidad:** reflexionar sobre la situación tratando de encontrar el lado positivo, no buscar culpables ni hacerse la víctima, tomarse un tiempo, adaptarse a la nueva situación y aprovechar la segunda oportunidad.
- **El placer de ayudar:** ayudar a los demás es símbolo de solidaridad, compañerismo.
- **Autoestima:** aprender a quererse a uno mismo, descubrir el gran potencial y grandeza que llevamos dentro, borrar pensamientos negativos sobre uno mismo, ser positivo.
- **Aprender a ser feliz:** aceptar quien es la personal y las circunstancias, amarse a sí mismo, poner límites adecuados, asumir la responsabilidad, vivir de acuerdo con los valores, poner en marcha la creatividad.



Figura 12. Bienestar Emocional. Comunicación positiva. Elaboración propia.

Actividad N° 9

DECÁLOGO DE LAS BUENAS RELACIONES HUMANAS

Objetivo: Impartir los principales modales a los trabajadores para mantener buenas relaciones y evitar dificultades.

PROCESO:

- Dialogar, es importante interactuar con las demás personas, expresar los pensamientos y escuchar.
- Sonreír, producirá un efecto positivo sobre sí mismo, el estado emocional cambiará hacia el optimismo.
- Llamar, dirigirse a las personas por su nombre producirá el respeto mutuo.
- Ser, buen compañero, servicial, la recompensa será obtener buenos amigos.
- Ser, solidario, atento, comprensivo, y siempre será correspondido.
- Interesarse, demostrar interés por la otra persona y ofrecer su ayuda en caso de necesitarlo.
- Demostrar, cordial con los demás, la buena educación, saludar, desear un buen día, decir por favor, gracias, ser amable.
- Aprender, a captar los sentimientos de los demás y comprender su estado de ánimo.
- Preocuparse, de la opinión de los otros, aprender, escuchar y elogiar.
- Procurar, ser atento, brindar su servicio, demostrar a los demás que pueden confiar en Ud.



Figura 13. Decálogo de las buenas relaciones humanas. Elaboración propia.

Actividad N° 10

DINÁMICA N° 1

Tema: Torbellino de Ideas

Material Necesario: un pizarrón o papel afiche y un marcador.

Duración: 15 minutos

Orden

Decir palabras que resuenen de la palabra generadora. Por ejemplo: comunicación, actitud, bienestar, compartir, etc. Esta técnica se usa agrupada a una segunda, para ampliar el tema y es posible aplicarla en el ámbito laboral.

Desarrollo de la dinámica

Escribir la palabra que tenga varios derivados y sea de extenso significado, Ejemplo **COMUNICACIÓN:** a partir de ahí cada persona aporta una palabra, hasta producir un gran conjunto de ideas y surgen, entonces, cantidad de palabras que formarán la frase adecuada que defina a la comunicación. Este puede profundizar hasta llegar a una síntesis o puede dar pie a la utilización de otra técnica asociativa. En este caso, conviene desplegar, esta última para después volver al torbellino y observar en qué medida se vio profundizado o no el tema a evaluar.



Figura 14: Dinámica 1. Técnicas grupales. Elaboración propia.

DINÁMICA N° 2

Tema: Autobiografía de Valores

Materiales: un lápiz y un libreta de apuntes para cada participante.

Duración: 20 minutos

Desarrollo de la dinámica:

- El instructor invita a los participantes a reflexionar sobre sus vidas. (en este punto no se tocan ni valores ni indicadores de valores). Les indica a los participantes que tienen 10 minutos para escribir tres descripciones, en la forma siguientes:
 - Una descripción de la vida familiar.
 - Una descripción de la vida del trabajo.
 - Una descripción del uso de tiempo a nivel personal (entretenimiento, juegos, lectura, etc.).
- Los participantes escogen otras personas con las cuales se sientan a gusto para compartir algo de su historia personal. Cada persona toma aproximadamente 5 minutos.
- Los participantes resumen su trabajo en forma individual, El instructor los dirige, para que reflejen en las vidas que han descrito, haciéndoles las siguientes preguntas y escuchando las respuestas cronológicamente.



Figura 15. Dinámica 2. Autobiografía de valores. Elaboración propia.

DINÁMICA N° 3

Tema: Baile de Emociones

Materiales: cartulinas, rotuladores y cuerdecita de goma elástica

Duración: 30 minutos

Desarrollo de la dinámica:

- Entregar a cada participante los materiales, para que creen una máscara, haciendo agujeros para los ojos y la boca.
- Una vez confeccionada, cada uno se la pone y empieza a desplazarse al son de la música por todo el espacio.
- Cuando el facilitador lo indique, al cruzarse con otra máscara, primero uno y luego el otro muestran mediante su baile la emoción que le sugiere la máscara de la otra persona (alegría, tristeza, miedo, enfado, etc.)
- Al terminar el baile, los participantes se ubican por parejas y se murmuran uno al otro al oído la emoción que les provoca la máscara del compañero, después se cambian de pareja y continúan con la dinámica.
- Conviene cerrar un círculo para compartir y dar espacio a lo que ha sentido cada uno y contrastar la intención con la que ha hecho su máscara y lo que le han mostrado y dicho los demás, especialmente si hay mucha diferencia.



Figura 16. Dinámica 3. Baile de emociones. Elaboración propia.

DESEMPEÑO LABORAL



El desempeño laboral es el rendimiento o forma de realizar las actividades a las cuales se someten los empleados y que están en la obligación de cumplirlas para la obtención de su debida remuneración.

Para el cumplimiento adecuado y eficiente de las labores en la empresa, es importante que el trabajador se encuentre en buenas condiciones, tanto físicas como psicológicas; de esta manera lograr la excelencia empresarial, es decir calidad productiva y laboral.

Actividad N°1

MENTALIDAD POSITIVA

Objetivo: Cambiar la mentalidad negativa, que solo está centrada en el hecho de trabajar por una remuneración, le guste o no, el tipo de trabajo. Generar mayor interés en conocer todo sobre las labores y su importancia al realizarlo.

Procesos:

Es importante que cada trabajador cambie su forma de pensar en que simplemente trabajan por obligación, por dinero, por sustento de su familia, y que eso hace que sus labores se consideren mecánicas sin interés a mejorar o superar el límite que los superiores lo exigen; esto con el tiempo provocará estrés y perjudicará al rendimiento de sus labores.

- Por lo tanto es necesario seguir estas recomendaciones:
- Incentivar a la buena comunicación entre trabajadores.
- Lograr que cambien la forma de pensar mecánica, de que trabajan por obligación, por sustentar a su familia o por recibir una remuneración mensual.
- Hacer que los trabajadores mantengan una buena comunicación entre compañeros, evitando discusiones sin importancia.
- Integrar a los trabajadores en la resolución de los problemas que se presenten, permitir que expresen sus ideas y pensamientos.
- Lograr que los trabajadores se sientan incluidos, valorados, y que son parte importante de la empresa, con charlas de motivación y reconocimiento.



Figura 17. Mentalidad Positiva. Charlas con especialista Psicología. Elaboración propia.

Actividad N°2

CAPACITACIÓN CONTINUA

Objetivo: Mantener actualizado al personal sobre el todo el manejo, control, innovación de las actividades que realizan cada trabajador, para el mejoramiento de las mismas.

Procesos:

Para realizar un buen trabajo, es importante mantener continua capacitación y actualización de nuevas técnicas o estrategias para el mejoramiento de la productividad empresarial, pero también para la buena salud y bienestar del trabajador.

- Considerando las capacitaciones que exigen las entidades de control, podemos tomar en cuenta primordiales las siguientes:
- Correcto uso de los equipos de protección.
- Prevención de riesgos o accidentes laborales.
- Capacitaciones técnicas (procesos productivos).
- Derechos y obligaciones laborales.
- Relaciones Humanas.
- Actualización laboral.



Figura 18: Capacitación continua, brigadas de seguridad. Elaboración propia.

Actividad N°3

LA MOTIVACIÓN Y LA CREATIVIDAD

Objetivo: fortalecer la motivación para mejorar el ambiente laboral, que los trabajadores tengan mejor interés en sus labores y despierten su creatividad.

Proceso:

En la empresa deben existir actividades de motivación para los trabajadores, puesta que los procesos productivos con el tiempo se vuelven rutinarios, tediosos, molestos; y esto hace que los trabajadores bajen su rendimiento e incluso desinteresada por sus obligaciones laborales.

Por esta razón y para cambiar ese ambiente tenso, se sugiere:

- Suministrar la información de la organización al trabajador sobre las políticas, derechos y obligaciones, y las aspiraciones sobre su desempeño.
- Realizar un cronograma anual de actividades: deportivas, sociales, culturales.
- Crear un espacio de relajación o pausa entre el horario laboral, para realizar los ejercicios de prevención de riesgos laborales, y que también ayudaran a relajar la mente y retomar sus labores con mejor ánimo.
- Proponer actividades en grupo, que permitan la inclusión y el trabajo en conjunto y se evidencie el trabajo equitativo.
- Reconocimiento al buen desempeño laboral.



Figura 19: La motivación y creatividad, participación en juegos internos. Elaboración propia.

Actividad N°4

OBJETIVIDAD LABORAL

Objetivo: Conseguir la estabilidad laboral mediante la propuesta de objetivos a cumplir en determinado tiempo.

Proceso:

Para la correcta ejecución y cumplimiento de labores en la empresa es necesario plantearse objetivos claros y precisos, de esta forma mejorar la productividad y la mantener la estabilidad de los trabajadores.

- Identificar los principales objetivos de rendimiento laboral.
- Asegurarse de que los resultados se puedan medir y ejecutar.
- Comunicar a los trabajadores los resultados del rendimiento.
- Incentivar a los trabajadores para llegar a los objetivos propuestos.
- Obtener sugerencias de los trabajadores para la mejor coordinación de labores.
- Entrenar a los trabajadores en el proceso apropiado.



Figura 20. Objetividad Laboral, interacción en campo. Elaboración propia.

Actividad N°5

CAMPAÑAS DE SALUD PREVENTIVA

Objetivo: Obtener un diagnóstico de salud de los trabajadores para analizar los posibles bajones en el rendimiento laboral o ausentismo.

Proceso:

Es importante mantener a los trabajadores en buen estado de salud para que su rendimiento sea estable y eficiente.

Por lo tanto, es considerable realizar y realizar una planificación anual de atención médica preventiva, y realización de charlas con especialistas de salud.

Al menos una vez al año realizar exámenes completos y control médico a todos los trabajadores.

- Realizar charlas de prevención de riesgos psicológicos.
- Realizar charlas de prevención de riesgos psicosomáticos.
- Concientización sobre higiene personal.
- Implementar la práctica de ejercicios para prevenir los riesgos ergonómicos.
- Entregar volantes informativos de prevención a cada trabajador.



Figura 21. Campañas de Salud Preventiva, IESS Y MSP. Elaboración propia.

Actividad N°6

BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES

Objetivo: Impulsar a las buenas relaciones entre los trabajadores para establecer un buen clima laboral, libre de discusiones y trato adecuado.

Proceso:

Las buenas relaciones interpersonales son fundamental dentro de la empresa, puesto que, la comunicación entre los trabajadores y subalternos sea efectiva y coordinada para la correcta ejecución de sus actividades y el bienestar personal.

- Incentivar a la buena comunicación entre compañeros de trabajo.
- Fortalecer los valores como: el respeto, la honestidad, la comprensión, la humildad, el compromiso.
- Formación de grupos de trabajo para establecer conexiones de ideas y unión para fomentar la integración personal.
- Fortalecer los buenos principios: saludo, cooperación, iniciativa, cumplimiento.



Figura 22. Buenas relaciones Interpersonales, participación de los trabajadores. Elaboración propia.

Actividad N°7

IMPLEMENTOS DE TRABAJO Y DE PROTECCION PERSONAL

Objetivo: Proveer implementos de trabajo y de protección personal a cada trabajador, para el correcto y efectivo desarrollo de sus actividades laborales.

Proceso:

Si el trabajador demuestra inestabilidad laboral será motivo de no obtener los implementos necesarios para realizar sus actividades.

- Si el trabajador es nuevo, debe recibir todos los elementos de protección personal y herramientas necesarias para realizar su trabajo.
- Para los trabajadores antiguos, se debe estar pendiente del tiempo de duración y deterioro de sus elementos de protección para realizar el cambio respectivo.
- Recomendar sobre el cuidado e higiene de cada elemento de protección personal para prevenir cualquier tipo de problema de salud.
- Si un visitante desea ingresar a las áreas de producción, es importante entregarle los equipos de protección respectivos.
- Exigir siempre el correcto uso de los equipos de protección y la responsabilidad por el cuidado de sus herramientas de trabajo.



Figura 23: Uso adecuado de equipos de protección. Elaboración propia.

Actividad N°8

PLANIFICACION LABORAL

Objetivo: Mantener una planificación de labores para la correcta ejecución y eficiente rendimiento laboral.

Proceso:

- Realizar un cronograma de actividades laborales a ejecutar semanal.
- Dar a conocer a los trabajadores el cronograma.
- Establecer Objetivos.
- Optimizar la gestión del tiempo: toma de decisiones previa a la acción, explica qué va hacer y cómo lo va hacer.
- Analizar el grado de urgencia e importancia de cada actividad laboral y establecer prioridad.
- No programar reuniones para última hora de la jornada, se pierde concentración por estar pendiente de la hora de salida.



Figura 24. Planificación Laboral, pirámide de proceso. Elaboración propia.

Actividad N°9

REUNIONES DE TRABAJO

Objetivo: Realizar reuniones de trabajo permanentes para mejor control y cumplimiento de las actividades laborales.

Proceso:

- Plantear reuniones semanales con supervisores y técnicos para las planificaciones de actividades laborales, toma de decisiones, requerimientos de material necesario para la ejecución de las mismas.
- Reuniones con los trabajadores para socializar la planificación de forma general, esto permitirá mantener una comunicación equitativa y estable entre los trabajadores y subalternos.
- Informar los problemas y discutir soluciones, llegar a los acuerdos correspondientes.
- Evaluar resultado de las actividades realizadas en el mes, para determinar los avances que se ha obtenido.



Figura 25. Reunión de trabajo dirigida por el Gerente de JARDINOR. Elaboración propia.

Actividad N°10

DINAMICA N°1

Tema: Juego de Roles

Duración: 20 minutos

Orden: organización de grupos

Desarrollo de la dinámica:

- El instructor expondrá un problema.
- En grupos de 5 personas lo discutirán y formularán una solución
- El problema no deberá representarse mediante una actuación.
- Después de 10 minutos de discusión en los grupos, un representante del grupo lo expondrá ante todos los temas de solución mientras que los otros miembros del grupo actuarán para demostrar cómo se llegará a dicha solución del problema.
- Esta dinámica permitirá que los trabajadores expresen sus ideas y lleguen a un acuerdo que crean que es lo correcto y trabajen en conjunto por resolverlo.



Figura 26. Dinámica 1. Juego de roles exposición trabajadores. Elaboración propia.

DINAMICA N°2

Tema: Los cubos solidarios

Duración: 20 minutos

Orden: Organizar en grupos

Desarrollo de la dinámica:

En esta dinámica el grupo deberá elaborar un número determinado de cubos a demanda de una empresa de juguetes. Para esto se debe dividir el grupo en tres subgrupos.

Cada grupo debe construir 15 cubos de 5x5 con el siguiente material:

- Grupo 1: 2 cartulinas, 1 regla, 2 lápices, 3 tijeras, 1 pegamento.
- Grupo 2: 2 cartulinas, 1 regla, 2 lápices, 3 tijeras, 1 pegamento.
- Grupo 3: 2 cartulinas, 1 regla, 2 lápices, 3 tijeras, 1 pegamento.
- Se valorará la calidad de los cubos. Mediante esta actividad se harán patentes los roles que asumen los distintos miembros de cada uno, veremos cómo trabajan para coordinarse y llevar el trabajo adelante.
- Se pondrán en evidencia los diferentes comportamientos como la competitividad y la individualidad.
- Finalizada la dinámica se hará un debate en grupo para comentar todo lo acontecido.



Figura 27. Dinámica 2. Dados de gestos. Elaboración propia.

DINAMICA N°3

Tema: Los voluntarios

Duración: 10 minutos

Orden: Organizar en grupos

Desarrollo de la dinámica:

- Entre todos los trabajadores, se pedirá voluntarios sin explicar para qué.
- Una vez que se hayan ofrecido entre un tercio o la mitad, el director de la dinámica explica que no necesita más y empieza lo interesante.
- Consiste en preguntar a los voluntarios por qué se ofrecieron, a los que no se ofrecieron por qué no, y crear un debate en torno a las razones de cada uno.
- Esta técnica es ideal a modo de calentamiento, para romper el hielo, y de paso ver qué motiva a cada persona y qué no.



Figura 28. Dinámica 3. Los voluntarios. Elaboración propia.

CONCLUSIONES

- Las Relaciones Humanas en la empresa florícola JARDINOR, se encuentran en estado informal principalmente en la comunicación, trabajo en equipo, el comportamiento.
- Los valores y buenos principios de cada persona hacen la diferencia en la toma de decisiones en la empresa, en aspectos de llamados de atención.
- El Desempeño Laboral no es igual entre todos los trabajadores, a pesar de las capacitaciones impartidas dentro de la empresa.
- Es evidente la diferente actitud de desinterés en los trabajadores por aprender o cambiar su modalidad de trabajo pese a las medidas tomadas por la empresa.

RECOMENDACIONES

- El comportamiento es uno de los principales factores de las buenas Relaciones Humanas. Analizar las actitudes, el trato entre trabajadores, es lo primordial para determinar si es que existe un problema.
- Se recomienda realizar charlas de reflexión e integración grupal para mejorar las Relaciones Humanas principalmente para fortalecer los valores y principios personales.
- Se recomienda la elaboración de fichas de observación para el análisis del comportamiento de los trabajadores y de esta manera saber si las actividades que se ha implementado han funcionado.
- Siempre escuchar a cada uno de los trabajadores para que se sientan incluidos en todo momento, esto hará se sientan motivados y mejoren en sus labores y tengan pensamiento de superación para beneficio propio y de la empresa.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Actitud:** es el estado de ánimo que se expresa de cierta manera.
- **Comunicación:** acción de comunicar o comunicarse. Relación o correspondencia entre dos personas.
- **Conflicto:** oposición o desacuerdo entre personas, situación en que hay que tomar una decisión entre dos o más opciones o en que no se puede hacer, por alguna razón externa, o necesario.
- **Deficiencia:** defecto o imperfección de una cosa, principalmente por la carencia de algo.
- **Desempeño:** acción de desempeñar, realizar las labores o funciones que se corresponden a su cargo, profesión, papel o empleo.
- **Dotación:** equipar o completar una cosa con los medios necesarios para su funcionamiento.
- **Equidad:** cualidad que consiste en dar a cada uno lo que se merece en función de sus méritos o condiciones.
- **Estabilidad:** que permanece invariable o inalterable en el mismo lugar, espacio o situación.
- **Estudio:** distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer los principios o elementos que lo configuran.
- **Factor:** circunstancia que contribuye a que se realice algo.
- **Fomentar:** hacer que una cosa aumente su intensidad o su actividad.
- **Formación:** educación y preparación en determinados temas.
- **Fortalecer:** adquirir fuerza física y moral, hacer fuerte a alguien o algo.
- **Influencia:** poder de una persona o cosa para determinar o alterar la forma de pensar o de actuar de alguien.

- **Motivación:** causa que determina la existencia de una cosa o la manera de actuar de una persona. Cosa que anima a una persona a actuar o realizar algo.
- **Participación:** Intervención en un suceso, en un acto o en una actividad.
- **Planificación:** elaboración de un plan conforme al que se ha de desarrollar alguna actividad. Método que permite ejecutar planes de forma directa.
- **Precariedad:** carencia o falta de los medios o recursos para la ejecución de una actividad.
- **Prevenir:** tomar medida por adelantado para evitar un daño, un riesgo o un peligro. Preparar o disponer con anterioridad las cosas necesarias para un fin determinado.
- **Principio:** pauta moral por la que se rige el comportamiento o la conducta de una persona.
- **Productividad:** capacidad o grado de producción de una empresa por unidad de trabajo.
- **Psicología:** ciencia que estudia la conducta humana, así como los procesos mentales y en general todo lo relativo a la experiencia humana.
- **Psicosomático:** trastorno psicológico que genera un efecto físico, provocando alguna consecuencia en el organismo.
- **Relación:** trato entre las personas, mantener comunicación entre dos o más personas.
- **Sensibilización:** hacer que una persona se dé cuenta de la importancia o el valor de una cosa, que preste atención a lo que se dice o se hace.
- **Sociología:** estudio de las sociedades humanas y fenómenos religiosos, económicos, artísticos, etc., que ocurren en ellas.
- **Subordinados:** que depende o está sometido a las ordenes o a la voluntad de otro.
- **Técnicas:** conjunto de procedimientos, reglas, normas o protocolos, que tiene por objetivo obtener un resultado determinado y efectivo.
- **Valor:** es una cualidad que confiere a las personas una estimación, ya sea positiva o negativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Acosta, N. (29 de Diciembre de 2018). Cuida tu Dinero. Obtenido de <https://bit.ly/2Ppqufi>
2. Albornoz, M. (2014). HOME. Obtenido de HOME: <https://bit.ly/2S1YZdD>
3. Ayala, S. (16 de mayo de 2012). Auditool. Obtenido de Auditool.org: <https://www.auditool.org/blog/desarrollo-personal/1166-factores-a-tener-en-cuenta-en-la-evaluacion-de-desempeno-de-los-colaboradores>
4. Cajal, A. (02 de noviembre de 2018). Lifelider.com. Obtenido de RELACIONES HUMANAS EN EL TRABAJO: <https://www.lifeder.com/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo/>
5. Cajal, A. (02 de noviembre de 2018). Lifelider.com. Obtenido de RELACIONES HUMANAS EN EL TRABAJO: <https://www.lifeder.com/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo/>
6. De Torres Villagrà, M. (2013). LAS RELACIONES HUMANAS. En M. De Torres Villagrà, DETRÁS DE LA APARIENCIA (págs. 28-34). Bilbao: Editorial Desc lee de Brouwer. Obtenido de <https://bit.ly/2S1YZdD>
7. De Torres Villagrà, M. (2013). LAS RELACIONES HUMANAS. En M. De Torres Villagrà, DETRÁS DE LA APARIENCIA (págs. 28-34). Bilbao: Editorial Desc lee de Brouwer. Obtenido de <https://bit.ly/2S1YZdD>
8. Ecured. (26 de Octubre de 2018). Obtenido de Desempeño Laboral: https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral
9. Equipo de Redacción concepto de. (01 de 2018). Concepto.de. Recuperado el 01 de 02 de 2019, de Tolerancia: <https://concepto.de/tolerancia/>
10. Equipo de Redacción concepto de. (01 de 2018). Concepto.de. Recuperado el 01 de 02 de 2019, de Tolerancia: <https://concepto.de/humildad/>
11. Gallaga, G. R. (2009). Teoría de las relaciones humanas. En G. R. Gallaga, Teoría de las relaciones humanas. El Cid Editor. Obtenido de Netzahualcóyotl, G. G. R. (2009). Teoría de las relaciones humanas. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
12. García, B., & Mart n, L. (2017). Coaching y Liderazgo Personal. (S. G. Técnica, Ed.) España: Ministerio de Educación de España. Recuperado el 14 de 07 de 2019, de <https://ebookcentral.proquest.com>

13. García, B., & Martín, L. (2017). Coaching y Liderazgo Personal. (S. G. Técnica, Ed.) España: Ministerio de Educación de España. Recuperado el 14 de junio de 2019, de <https://ebookcentral.proquest.com>
14. Garildo, K. (8 de mayo de 2019). Mentalidad sin Límites. Recuperado el 01 de 02 de 2019, de Cooperacion- Valor Personal: <https://www.kathegiraldo.com/cooperacion/>
15. Genao, M. d., Pérez, A., & Castro, R. (2014). Relaciones Humanas (Vol. III). Santo Domingo, República Dominicana: Ediciones Amigo del Hogar. Recuperado el 18 de febrero de 2019, de http://www.academia.edu/29111629/Libro_Relaciones_Humanas
16. Giraldo, K. (8 de mayo de 2019). Mentalidad Sin Límites. Recuperado el 01 de Febrero de 2019, de Convivencia - Valor Personal: <https://www.kathegiraldo.com/convivencia/>
17. JMC. (27 de abril de 2012). Comprensión valor humano. Obtenido de <http://claroipelao.blogspot.com/2012/04/comprencion-valor-humano.html>
18. Ramos, E. E. (2009). Ebook Central. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>
19. Ramos, E. E. (2009). Ebook Central. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>
20. Runahr.com. (18 de Diciembre de 2017). Obtenido de HR Management: <https://runahr.com/recursos/hr-management/aprende-a-medir-el-desempeno-de-tus-trabajadores/>
21. Saborido, S. M. (10 de Noviembre de 2017). Diario de las Américas. Obtenido de <https://www.diariolasamericas.com/opinion/los-valores-del-respeto-n4136753>
22. Samper HH. (2015). SAMper HH. Obtenido de <https://bit.ly/2QZG2Ho>
23. Significados.com. (16 de marzo de 2017). Obtenido de Relaciones Humanas: <https://www.significados.com/relaciones-humanas/>
24. Sánchez L, (10 de Marzo de 2010). Emprende Pyme. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html>
25. Tarodo, C. (2014). proquest ebook central. Obtenido de comunicación empresarial y atención al cliente: <http://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=3229607>

26. Tarodo, C. (2014). proquest ebook central. Obtenido de comunicación empresarial y atención al cliente: <http://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=3229607>
27. Velasco, L. E., Bautista, S. H., Sánchez, G. F., & Cruz, L. (2012). Desempeño Laboral. Obtenido de ebookcentral proquest: Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
28. Work Meter. (26 de septiembre de 2012). Obtenido de El blog de Work Meter: <https://es.workmeter.com/blog/bid/225512/Mejorando-el-desempe-o-laboral-de-los-trabajadores>
29. WorkMeter. (8 de Agosto de 2013). WorkMeter Buen Trabajo. Obtenido de <https://es.workmeter.com/blog/bid/295141/consejos-y-buenas-pr-cticas-para-mejorar-el-rendimiento-laboral>

ANEXOS

Esquema de encuestas



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL



La presente encuesta está dirigida a los trabajadores del área de producción y ventas de la empresa privada Florícola JARDINOR, se diseñó para obtener un diagnóstico sobre las relaciones humanas y el desempeño laboral, por lo tanto se solicita que las siguientes preguntas sean contestadas con absoluta sinceridad, ya que su opinión ayudará al buen desarrollo de la empresa.

TEMA: "ESTUDIO DE LAS RELACIONES HUMANAS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PRIVADA FLORÍCOLA JARDINOR EN LA PROVINCIA DEL CARCHI".

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente las preguntas y responda de forma objetiva, marque con una (X) en el casillero que usted considere conveniente.

1. ¿Saluda con sus compañeros de trabajo en la empresa Florícola JARDINOR?

Siempre () casi siempre () a veces () casi nunca () nunca ()

2. ¿Sus relaciones humanas se encuentran basadas en la confianza entre compañeros de trabajo en la empresa Florícola JARDINOR?

Siempre () casi siempre () a veces () casi nunca () nunca ()

3. ¿Considera que el buen desempeño laboral solo depende de usted como trabajador?

Siempre () casi siempre () a veces () casi nunca () nunca ()

4. ¿Cree usted que el diálogo es la mejor forma de llegar a un acuerdo y al cumplimiento de las actividades encomendadas en la empresa florícola JARDINOR?

Si () No ()

5. ¿Cree usted que sus compañeros de trabajo de la empresa Florícola JARDINOR se desempeñan con responsabilidad?

Siempre () casi siempre () a veces () casi nunca () nunca ()

6. ¿Piensa usted que el buen desempeño laboral se basa en la motivación continua?

Siempre () casi siempre () a veces () casi nunca () nunca ()

Figura 29. Esquema de encuestas. Pág 1. Elaboración propia.



7. ¿Considera que el respeto y la comprensión entre compañeros de trabajo es importante para el buen desempeño laboral?

Siempre () casi siempre () a veces () casi nunca () nunca ()

8. ¿Le gustaría que se implementen actividades para mejorar sus Relaciones Humanas para el buen Desempeño Laboral en la empresa Florícola JARDINOR?

Siempre () casi siempre () a veces () casi nunca () nunca ()

¡GRACIAS POR SU APORTE!

Esquema de entrevista



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL



La presente entrevista, será aplicada en el área Administrativa, Talento Humano y Técnica. Esta diseñada para obtener un criterio de sobre las relaciones humanas y el desempeño laboral en la empresa privada Floricola JARDINOR, por lo tanto se solicita que las siguientes preguntas sean contestadas con absoluta sinceridad, ya que su opinión ayudara al aporte positivo para la empresa.

TEMA: "ESTUDIO DE LAS RELACIONES HUMANAS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PRIVADA FLORICOLA JARDINOR EN LA PROVINCIA DEL CARCHI".

NOMBRE: _____

1. Usted como Gerente de la empresa Floricola JARDINOR ¿Qué considera que seria la mejor para incrementar la producción y eficacia de sus empleados?

2. ¿Qué considera usted que lleva al éxito a la empresa floricola JARDINOR?

3. Usted como Gerente de la empresa Floricola JARDINOR ¿Qué solución considera que seria la mejor en caso de presentarse un problema de relaciones entre sus empleados?

4. Usted como Gerente de la empresa Floricola JARDINOR, ¿Realiza algún tipo de evaluación o medición del desempeño laboral a sus empleados?

5. ¿Le gustaria implementar un Manual de Actividades para mejorar las Relaciones Humanas de los trabajadores para el buen Desempeño Laboral?

Figura 31. Esquema entrevistas. Elaboración propia.



Recibido
23-Oct-18
B
AUTORIZADO

UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

DECANATO

Oficio 207-D
18 de octubre de 2018

Agrónomo
Marco Renán Flores Herrera
GERENTE PROPIETARIO DE LA FLORÍCOLA JARDÍN DEL NORTE "JARDINOR"

Señor Gerente:

A nombre de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, reciba un cordial saludo a la vez que le auguro el mejor de los éxitos en las funciones que viene desempeñando.

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle de la manera más comedida, se brinde las facilidades necesarias a la señorita MARGARITA ELIZABETH TEQUIS CRIOLLO, estudiante de octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español, para que obtenga información y realice las actividades para el desarrollo del trabajo de grado: "ESTUDIO DE LAS RELACIONES HUMANAS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA FLORÍCOLA JARDINOR EN LA PROVINCIA DEL CARCHI".

Por su favorable atención, le agradezco.

Atentamente,
CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO


MSc. Raimundo López
DECANO FECYT



Figura 32. Autorización de la Empresa Florícola JARDINOR para realizar la investigación