

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD PRESENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**Informe final de trabajo de graduación o titulación previo a la obtención del título de Psicólogo Industrial.**

**TEMA:**

---

LA COMUNICACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA.

---

**Autor:** Alexander Herrera.

**Tutor:** Ing. Mg Ricardo Morales.

**Ambato – Ecuador**

**2016**

## APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

### CERTIFICA:

Yo, Ing. Mg Ricardo Morales con C.I.1802318160 en calidad de tutor del trabajo de graduación sobre el tema **“La comunicación y su incidencia en el desempeño laboral en los colaboradores del área de Recursos Humanos del Ministerio Del Ambiente en la Provincia de Tungurahua”**. Desarrollado por el egresado **Alexander Iván Herrera Romero**, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, técnicos, científicos y reglamentarios por lo que autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.




Ing. Mg Ricardo Morales

**TUTOR**

## **AUTORIA DEL TRABAJO DE GRADO**

Los criterios emitidos en el trabajo de Investigación, “**LA COMUNICACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA**”, quien basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, se ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación, como también los contenidos, ideas, análisis, y la propuesta son de mi exclusiva responsabilidad, como autor de este trabajo de grado.

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and flourishes, positioned above a horizontal dotted line.

Alexander Iván Herrera Romero

**AUTOR**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “**LA COMUNICACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA**”, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mi derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and flourishes, positioned above a horizontal dotted line.

Alexander Iván Herrera Romero

CC: 1600486938

**AUTOR**

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
Y DE LA EDUCACIÓN**

La comisión de estudio y calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “**LA COMUNICACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA**”, presentado por el señor Alexander Iván Herrera Romero Egresado de la Carrera de Psicología Industrial promoción : **Abril-Septiembre 2015** una vez revisada y calificada la investigación, se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

**LA COMISIÓN**



.....

Lic. MSc. Carlos Valdés  
MIEMBRO



.....

Psc. Ind. Leonardo Carvajal, M.A.  
MIEMBRO

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a Dios y a mi Familia. A Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación, siendo mi apoyo incondicional en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me ha presentado, sin dudar ni un solo momento de mi inteligencia y capacidad, a mi esposa quien ha sabido apoyarme en la buenas y en las malas con el fin de alcanzar mis objetivos, y principalmente a mi hijo quien es sin duda, lo que me alimenta a ser un ejemplo y seguir adelante, con mucho cariño y amor les dedico todo mi esfuerzo para la realización del trabajo investigativo.

Alexander Herrera

## **AGRADECIMIENTO**

Al terminar este trabajo investigativo dejo perseverancia de mi sincera gratitud a Dios por concederme salud y conocimiento.

A la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, a las autoridades, docentes y tutores de diferentes módulos que pusieron su alto nivel de conocimiento.

Al señor tutor Magister Ricardo Morales por su dirección y entrega, capacidad intelectual que me inspiró para orientar una investigación que me llene de satisfacción.

A los colaboradores del Ministerio del Ambiente de la Provincia de Tungurahua, a las autoridades y a todas aquellas personas que de una u otra forma colaboraron en la cristalización y la culminación de mi trabajo de titulación.

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

### PÁGINAS PRELIMINARES

PORTADA.....	1
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	2
AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO.....	3
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	4
AL CONSEJO DIRECTIVO.....	5
DEDICATORIA.....	6
AGRADECIMIENTO.....	7
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	8
ÍNDICE DE CUADROS.....	12
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	13
RESUMEN EJECUTIVO.....	14
EXECUTIVE SUMMARY.....	15
INTRODUCCIÓN.....	16
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>18</b>
<b>EL PROBLEMA.....</b>	<b>18</b>
1.1 TEMA.....	18
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.2.1 Contextualización.....	18
1.2.2 Análisis Crítico.....	21



1.2.3 Prognosis.....	23
1.2.4 Formulación del Problema.....	23
1.2.5 Preguntas directrices.....	24
1.2.6 Delimitación del problema.....	24
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	25
1.4 OBJETIVOS.....	26
1.4.1 Objetivo General.....	26
1.4.2 Objetivos Específicos.....	26
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>27</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>27</b>
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	27
2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	29
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	29
2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	35
Constelación de ideas variable independiente.....	36
Constelación de ideas variable dependiente .....	37
2.4.1 Fundamentación teórica de la Variable Independiente.....	38
2.4.2 Fundamentación teórica de la Variable Dependiente.....	46
2.5 Hipótesis.....	53
2.6 Señalamiento de Variables.....	53
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>54</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>54</b>
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
3.1.1 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
3.2 NIVELES O TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	55

3.3 ASOCIACION DE VARIABLES CORRELACIONALES.....	56
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	56
3.4.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	57
3.4.2 Variable Independiente: Comunicación.....	57
3.4.3 Variable Dependiente: Desempeño Laboral.....	58
3.5 PLAN DE RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN.....	59
3.6 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	60
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>61</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>61</b>
4.1 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	68
4.2 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	75
4.2.1 DESCRIPCIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	75
4.2.2 SELECCIÓN DEL NIVEL DE SIGNIFICACIÓN.....	75
4.2.3DESCRIPCION DE LA POBLACION.....	76
4.2.4 ESPECIFICACIÓN DE LO ESTADÍSTICO.....	76
4.2.5 ESPECIFICACIÓN DE LAS REGIONES DE ACEPTACIÓN Y RECHAZO.....	78
4.2.6 RECOLECCION DE DATOS Y CÁLCULO DE LO ESTADÍSTICO.....	79
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>81</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>81</b>
5.1 CONCLUSIONES.....	81
5.2 RECOMENDACIONES.....	82
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>83</b>
<b>PROPUESTA.....</b>	<b>83</b>
6.1 DATOS INFOMATIVOS.....	83

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	83
6.3 JUSTIFICACIÓN.....	84
6.4.1 Objetivo General.....	85
6.4.2 Objetivos Específicos.....	85
6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	85
6.5.1 FACTIBILIDAD LEGAL.....	85
6.5.2 FACTIBILIDAD TECNOLÓGICA.....	86
6.5.3 FACTIBILIDAD SOCIOCULTURAL.....	87
6.6 FACTIBILIDAD TÉCNICO CIENTÍFICA.....	87
6.7 MODELO OPERATIVO.....	108
6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA.....	109
6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACION.....	110
BIBLIOGRAFÍA.....	111
ANEXOS.....	114
ENCUESTA.....	117
MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE CAPACITACIONES.....	118
ENCUESTA DE EFECTIVIDAD DE CAPACITACIONES.....	119

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N°1 Población y muestra.....	63
CUADRO N°2 Operacionalización de la Variable Independiente (comunicación).....	64
CUADRO N°3 Operacionalización de la Variable Dependiente (desempeño laboral).....	65
CUADRO N°4 Recolección de información.....	66
CUADRO N°5 Reportes constantes.....	68
CUADRO N°6 Proporcionar informes.....	69
CUADRO N°7 Uso de memos para el mejoramiento laboral.....	70
CUADRO N°8 Convocatorias.....	71
CUADRO N°9 Ambiente adecuado.....	72
CUADRO N°10 Reclamos Frecuentes.....	73
CUADRO N°11 Contratar al personal adecuado.....	74
CUADRO N°12 MEDICIÓN DE METAS ALCANZADAS.....	75
CUADRO N°13 APLICACIÓN DE REACTIVOS.....	76
CUADRO N°14 MEDICIÓN DE ADAPTABILIDAD LABORAL.....	77
CUADRO N°15 ENTREVISTAS PARA CONTRATAR AL PERSONAL.....	78
CUADRO N°16 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....	79

CUADRO N°17 APLICACIÓN DE ENTREVISTAS.....	80
CUADRO N°18 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO EN BASE A LAS METAS ALCANZADAS.....	81
CUADRO N°19: FRECUENCIAS OBSERVADAS Y ESPERADAS.....	84
CUADRO N°20: COMBINACIÓN DE FRECUENCIAS.....	86
CUADRO N°21: MODELO OPERATIVO.....	98
CUADRO N°22: PLANIFICACION.....	99
CUADRO N°23 capacitación N°3.....	107
CUADRO N°24 Modelo Operativo.....	114
CUADRO N°25 Previsión de la evaluación.....	116
CUADRO N°26 Cronograma de Capacitaciones.....	117

### **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

GRÁFICO N°1 Árbol de problemas.....	21
GRÁFICO N°2 Jerarquización de variables.....	35
GRÁFICO N°3 Constelación de ideas (Variable Independiente).....	36
GRÁFICO N°4 Constelación de ideas (Variable Dependiente).....	37
GRÁFICO N°5 Reportes constantes.....	61
GRÁFICO N°6 Proporcionar Informes.....	62
GRÁFICO N°7 Uso de memos para el mejoramiento Laboral.....	63
GRÁFICO N°8 Convocatorias.....	64
GRÁFICO N°9 Ambiente adecuado.....	65
GRÁFICO N°10 Reclamos frecuentes.....	66
GRÁFICO N°11 Contratar al personal subordinado.....	67
GRÁFICO N°12 Medición de metas alcanzadas.....	68
GRÁFICO N°13 Aplicación de reactivos.....	69
GRÁFICO N°14 Medición de adaptabilidad laboral.....	70

GRÁFICO N°15 Entrevistas para contratar al personal.....	71
GRÁFICO N°16 Evaluación de desempeño.....	72
GRÁFICO N°17 Aplicación de entrevistas.....	73
GRÁFICO N°18 Evaluación del desempeño en base a las metas alcanzadas.....	74

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**

**TEMA:**

“LA COMUNICACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”.

**AUTOR:** Alexander Iván Herrera Romero

**TUTOR:** Ing. Mg Ricardo Morales

**RESUMEN EJECUTIVO**

La importancia de la presente investigación se originó por la necesidad de identificar la forma como incide la falta de comunicación en los colaboradores, dentro del área de recursos humanos del Ministerio del Ambiente en la provincia de Tungurahua ya que nos permitirá establecer las causas que ocasionan que la comunicación no sea la adecuada para un correcto desenvolvimiento institucional. La presencia de síntomas de una mala comunicación dentro del Ministerio del Ambiente en la provincia de Tungurahua ha generado graves problemas en los integrantes del área de Recursos Humanos desde la falta de compromiso al momento de impartir información hasta el incumplimiento de las normas establecidas legalmente para la contratación del personal. La investigación tiene como propósito dar solución a este problema mediante la implementación de un manual de comunicación en donde los colaboradores puedan informarse y despejar cualquier duda referente a emitir, recibir,

impartir, información adecuada para el logro de objetivos y un excelente desempeño laboral dentro de la institución y de esta manera contribuir a la solución del problema.

**Descriptores:** Comunicación, logro de objetivos, compromiso, información desempeño laboral.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FSCULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**

**TOPIC:** "COMMUNICATION AND ITS IMPACT ON THE JOB PERFORMANCE IN THE PARTNERSHIP AREA HUMAN RESOURCES MINISTRY OF ENVIRONMENT IN THE PROVINCE OF TUNGURAHUA".

**AUTHOR:** Alexander Iván Herrera Romero.

**TUTOR:** Ing. Mg Ricardo Morales.

**EXECUTIVE SUMMARY**

The importance of this study originated from the need to identify how impacts miscommunication on the collaborators, in the area of human resources of the Ministry of Environment in the province of Tungurahua since it will allow us to establish the causes that cause communication is not adequate for proper institutional development. The presence of symptoms of poor communication within the Ministry of Environment in the province of Tungurahua has caused serious problems in the members of the Human Resources from a lack of commitment at the time of imparting information to the breach of the rules established by law for staff recruitment. The research aims to solve this problem by implementing a manual communication where employees can inform and dispel any doubt as regards issue,

receive, provide adequate information for the achievement of objectives and excellent performance working within the institution and thus contribute to the solution of the problem.

**Keywords:** communication, achievement of goals, commitment, information. job performance.

## INTRODUCCIÓN

El presente informe está dividido en capítulos, en los que se analiza sistemáticamente el tema de investigación.

**CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN,** Se encuentra organizado en una contextualización macro, meso y micro, para luego proceder a realizar un análisis crítico minucioso, que conlleve a la formulación del problema, para establecer la justificación de la investigación y los objetivos de la misma.

**CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO,** En este capítulo se desarrollan los antecedentes investigativos, conclusiones de investigaciones previas que servirán como soporte para la actual investigación y se establecen los fundamentos filosóficos, definiendo el enfoque de la investigación y la normativa legal, se desarrollan las categorías fundamentales y constelación de ideas, por último se establece la hipótesis como respuesta tentativa al problema.

**CAPÍTULO III. METODOLOGÍA,** Contiene: la modalidad básica de la investigación, los tipos de investigación, la población y muestra, con la operacionalización de las variables, el plan de recolección de información y el procesamiento de la información.

**CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS,** Se la presenta a través de cuadros y gráficos estadísticos, mediante el análisis de resultados se llegan a conocer datos estadísticos y verificar la hipótesis planteada.



**CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**, Se describen las conclusiones a las que se ha llegado a lo largo de la investigación y se presentan recomendaciones que contribuyan a la mejora de la Institución.

**CAPÍTULO VI. PROPUESTA**, Contiene datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, metodología, modelo operativo, previsión de la evaluación, fuentes viales de referencia y anexos que respaldan la propuesta.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1 Tema**

La Escasa Comunicación en el Desempeño Laboral en los Colaboradores del Área de Recursos Humanos del Ministerio del Ambiente en la provincia de Tungurahua.

#### **1.2 Planteamiento del problema**

##### **1.2.1 Contextualización**

###### **Macro**

La revista EKOS, (2014) da a entender que a nivel mundial, y con mayor razón en el Ecuador, la aplicación de la comunicación en las organizaciones está cambiando. Es por ello que el 54% de las organizaciones en el Ecuador dedican su tiempo a la correcta ejecución de la comunicación. En el Ecuador las empresas, organizaciones e instituciones se han visto amenazadas por el bajo desempeño laboral de los empleados, generando por consiguiente, desmotivación, ansiedad y estrés. Las nuevas leyes que rigen en el país, de cierta manera contribuyen al desarrollo de los

empleados, tanto en el ámbito profesional como personal, tomando en cuenta un factor muy importante como la comunicación que ayudará significativamente en el desempeño laboral de los empleados.

De la misma manera, EKOS resume que el 72% de las organizaciones en el Ecuador, tiene entre sus miembros a un responsable encargado de la comunicación digital dentro de la misma. Muchas organizaciones de las existentes en el Ecuador no tienen conocimientos de cuan grandes pueden llegar hacer los efectos positivos para sus empresas el incorporar la tecnología a las mismas ya que no solo agilizaría el proceso de comunicación sino que también esta incorporación contribuiría a que las actividades de los empleados sean más eficientes, eficaces y por ende efectivas.

### **Meso**

Tungurahua es una de las provincias más productoras del país, y por esa razón es necesario crear una estrategia de comunicación para que la empresa sea distinta y pueda competir. La comunicación controla la conducta de los miembros de varias maneras. Las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y lineamientos formales que deben seguir los empleados. Por ejemplo, la comunicación desempeña una función de control cuando se pide a los empleados que primero comuniquen las quejas laborales a su jefe inmediato, que se limiten a la descripción de sus puestos o que cumplan con las políticas de la empresa.

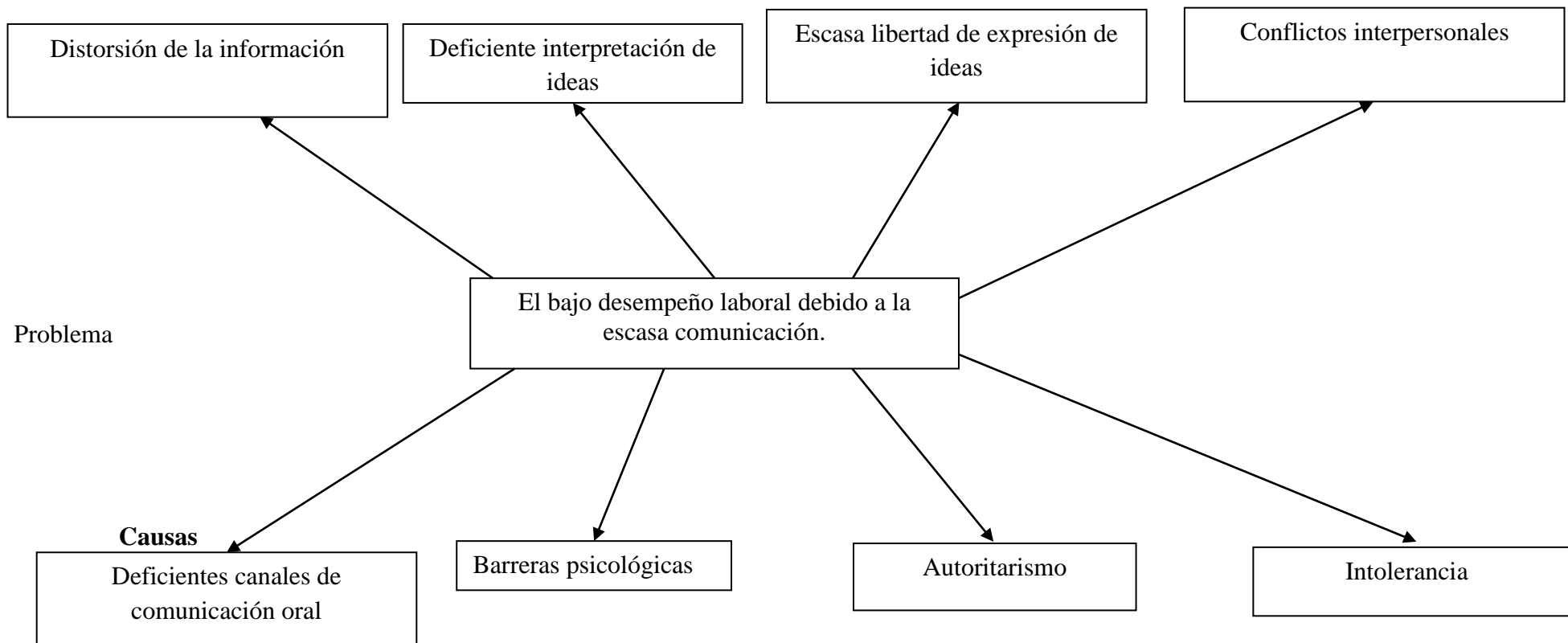
### **Micro**

El Ministerio del Ambiente, en concordancia con la Constitución Política de la República del Ecuador de 2008, en cuanto a una buena comunicación señala que es imprescindible lograr un diálogo profesional. El respeto es probablemente una de las mejores estrategias comunicacionales; sin embargo, las diferencias de personalidad no deben incidir ni afectar las relaciones tanto internas como externas, ya que se requiere formar un equipo para priorizar objetivos comunes que beneficien a todos los actores de la organización.

### 1.2.2 Análisis Crítico

#### ÁRBOL DE PROBLEMAS

##### Efectos



Problema

##### Causas

**Gráfico N°1:** Árbol de problemas  
**Elaborado por:** Alexander Herrera

La escasa comunicación en el trabajo presenta deficientes canales de comunicación oral, provocando de esta manera distorsión de la información emitida por cada una de las personas involucradas en una conversación. Las barreras psicológicas son otras de las causas que evitan e impiden que se dé una correcta comunicación asertiva, debido al estado emocional de los trabajadores, dentro de Recursos Humanos del Ministerio del Ambiente, lo que ocasiona deficiente interpretación de ideas por parte de los empleados que allí ejercen sus actividades laborales. La Organización cuenta con una jerarquía, en la cual la persona con mayor rango es aquella quien toma las decisiones que en un futuro se evidenciarán como resultados positivos o negativos dentro de la organización, conllevando con esto al autoritarismo que en ocasiones suele poseer una persona con mayor rango dentro de la organización, emitiendo frases poco amables y como consecuencia de ello los empleados presentan una escasa libertad de expresión de ideas, lo cual dificulta el óptimo desempeño de los empleados. Finalmente, la intolerancia que una persona puede presentar al no estar de acuerdo con las diferentes ideas u opiniones de sus compañeros, genera conflictos interpersonales entre compañeros de trabajo ya sea en el ámbito empresarial, político o conflictos de ego, lo cual afecta directamente el desempeño de los empleados y por ende el desarrollo de la institución. La comunicación asertiva es un tema de suma importancia, ya que de ello depende que una organización surja y obtenga un desarrollo cada día mejor y que a futuro sea una de las mejores a nivel nacional, sin dejar de lado que el desempeño de los trabajadores será pieza clave para alcanzar las metas y objetivos que se han planteado dentro de la organización.

### **1.2.3 Prognosis**

No buscar una solución a la problemática como es la falta de comunicación y diseñar una estrategia de la misma, la institución perdería credibilidad ya que no satisfacer las necesidades en cuanto a la información organizacional, hoy en día se pone en riesgo la actual imagen organizacional y el posicionamiento.

El desempeño laboral de los empleados es un punto tan importante para el bienestar y desarrollo de la organización pero no se podrían obtener resultados positivos de desempeño, si en la organización no se maneja una cultura de comunicación que deberá ser sólida y fuerte para enfrentar posibles adversidades dentro de la misma.

Al no existir una buena comunicación se evidenciará la falta de expresión de ideas de los empleados, su enfoque en el desempeño laboral disminuirá significativamente, propiciando deficientes relaciones interpersonales, esto no permitirá alcanzar los objetivos planteados por la organización que son necesarios como el desarrollo personal y profesional de los empleados.

### **1.2.4 Formulación del problema**

¿Cómo incide la escasa comunicación en el desempeño laboral de los colaboradores del ministerio del ambiente área de recursos humanos en el ministerio de ambiente de la provincia de Tungurahua?

### **1.2.5 Preguntas directrices**

- 1.- ¿Qué tipos de comunicación aplica el Ministerio del Ambiente?
- 2.- ¿Qué nivel de desempeño laboral se observa en los colaboradores del área de Recursos Humanos del Ministerio del ambiente?
- 3.- ¿Existe alguna alternativa de solución a la problemática de la escasa comunicación en el desempeño laboral?

### **1.2.6 Delimitación del problema**

#### **Delimitación espacial**

El desarrollo de la presente investigación se realizará en el Ministerio del Ambiente en la ciudad de Ambato, sector Huachi Chico.

#### **Delimitación temporal**

El problema establecido será investigado en el periodo mayo- septiembre del 2015.

#### **De campo**

Psicología Industrial

#### **De área**

Recursos Humanos

#### **De aspecto**

Comunicación



Desempeño laboral

Unidad de observación:

Departamento de Talento Humano, los trabajadores del Ministerio del Ambiente.

## **1.2 Justificación**

La investigación realizada en el Área de Recursos Humanos, se justifica debido a la importancia que genera al solucionar los problemas planteados, permitiendo identificar el porqué de la escasa comunicación que potencializará el desempeño laboral de los empleados.

Debido a que en el Área de Recursos Humanos se ha podido evidenciar que la comunicación es deficiente y por ende esto influye en el desempeño de los colaboradores, es de sumo interés para la institución que dicho problema sea orientado a una solución con la cual se vean beneficiados los empleados y la institución como tal.

Esta investigación se presenta ante la necesidad del análisis y estudio de la escasa comunicación que influye en el Desempeño Laboral exponiendo que es la causa principal para que el desempeño de los colaboradores sea bajo. La investigación es de gran utilidad ya que la aplicación de una correcta comunicación entre los empleados promoverá un clima organizacional estable en el cual los empleados podrán desenvolverse eficientemente.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Investigar el cómo afecta la comunicación en el desempeño laboral que existe en los colaboradores del área de recursos humanos del Ministerio del Ambiente de la provincia de Tungurahua.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Identificar el tipo de comunicación que se utiliza en el área de Recursos Humanos del Ministerio del Ambiente.
- Establecer el nivel de Desempeño Laboral que poseen los colaboradores del área de Recursos Humanos del Ministerio del Ambiente.
- Determinar alternativas de solución al problema detectado.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes investigativos

Después de haberse realizado una minuciosa indagación sobre temas de tesis relacionados con el trabajo de investigación actual, en el país se han encontrado los siguientes trabajos:

Según Bayas, C. (2014), en su Tesis con el tema. “La Comunicación influye en la Satisfacción Laboral en la empresa de calzado PAVIS del Cantón Cevallos de la Provincia de Tungurahua”.

Se detalla a continuación la información más relevante de este tema de investigación.

Objetivo: Determinar como la comunicación influye en la satisfacción laboral en la empresa de calzado PAVIS del cantón Cevallos, Provincia de Tungurahua.

Resumen: El tema de investigación antes mencionado hace referencia a la influencia que tiene la comunicación sobre la satisfacción laboral de los empleados de dicha empresa, manifestando que la comunicación es uno de los temas más importantes y que hay que destacar y prestarle mucha atención en una organización ya que de ella depende cuan satisfecho se encuentre el empleado para rendir de mejor manera y por ende aportar significativamente al desarrollo y surgimiento de la organización.

Según Robalino, A. (2013), en su Tesis con el tema. “La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa en el Gobierno Municipal del Cantón Píllaro, Provincia de Tungurahua”.

Se detalla a continuación la información más relevante de este tema de investigación.

Objetivo: Determinar como la motivación incide en el desempeño laboral en el área operativa del gobierno municipal del cantón Santiago de Píllaro en la Provincia del Tungurahua.

Resumen: la motivación es una de los factores determinantes del desempeño optimo o deficiente que puede tener una persona un su lugar de trabajo, por ello el desempeño de los colaboradores casi siempre dependerá de cuan motivado o desmotivados se encuentre el colaborador al realizar sus actividades diarias en su lugar de trabajo, por ello los colaboradores para que rindan óptimamente necesitan de técnicas o periodos en los que los colaboradores puedan motivarse para que el desarrollo de la organización surja y por ende se logre objetivos.

La comunicación al igual que el desempeño laboral de cada uno de los empleados de todas las empresas, organizaciones o instituciones, juegan un papel importante dentro de las mismas ya que sin una correcta comunicación es muy difícil que el desempeño laboral de los empleados sea el óptimo y el esperado por la organización, debido a esta problemática se han realizado muchos proyectos de investigación, los cuales han aportado significativamente para culturizarse acerca del correcto uso y manejo de la comunicación para que el mismo lleve al desempeño óptimo de los colaboradores.

En “La comunicación es un elemento muy importante en las empresas” (Chiavenato, 2000) se menciona que “una organización solo existe cuando hay personas capaces de comunicarse, actuar en conjunto y lograr objetivos en común”(p. 83). La participación de la empresa en el mercado ha disminuido debido a que no se ha formulado una comunicación proactiva que permita prestar un mejor servicio a los clientes.

## **2.2 Fundamentación filosófica**

Para la presente investigación se utilizará el paradigma Critico-Propositivo se lo plantea como una alternativa para la investigación social debido a que privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales: critico porque cuestiona los esquemas del molde de hacer investigación comprometidas con lógicas instrumentales del poder. Propositivo debido a que plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y pro actividad.

## **2.3 Fundamentación Legal**

La presente investigación se fundamentara en el Código de Trabajo con los siguientes artículos:

### **De las obligaciones del empleador y del trabajador**

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;

2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;
3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;
4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;
8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado.
10. Respetar las asociaciones de trabajadores.
11. Permitir a los trabajadores faltar o ausentarse del trabajo para desempeñar comisiones de la asociación a que pertenezcan, siempre que ésta dé aviso al empleador con la oportunidad debida.
12. Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;
13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;
16. Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo;
17. Facilitar la inspección y vigilancia que las autoridades practiquen en los locales de trabajo, para cerciorarse del cumplimiento de las disposiciones de este Código y darles los informes que para ese efecto sean indispensables.

Los empleadores podrán exigir que presenten credenciales

18. Pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador;

22. Pagar al trabajador los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación cuando, por razones del servicio, tenga que trasladarse a un lugar distinto del de su residencia;

**Art. 44.- Prohibiciones al empleador.- Prohíbese al empleador:**

a) Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo reglamento interno, legalmente aprobado;

b) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;

c) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;

d) Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo;

e) Cobrar al trabajador interés, sea cual fuere, por las cantidades que le anticipe por cuenta de remuneración;

f) Obligar al trabajador, por cualquier medio, a retirarse de la asociación a que pertenezca o a que vote por determinada candidatura;

h) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;

i) Sancionar al trabajador con la suspensión del trabajo;

**Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:**

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el

uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;

- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,
- j) Las demás establecidas en este Código.

**Art. 46.- Prohibiciones al trabajador.- Es prohibido al trabajador:**

- a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;
- b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;
- c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;
- d) Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;
- e) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;
- f) Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;

**Capítulo V**

De la duración máxima de la jornada de trabajo, de los descansos obligatorios y de las vacaciones

Parágrafo 1ro.

De las jornadas y descansos

Art. 47.- De la jornada máxima.- La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario.



Art. 50.- Límite de jornada y descanso forzosos.- Las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas hebdomadarias.

Los días sábados y domingos serán de descanso forzoso y, si en razón de las circunstancias, no pudiere interrumpirse el trabajo en tales días, se designará otro tiempo igual de la semana para el descanso, mediante acuerdo entre empleador y trabajadores.

Art. 65.- Días de descanso obligatorio.- Además de los sábados y domingos, son días de descanso obligatorio los siguientes: 1 de enero, viernes santo, 1 y 24 de mayo, 10 de agosto, 9 de octubre, 2 y 3 de noviembre y 25 de diciembre.

Art. 69.- Vacaciones anuales.- Todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de descanso, incluidos los días no laborables. Los trabajadores que hubieren prestado servicios por más de cinco años en la misma empresa o al mismo empleador, tendrán derecho a gozar adicionalmente de un día de vacaciones por cada uno de los años excedentes o recibirán en dinero la remuneración correspondiente a los días excedentes.

De igual manera es necesario afianzarnos en poderes legales como es la **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**, (2008) en la cual se menciona lo siguiente:

## **TITULO II DERECHOS**

### **Capítulo segundo**

#### **Derechos del buen vivir**

##### **Sección tercera Comunicación e Información**

**Art. 16.-** Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:  
**Numeral 1.** Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.

**Numeral 2.** El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.

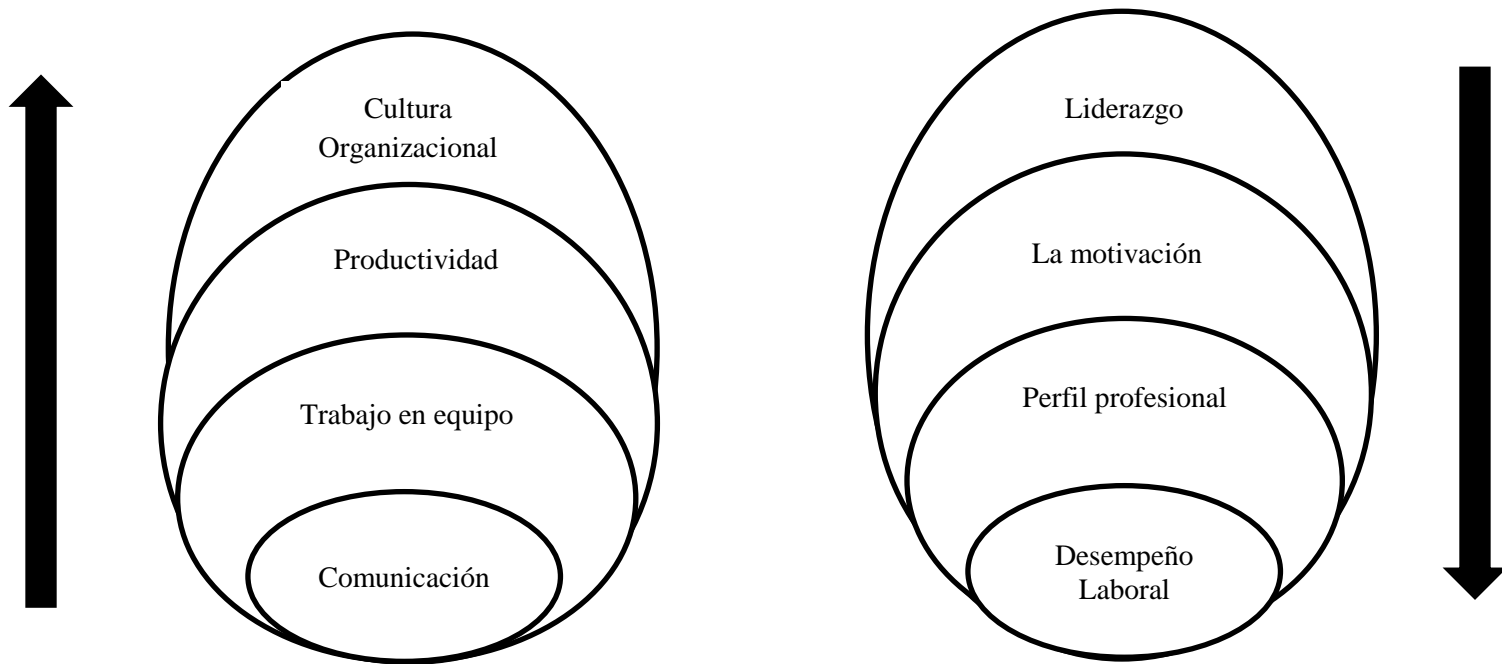
**Numeral 4.** El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.

**Numeral 5.** Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

**Art. 16.-** una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.

**Art.18-** todas las personas en forma individual o colectiva tienen derecho a: buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general y con responsabilidad ulterior.

## 2.4 Categorías Fundamentales

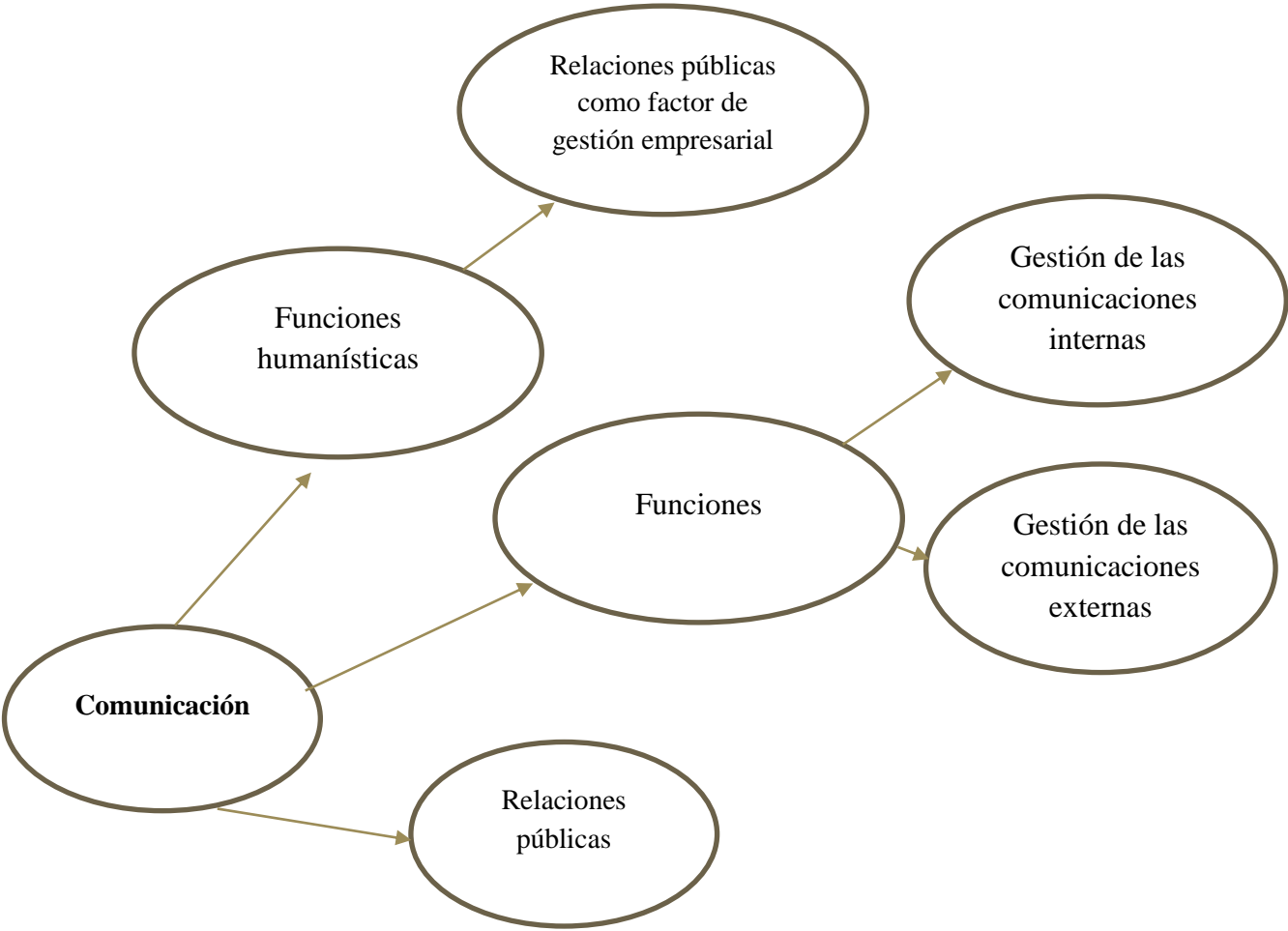


**Grafico N° 2:** Jerarquización de variables  
**Elaborado por:** El investigador  
**VARIABLE INDEPENDIENTE**

**VARIABLE DEPENDIENTE**

**2.4.1 Constelación de ideas**

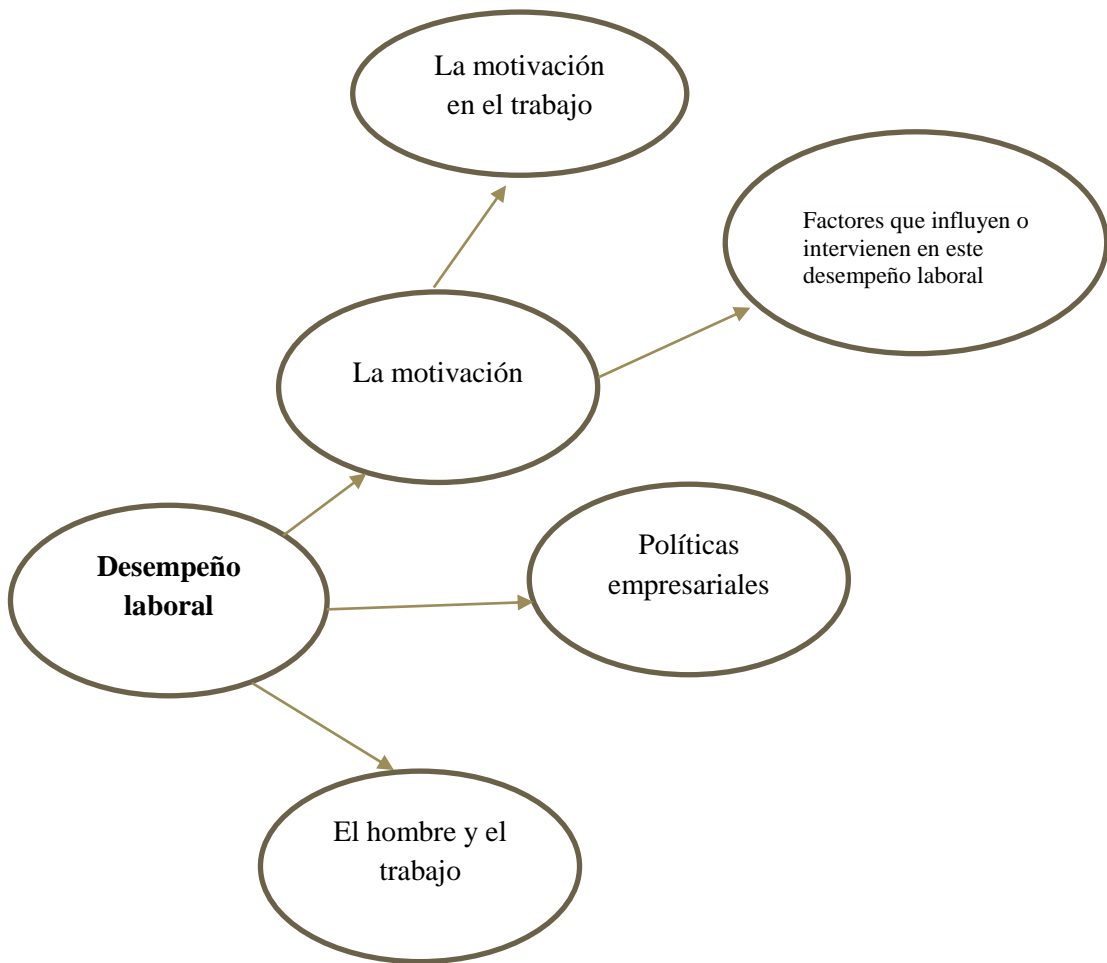
**VARIABLE INDEPENDIENTE**



**Gráfico N°3:** Constelación de ideas Variable Independiente.  
**Elaborado por:** Alexander Herrera.

## 2.4.2 Constelación de ideas

### VARIABLE DEPENDIENTE



**Gráfico N°4:** Constelación de ideas variable dependiente.  
**Elaborado por:** Alexander Herrera.

#### **2.4.1 Fundamentación teórica de la variable independiente.**

### **LA COMUNICACIÓN**

La comunicación es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra. H. Guevara señala que “La comunicación es la habilidad de expresar ideas positivas y los sentimientos de una manera abierta, honesta y directa. Que reconoce nuestros derechos al mismo tiempo respeta los derechos de otros” (2011, p. 33). Los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos y tienen unas reglas semióticas comunes.

La comunicación no implica únicamente emitir comentarios, va más allá, ya que es el hecho de tener la noción de cómo comunicarnos eficientemente y que al emitir una idea esta sea clara y directa, siempre con el debido respeto que se merecen cada una de las personas a las cuales se dirige nuestro mensaje. De acuerdo con Sabogal, O. menciona que “la comunicación es muy importante tanto en el ámbito personal como profesional y empresarial, ya que el equipo de trabajo debe manejarse de una manera correcta y coordinada en donde la comunicación entre en juego y las relaciones interpersonales sean óptimas” (2012, p.45).

Muchos directivos de las organizaciones se preguntan para qué generar una buena comunicación, si lo primordial es producir, e incrementar el capital de la empresa, pero no se preguntan que para ello es necesario una correcta comunicación y qué mejor si es asertiva.

Según Piñuel, "La comunicación interna es el elemento que permite que los públicos internos de una organización participen en el proceso de formalización y de toma de decisiones mediante la información y la participación" (1997, p 89). Todo ello redundará en la mejora de la comprensión, la motivación y la consecución de objetivos comunes.

De acuerdo con Pascual, C. se puede definir que "la comunicación en las organizaciones es uno de los temas más importantes y difíciles de tratar, ya que de este depende la ejecución y desarrollo de las actividades" (2013, p42). Si no se ejecuta correctamente la comunicación se corre el riesgo de que se generen malos entendidos, distorsión del mensaje hacia los demás departamentos, por ende se creará un clima laboral tenso en el cual no será nada agradable desempeñarse y el desarrollo de la organización se verá limitado.

Cabe recalcar que si existe una comunicación inadecuada dentro de ya sea una empresa, organización o institución, ésta se verá afectada ya que se pueden generar conflictos entre las personas que allí laboran y por consiguiente el clima laboral se tornara denso y las condiciones en las que los empleados realicen sus actividades serán sumamente deficientes. Una correcta comunicación asertiva involucra transmitir un mensaje de una forma clara, concisa, responsable y en los mejores términos posibles. En una organización en la cual se pretenda crear una cultura de comunicación óptima es necesario entender la manera adecuada de cómo comunicarse con los compañeros de trabajo, es decir al solicitar un favor, al emitir los respectivos agradecimientos hacia otra persona etc.

De acuerdo con Jaramillo, N. “La comunicación siempre expresa honesta, directa y respetuosamente lo que se desea decir y además tener una escucha activamente al compañero” (2009, p64). El hecho de que debemos comunicarnos es ya una pauta para la ejecución de nuestros valores ya que al comunicarnos expresamos nuestras ideas, pensamientos y emociones, por ello empleados el debido respeto para los demás, el respectivo léxico y la manera o la forma en la que emitimos nuestros comentarios con el fin de que la persona o personas con las cuales estamos comunicándonos recepten la información eficazmente y el dialogo que se tiene no se preste para malas interpretaciones y malos entendidos, más bien , se genere un ambiente de confianza entre las personas para crear lazos de amistad y un excelente clima laboral en las organizaciones.

### **Beneficios de la comunicación**

Según Sánchez, M., menciona que se puede entender que pocas son las personas que de manera innata poseen esta habilidad para comunicarse efectivamente, son sociales, no tienen dificultad para relacionarse y entablar diálogos creando de esta manera lazos de amistad, sin embargo la mayoría de las personas desarrollan esta habilidad a lo largo de sus vidas en determinados grupos sociales y a otra parte de las personas les cuesta comunicarse asertivamente, ya sea por baja autoestima, inseguridad en sí mismos, falta de confianza en un grupo social, por miedo o por complejos.(2013) En realidad, para las personas que están dispuestas a generar y aprender a comunicarse asertivamente, esto puede ser un proceso sin dificultad pero para aquellas personas inseguras y con miedos, esto puede ser algo complicado, es por ello que se debe



conocer los maravillosos beneficios de comunicarse asertivamente y el éxito que esto trae.

De acuerdo con Costumero, I, se puede interpretar que “la comunicación es el proceso mediante el cual las personas pueden dialogar y expresar sus ideas” (2007, p19). La comunicación es un elemento fundamental que no se presenta en la información. También en la comunicación entra en juego la retroalimentación o *feedback*, ya que es la respuesta que emite el receptor de lo que ha entendido con respecto al mensaje que ha sido recibido por el emisor. Por otra parte en la información este proceso no se puede dar ya que solo se envía la información y la respuesta directa e instantánea se limita.

La comunicación es muy importante para el desarrollo del ser humano en un entorno social ya que siente la necesidad de relacionarse y comunicarse con diferentes personas dentro de un grupo social, intercambiar ideas, opiniones, sugerencias que aporten a su desarrollo dentro del ámbito de la comunicación.

Todas las personas en algún momento de nuestras vidas hemos sentido la necesidad de hablar, de ser escuchados y entendidos por otras personas, es por ello que la comunicación es un tema sumamente importante en cualquier ámbito ya sea personal o profesional.

## **TRABAJO EN EQUIPO**

De acuerdo con Costumero, podemos definir al trabajo en equipo como "un grupo de personas que se concentran en trabajar coordinadamente para la realización y cumplimiento de las actividades, las cuales lleven al cumplimiento de las metas y objetivos planteados por el equipo de trabajo. (2007, p154). Si los colaboradores de la institución tuvieran una adecuada comunicación no existirían conflictos entre ellos y por ende entre departamentos, permitiendo de esta manera el cumplimiento de objetivos institucionales.

### **Aspectos que se deben tomar en cuenta para hacer buenos equipos de trabajo.**

Se debe elegir a los participantes que integraran el equipo, los cuales se caractericen por ser competentes, con toda la predisposición de ofrecer su tiempo para el cumplimiento de objetivos del equipo, los trabajos que se necesiten realizar, el nivel de afinidad que se presentara entre los miembros del equipo, ya que lo ideal es la creación de un grupo homogéneo, comunicativo, proactivo, creativo, motivado, coherente y que se sienta parte fundamental del equipo de trabajo, asumiendo como propias a las metas y objetivos planteados.

Se debe asignar funciones y responsabilidades a cada miembro del equipo, aclarándolas desde el punto de inicio y también aclarándoles las normas y reglas que se deben cumplir para la realización de las actividades. Problemas que pueden aparecer en un Equipo de Trabajo.

Uno de los problemas más comunes que se pueden generar en un equipo de trabajo es la aceptación del equipo hacia un nuevo integrante, ya que se puede dar una pésima integración del mismo, es por ello que las personas que integren el equipo de trabajo tengan mente abierta y sobretodo la predisposición de socializar con diferentes personas.

Otro problema que se puede dar es la deficiente capacidad que puede presentarse en la gestión del líder, permitiendo que los liderados actúen con forme a sus intereses y necesidades.

Los conflictos interpersonales que pueden tener los miembros del equipo y la deficiente habilidad del líder para orientar a la solución de problemas o conflictos que se generen en el equipo de trabajo. (p. 198 - 199). Existen condiciones que deben reunir los miembros de un equipo de trabajo para lograr el cumplimiento de metas, de acuerdo con Chacin, M. (2010), se puede entender que contar con la capacidad de entablar relaciones interpersonales satisfactorias con las personas que integran el equipo de trabajo es primordial ya que mediante la manera de relacionarse con los demás permite que entremos en un ambiente de confianza y de esta manera logremos las metas que se plantea en la institución.

### **Ventajas del trabajo en equipo**

Las personas que integran un equipo de trabajo se sienten en la capacidad de emitir sus opiniones, ideas y sugerencias, las cuales aporten al cumplimiento de metas.

Los miembros del equipo participan en la toma de decisiones dentro del mismo, comprometiéndose de esta manera para alcanzar los objetivos planteados.

Una ventaja importante dentro del trabajo en equipo es poseer cada vez mayor creatividad en las actividades que se realicen, ya que los integrantes del equipo aportan con ideas claras para dichas actividades además contribuyen a la mejora de la comunicación en el equipo de trabajo, ya que se pueden relacionar con los demás y transmitir información entre sí, logrando que los resultados sean óptimos y efectivos, gracias a la colaboración, cooperación y aporte de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo.

## **PRODUCTIVIDAD**

De acuerdo con Gallego, C., la productividad dentro de una organización juega un papel sumamente importante ya que se define como: “la relación existente entre la cantidad de productos que genera y los recursos que se utilizan para la producción de productos o servicios” (2012). La productividad con respecto a los empleados hace referencia al rendimiento de los mismos. La productividad con respecto a la maquinaria, se refiere a la cantidad de producto que se genera de la misma.

En sí, la productividad en una organización se define como un indicador de eficiencia, eficacia y efectividad y los resultados positivos o negativos con respecto al producto o servicio se verán en el nivel de aceptación que presenten los clientes o usuarios.

## **CULTURA ORGANIZACIONAL**

De acuerdo con Gross, “La cultura organizacional hace referencia al conjunto de valores y normas que caracterizan a las personas que integran una organización” (2008, p158), siendo esta la imagen de la empresa, es decir la imagen que tienen los clientes o usuarios de determinada empresa u organización.

Stephen dice que "los empleados se forman una impresión subjetiva general de la organización". (2008, p.456) El desempeño de un empleado depende, en un grado considerable, de que sepa lo que debe hacer y lo que no debe hacer. Entender la manera correcta de realizar un trabajo, indica una socialización apropiada, más aún la evaluación del comportamiento de un individuo incluye qué tan bien se adapta a la organización.

Según Martínez (2008), en cuanto a la cultura organizacional, no existe una receta que garantice el éxito, mucho menos si se trata de un cambio cultural el que se pretende, sin embargo, se pueden seguir ciertas etapas que han sido aplicadas como parte de una estrategia de cambio por parte de especialistas, las cuales apoyan el cambio deseado.

### **Características de la cultura organizacional**

La cultura organizacional es el grado de iniciativa, independencia y libertad que tienen los miembros de la organización para ejecutar actividades designadas además, el control que se aplica a las personas que integran la organización, el número de

reglas y la supervisión, tiene mucho que ver con el nivel de integración que generan los trabajadores al relacionarse con los demás.

#### **2.4.2 Fundamentación teórica de la variable dependiente.**

### **LIDERAZGO**

De acuerdo Casares Arrangoiz, David, el liderazgo “es la Habilidad de inspirar a la seguridad y el apoyo entre hombres y mujeres de quienes depende la idoneidad, el buen desempeño de una empresa o un área” (1996, p97).

#### **Liderazgo Transaccional**

El estilo de este liderazgo es la recompensa o castigo, es decir se establecen los objetivos, con el fin de que se cumplan y en función de que si se cumplen o no, se otorgan premios o castigos.

#### **En el liderazgo transaccional**

El líder tiene la autoridad de su puesto, reconoce las necesidades de sus seguidores, deja claros los roles de cada miembro, ofrece confianza, reconoce los éxitos y recompensa el esfuerzo de sus seguidores cuando se han cumplido objetivos establecidos.

#### **Liderazgo Transformacional**

En el liderazgo transformacional el líder promueve el cambio, para que sus seguidores sobrepasen el limiten de lo esperado sobre el objetivo planteado.

Es un líder que toma en cuenta las necesidades de sus seguidores, motivándolos para alcanzar el éxito tanto en el ámbito personal como profesional.

## **LA MOTIVACIÓN**

Según Barroso, R, “la motivación es aquello que impulsa a las personas a cumplir con eficiencia, eficacia y efectividad sus objetivos personales y objetivos que se hayan planteado por un equipo de trabajo. (2010, p74). La motivación es la pieza fundamental para alcanzar el éxito en el ámbito personal y profesional. Si las cosas se realizan sin motivación es seguro que se logran los resultados deseados. En nuestras vidas en diferentes circunstancias algunas tareas requieren de mayor motivación que otras, y en ocasiones el reto máximo es saber cómo mantenernos motivados mientras dura la finalización de la tarea. La motivación requiere de constancia para que una persona llegue al éxito.

La industria ha descuidado la complejidad de la motivación humana y ha simplificado erróneamente en exceso un fenómeno muy complejo. Puesto que el psicólogo que se preocupa especialmente de comprender a un individuo por medio de sus motivos y ha adquirido un conjunto de conocimientos dentro de este campo, los cuales con frecuencia difieren de los conocimientos del lego en la materia, es necesario revisar brevemente desde el punto de vista del psicólogo lo que se conoce sobre la motivación en la actualidad. Milton L Blum (p.472).

De acuerdo con Taboada, N. (2013), se puede interpretar que la autonomía hace referencia al impulso que tiene una persona para dirigir una acción propia, es decir es

un estado de independencia, en donde la intervención de otras personas esta demás. En donde somos responsables de nuestros actos y propios resultados.

### **Motivación en la Empresa**

Una de las mejores formas de motivar al personal es la rentabilidad económica, ya que las personas trabajan para adquirir dinero y al tener en cuenta que sus directivos premiaran su esfuerzo con incentivos monetarios su desempeño se elevará. Otras maneras de incentiva al trabajador es incrementando su salario permitiendo de esta manera dar una seguridad laboral al empleado y que se sienta identificado con la organización logrando con su esfuerzo una superación profesional.

### **PERFIL PROFESIONAL**

De acuerdo con Hawes, G. Corbalán, O. se define que un perfil profesional como “el conjunto de rasgos y capacidades, con las que cuenta una persona para desempeñarse en un lugar de trabajo, certificada adecuadamente por una competencia jurídica y reconocida por la sociedad como tal”. (2005, p14).

### **Características y componentes de un perfil profesional**

De acuerdo con Valderrama, L. se puede descifrar que se propone una serie de componentes y características que debe contemplar el perfil de un profesional, dentro de las cuales tenemos la especificación de las áreas de conocimiento que debe dominar el profesional, la descripción de las funciones, tareas, acciones y actividades que debe desempeñar el profesional, el conocimiento y seguridad de sus valores adquiridos, las cuales serán necesarias para su correcto desempeño en la empresa, la



descripción de las habilidades y destrezas a desarrollar en su lugar de trabajo, acorde a su perfil (2014).

La preparación de una persona para que llegue a cumplir correctamente en la práctica profesional, requiere de una preparación académica previa, que contribuya a un desempeño laboral óptimo dentro de la organización. Para que la persona logre con esta preparación académica es necesario que se realice una introspección, la cual le servirá de mucho para que pueda reconocer sus habilidades, sus preferencias y de esta manera orientarse a sí mismo a elegir una carrera en la cual se puedan preparar de la mejor manera.

### **DESEMPEÑO LABORAL**

De acuerdo con Sayu, G. el desempeño laboral “es la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad, competitividad y logro de metas en la organización” (2015, p122). Además Montejo, afirma que es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro, que permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen

problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. (2009, p186-187)

El desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados, que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

### **Características del desempeño laboral**

De acuerdo con Sales, G. (2013), se puede entender que las características del desempeño laboral se basan en los conocimientos, habilidades y capacidades que tiene una persona y lo demuestra al desempeñarse en su lugar de trabajo, como también su adaptabilidad ya que hace referencia a la capacidad de adaptarse de una persona en diferentes ambientes de trabajo, responsabilidades y funciones que debe cumplir, pero lo idóneo sería un ambiente de trabajo confortable para que el desempeño del trabajador sea óptimo.

La comunicación se refiere a la habilidad que tiene una persona para expresar sus ideas, opiniones entre otras, en un grupo social. Hace referencia también a la capacidad de expresarse correctamente es decir utilizando el lenguaje verbal y no verbal correctamente.

La iniciativa, hace referencia a la capacidad de expresar ideas innovadoras con criterio formado para cumplir objetivos personales o grupales.

Los conocimientos, hace referencia de los conocimientos técnicos profesionales que la persona ha adquirido con respecto a un área en especial o en varias.

## **Necesidades Básicas del Empleado**

De acuerdo con Colan, L. se puede descifrar que las necesidades intelectuales como “el logro, la autonomía, el dominio se encuentran estrictamente relacionadas a las necesidades emocionales como el propósito, la familiaridad y el reconocimiento” (2010, p14). De esta manera, si el colaborador pone en práctica en su lugar de trabajo la organización alcanzará objetivos de lo contrario existirá un deficiente desempeño laboral.

## **Desempeño**

Se define al desempeño como un conjunto de conductas laborales que posee o debe poseer un colaborador en una empresa para el cumplimiento de sus funciones, el desempeño también toma otro nombre algunos lo conocen como rendimiento laboral o méritos laborales.

Se considera, también, al desempeño como la ejecución de las tareas o actividades que debe cumplir un trabajador, en relación con los objetivos planteados por la empresa. En el desempeño entra en juego el conocimiento que tiene el trabajador al momento de ejercer sus actividades o funciones.

## **Aspectos del desempeño**

De acuerdo con la revista Psicología y Empresa (2011), se puede entender que los:

**Atributos del cargo:** son los aspectos que interpretan el conocimiento que debe tener el trabajador con respecto al cargo que desempeña o desempeñará en un futuro.

**Rasgos individuales:** son aquellos aspectos que diferencian a la persona de otras como: la responsabilidad, puntualidad, compromiso para contribuir de la mejor manera para con la empresa entre otras.

**Factores de rendimiento:** hace referencia a aquellos aspectos que contribuyen al logro de metas y objetivos como: la productividad, eficiencia, calidad de su trabajo entre otras. Desempeño y estándar: conceptos.

### **Evaluación de desempeño**

De acuerdo con Cuesta, A. La evaluación del desempeño o llamada también evaluación del rendimiento, evaluación de la actuación, evaluación del desempeño por competencias laborales, es una actividad o proceso clave para determinar cuan efectiva está siendo el desarrollo de los empleados y es un arma clave para la gerencia de recursos humanos ya que consiste en un proceso que permite valorar de la manera más sistemática y objetiva posible, el rendimiento que están teniendo los empleados de una empresa, hay recalcar que la evaluación del desempeño por competencias es una valoración superior si se la compara con la evaluación de desempeño (2010 p.59). Es necesario destacar que para que una evaluación de desempeño sea eficaz y efectiva se tome en cuenta el análisis y diseño de puestos y el perfil del cargo por competencias ya que esta relación podrá determinar las falencias que existen en el lugar de trabajo y dar las respectivas soluciones que el cargo lo necesite.

## **Objetivos de la Evaluación de desempeño**

El principal objetivo que tiene la evaluación de desempeño es mejorar la actuación de los empleados en una empresa, permitiendo de esta manera identificar el potencial de cada uno de los miembros de la organización creando un ambiente laboral saludable con el objetivo único de que la organización logre objetivos.

## **2.5 HIPÓTESIS**

HO: la comunicación no incide en el desempeño laboral de los colaboradores del Ministerio Del Ambiente periodo octubre – marzo del 2015.

H1: la comunicación incide en el desempeño laboral de los colaboradores del Ministerio el Ambiente periodo octubre – marzo del 2015.

## **2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES**

VARIABLE INDEPENDIENTE: Comunicación. (CAUSA)

VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño Laboral. (EFECTO)

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Enfoque de la Investigación**

La investigación se desarrollará en base al paradigma critico propositivo, porque diagnostica, analiza la situación actual del problema para dar una solución al mismo y cumplir con el aspecto propositivo que va más allá del diagnóstico y el análisis. El trabajo se enmarca en un paradigma cuanti-cualitativo porque dará información numérica a través de datos estadísticos los mismos que serán sometidos a análisis con apoyo del marco teórico.

##### **3.1.1 Modalidad básica de la Investigación**

###### **Bibliográfica - Documental**

Es bibliográfica Documental puesto que realizaremos esta investigación al acudir a la institución, es decir donde se encuentra el objeto de estudio que vamos a investigar como son los colaboradores con la finalidad de dar una mayor eficiencia y eficacia a los diferentes procesos de comunicación, permitiéndome así ponerme en contacto con la realidad del problema.

## **De Campo**

Es de campo porque el investigador obtiene la información en el lugar de los hechos en contacto directo con la realidad.

## **De Intervención Social o Proyecto Factible**

Es una modalidad de investigación particular que consiste en la elaboración y desarrollo de una propuesta de modelo operativo viable que permita solucionar los problemas de la organización.

### **3.2 Niveles o Tipos de Investigación**

Dentro de los tipos de estudio se emplearán la Investigación Exploratoria (fuentes primarias) y la Investigación descriptiva (fuentes secundarias).

#### **Investigación Exploratoria**

Los estudios exploratorios se efectúan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes, la investigación exploratoria constituye un estudio preliminar, una primera aproximación al problema.

#### **Investigación Descriptiva**

Se describe las situaciones que se presentan en la institución y se relaciona con los objetivos a alcanzar en el proceso investigativo.

La investigación es descriptiva porque se basa en la predicción de resultados según experiencias del investigador en el medio.

### **3.3 Asociación de variables correlacional.**

En esta fase la investigación permitirá hacer predicciones estructuradas y dar un valor explicativo sobre diferentes hechos, el objetivo será medir la relación entre variables.

### **3.4 Población y Muestra**

#### **Población**

La población investigarse corresponde a 10 colaboradores del departamento financiero, 15 colaboradores del departamento administrativo, y 25 trabajadores del Departamento operativo, dando un total de 50 colaboradores.

<b>Población empresarial</b>	<b>Colaboradores</b>	<b>Porcentaje</b>
Departamento financiero	10	20%
Departamento administrativo	15	30%
Departamento operativo	25	50%
<b>Total:</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N°1:** Población

**Elaborado por:** Alexander Herrera.





### 3.4.3 Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Desempeño laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado, se ve afectado por factores como: capacidad, adaptabilidad, comunicación, iniciativa conocimientos, trabajo etc.	Muy bueno	Aplicación de baterías.	-En la institución existe una batería de test para contratar al personal subordinado?	Encuesta Cuestionario
	Bueno	Medición de metas alcanzadas.	-En la institución se miden las metas alcanzadas por el personal subordinado?	
		Aplicar reactivos.	-En la institución se aplica reactivos o pruebas para contratar a los subordinados?	
	Regular	Medición de adaptabilidad.	-En la institución se mide la adaptabilidad al puesto de trabajo de los subordinados?	
Entrevista al personal a contratar.		-En la institución se hace una entrevista para contratar al personal subordinado?		
Deficiente	Evaluación de la asistencia al trabajo.	-En la institución se evalúa el desempeño de los subordinados en base a la asistencia al trabajo?		
	Analizan carpetas.	-En la institución se aplica baterías de test, pruebas y entrevistas para contratar al personal?		
		Ausencia de evaluación.	-En la institución se mide el desempeño de los colaboradores en base a metas alcanzadas, adaptabilidad y asistencia al trabajo?	

**Cuadro N°3:** Operacionalización de la Variable Dependiente.

**Elaborado por:** Alexander Herrera.

### 3.5 Plan de recolección de información

Para la recolección de la información se establecerá el siguiente cuadro:

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
1.- ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2.- ¿A quiénes está dirigido?	Colaboradores del Ministerio del Ambiente
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Comunicación y Desempeño Laboral
4.- ¿Quién investiga?	El Investigador: Alexander Herrera
5.- ¿Cuándo?	Año 2015
6.- ¿Lugar de la recolección de la información?	Ministerio del Ambiente Tungurahua
7.- ¿Cuántas veces?	Prueba piloto y Encuestas
8.- ¿Qué técnicas de recolección?	Encuestas
9.- ¿Con qué?	Cuestionario
10.- ¿En qué situación?	En el trabajo

**Cuadro N°4:** Recolección de información.

**Elaborado por:** Alexander Herrera.

## **Técnicas e instrumentos de recolección de información**

La investigación se basará en la Técnica de la Encuesta que utiliza un cuestionario debidamente estructurado, conformado por preguntas claras debidamente estudiadas en forma previa y que de fácil entendimiento para que sus respuestas sean claras y ayuden de manera positiva a alcanzar los resultados esperados.

### **3.6 Plan de procesamiento de la información.**

Los datos recogidos (datos en bruto) se transformaron siguiendo ciertos procedimientos:

- Revisión crítica de la información recogida: es decir, limpieza de la información defectuosa, contradictoria, incompleta, no pertinente, otros.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis.
- Manejo de información, reajuste de cuadros con casillas vacías. Con datos tan reducidos cuantitativamente que no influyen significativamente en los análisis.
- Estudios estadísticos de datos para la presentación de resultados.
- Análisis y representación de resultados.
- Análisis de los resultados estadísticos destacando tendencias o relaciones fundamentales, de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados con apoyo del marco teórico en el aspecto pertinente.
- Comprobación de hipótesis para verificación estadística.
- Establecimiento de conclusiones y recomendación.
- Se presentaran los datos en tablas y gráficos circulares.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Análisis e interpretación.

**Pregunta N° 1:** ¿En la institución se reporta constantemente el desempeño de los colaboradores?

**Cuadro N° 5**

Reportes Constantes

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	2%
No	49	98%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

**Elaborado por:** Alexander Herrera.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores.

**Gráfico N° 5**



**Elaborado por** Alexander Herrera.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En lo referente a la primera pregunta, 1 colaborador que corresponde al 2,00 % contestó que sí; 49 colaboradores que corresponden al 98,00 % contestaron no

Por lo que se demuestra que en la institución la mayoría de veces no se reporta constantemente el desempeño de los colaboradores

**Pregunta N° 2:** ¿En la institución siempre se proporcionan informes del desempeño a los superiores?

**Cuadro N°6**

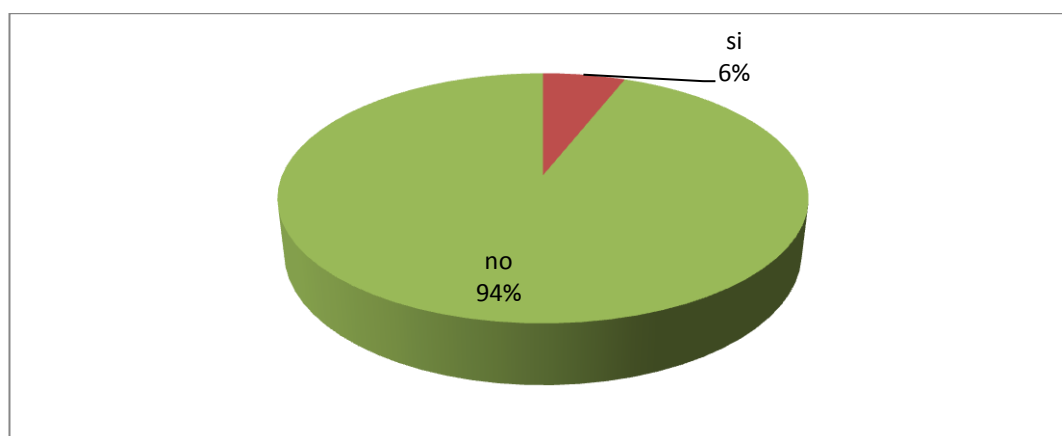
Proporcionar informes

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	35	70%
No	15	30%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

**Elaborado por:** Herrera Romero Alexander Iván

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Gráfico N°6**



**Elaborado por:** Alexander Herrera.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En lo referente a la segunda pregunta, 35 colaboradores que corresponde al 70,00 % contestaron que sí; 15 colaboradores que corresponde al 30,00 % contestaron no.

Por lo que se demuestra que en la institución si se proporcionan informes de desempeño a los superiores.

**Pregunta N° 3:** ¿En la institución se usan constantemente memos para mejorar el desempeño laboral?

**Cuadro N°7**

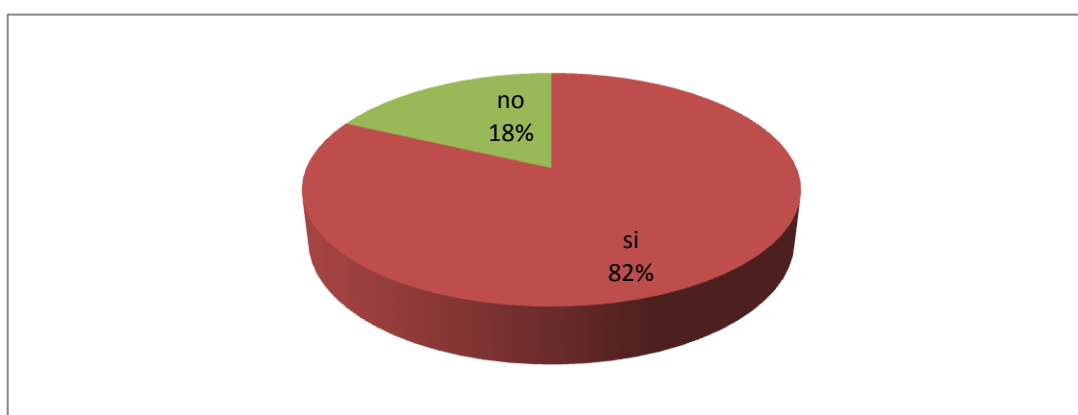
Uso de memos para el mejoramiento laboral

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	41	82%
No	9	18%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

**Elaborado por:** Alexander Herrera.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores.

**Gráfico N° 7**



**Elaborado por:** Alexander Herrera.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En lo referente a la tercera pregunta, 41 colaboradores que corresponde al 82,00 % contestaron que sí; 9 colaboradores que corresponde al 18,00 % contestaron no.

Por lo que se demuestra que en la institución si se usan constantemente memos para mejorar el desempeño laboral.

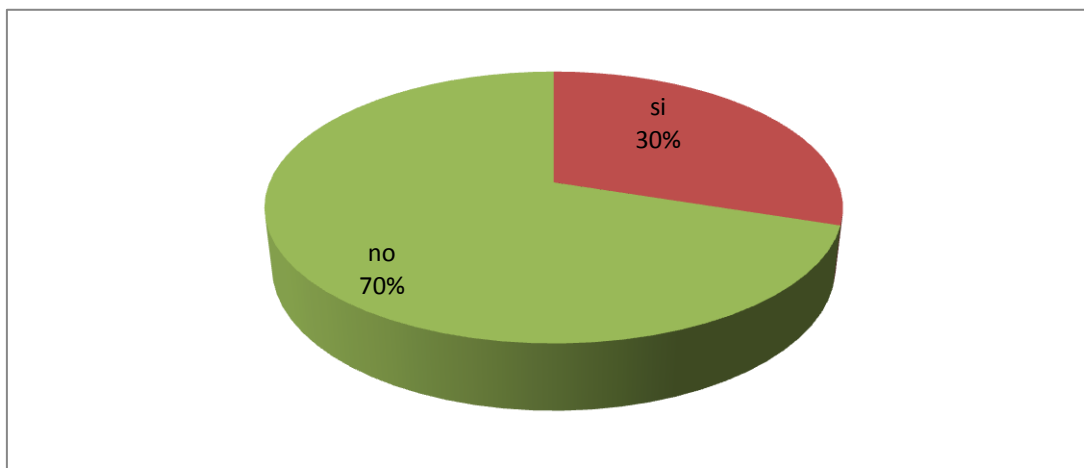
**Pregunta N° 4:** ¿En la institución normalmente se usan convocatorias para hablar sobre el desempeño laboral?

**Cuadro N°8**

Convocatorias

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	30%
No	35	70%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

**Gráfico N° 8**



**Elaborado por:** Alexander Herrera.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores.



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En lo referente a la cuarta pregunta, 15 colaboradores que corresponde al 30,00 % contestaron que sí; 35 colaboradores que corresponde al 70,00 % contestaron no.

Por lo que se demuestra que en la institución normalmente no se usan convocatorias para hablar sobre el desempeño laboral.

**Pregunta N° 5:** ¿El ambiente en la institución es adecuado para hacer consultas mutuas sobre el desempeño laboral?

**Cuadro N°9**

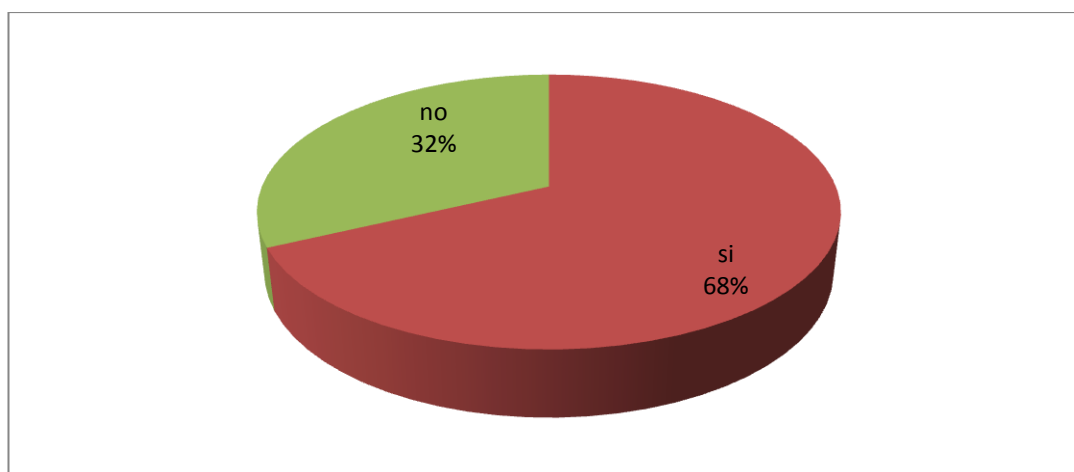
Ambiente adecuado

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	34	68%
No	16	32%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

**Elaborado por:** Alexander Herrera.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores.

**Gráfico N°9**



**Elaborado por:** Alexander Herrera.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En lo referente a la quinta pregunta, 34 colaboradores que corresponde al 68,00 % contestaron que sí; 16 colaboradores que corresponde al 32,00 % contestaron no.

Por lo que se demuestra que el ambiente en la institución si es adecuado para hacer consultas mutuas sobre el desempeño laboral.

**Pregunta N° 6:** ¿En la institución se permiten realizar reclamos entre los trabajadores para mejorar el desempeño laboral?

**Cuadro N° 10**

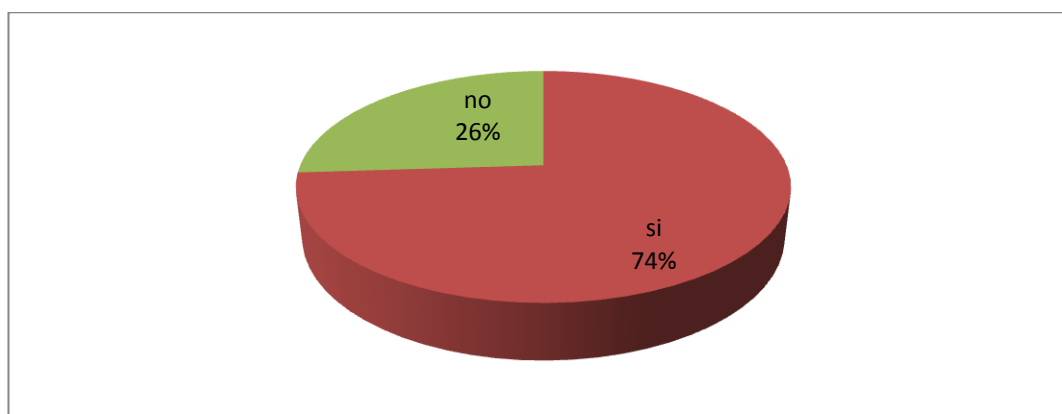
Reclamos frecuentes

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	37	74%
No	13	26%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

**Elaborado por:** Alexander Herrera.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores.

**Gráfico N° 10**



**Elaborado por:** Alexander Herrera.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En lo referente a la sexta pregunta, 37 colaboradores que corresponde al 74,00 % contestaron que sí; 13 colaboradores que corresponde al 26,00 % contestaron no.

Por lo que se demuestra que en la institución si se permiten realizar reclamos entre los trabajadores para mejorar el desempeño laboral.

**Pregunta N° 7:** ¿En la institución existe una batería de test para contratar al personal subordinado?

**Cuadro N° 11**

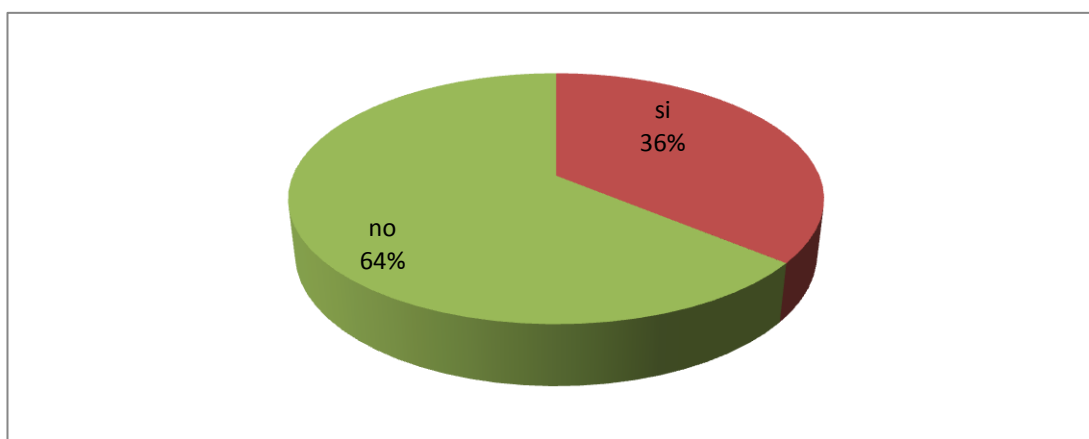
Contratar al personal subordinado

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	36%
No	32	64%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

**Elaborado por:** Alexander Herrera.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores.

**Gráfico N° 11**



**Elaborado por:** Alexander Herrera.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En lo referente a la séptima pregunta, 18 colaboradores que corresponde al 36,00 % contestaron que sí; 32 colaboradores que corresponde al 64 ,00 % contestaron no.

Por lo que se demuestra que en la institución no existe una batería de test para contratar al personal subordinado.

**Pregunta N° 8:** ¿En la institución se miden las metas alcanzadas por el personal subordinado?

**Cuadro N° 12**

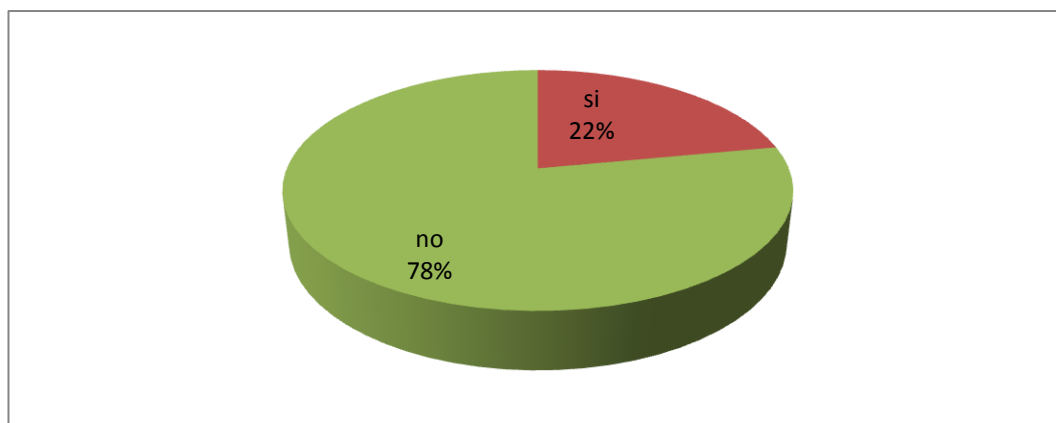
Medición de metas alcanzadas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	22%
No	39	78%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

**Elaborado por:** Alexander Herrera.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores.

**Gráfico N° 12**



**Elaborado por:** Alexander Herrera.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En lo referente a la octava pregunta, 11 colaboradores que corresponde al 22,00 % contestaron que sí; 39 colaboradores que corresponde al 78,00 % contestaron no.

Por lo que se demuestra que en la institución no se miden las metas alcanzadas por el personal subordinado.

**Pregunta N° 9:** ¿En la institución se aplica reactivos o pruebas para contratar a los subordinados?

**Cuadro N° 13**

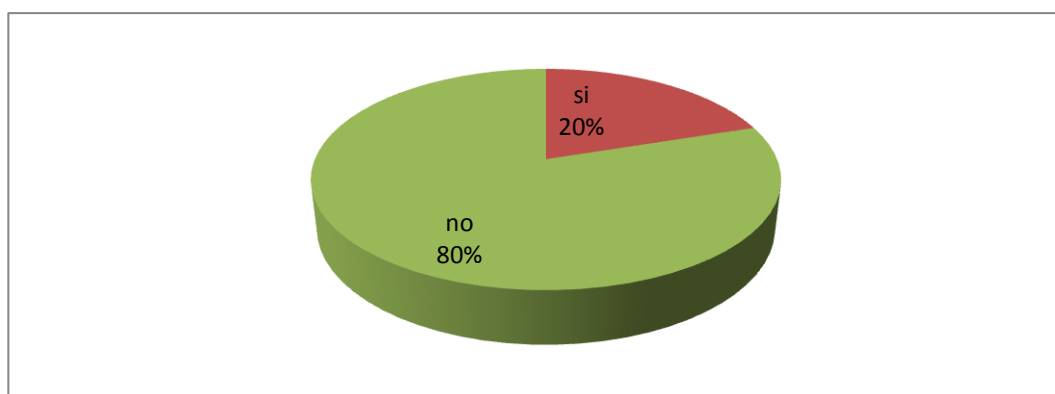
Aplicación de reactivos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	20%
No	40	80%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

**Elaborado por:** Alexander Herrera.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores.

**Gráfico N°13**



**Elaborado por:** Alexander Herrera.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En lo referente a la novena pregunta, 10 colaboradores que corresponde al 20,00 % contestaron que sí; 40 colaboradores que corresponde al 80,00 % contestaron no.

Por lo que se demuestra que en la institución no se aplica reactivos o pruebas para contratar al personal subordinado.

**Pregunta N° 10:** .- ¿En la institución se mide la adaptabilidad al puesto de trabajo de los subordinados?

**Cuadro N° 14**

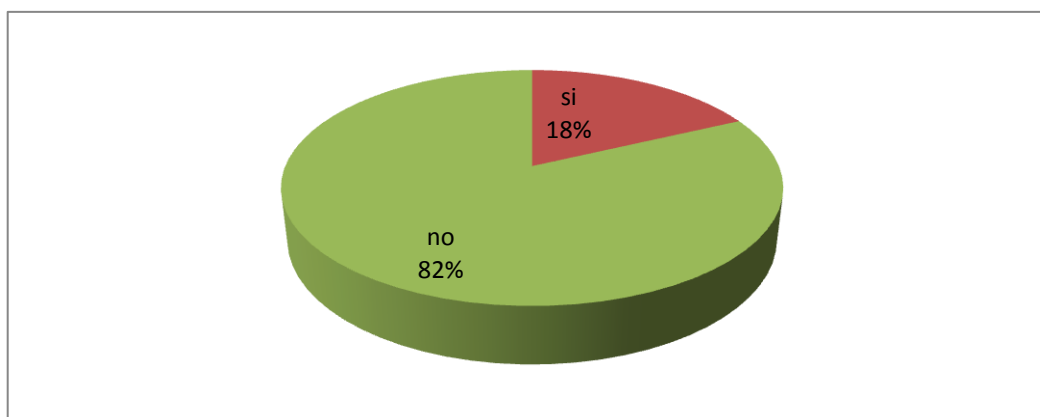
Medición de adaptabilidad laboral

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	18%
No	41	82%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

**Elaborado por:** Herrera Romero Alexander Iván

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Gráfico N° 14**



**Elaborado por:** Alexander Herrera.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En lo referente a la décima pregunta, 9 colaboradores que corresponde al 18,00 % contestaron que sí; 41 colaboradores que corresponde al 82 ,00 % contestaron no.

Por lo que se demuestra que en la institución no se mide la adaptabilidad al puesto de trabajo de los subordinados.

**Pregunta N° 11:** ¿En la institución se hace una entrevista para contratar al personal subordinado?

**Cuadro N°15**

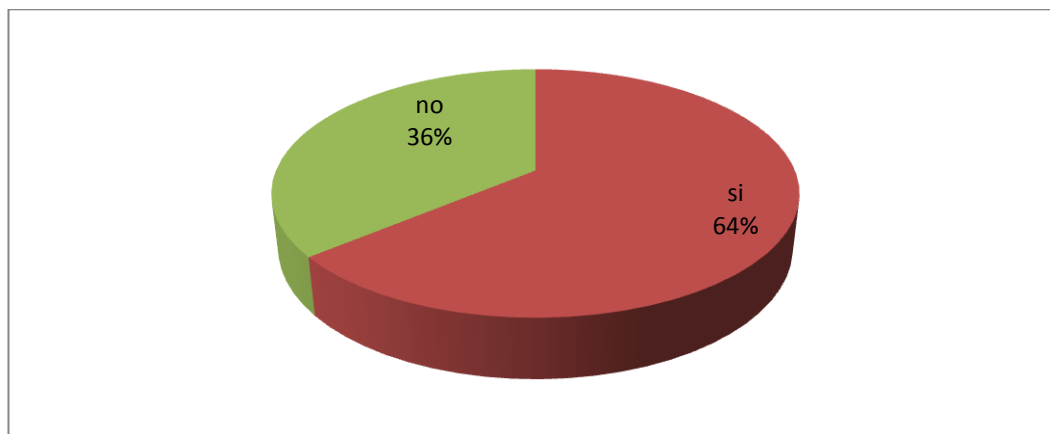
Entrevistas para contratar al personal

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	64%
No	18	36%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

**Elaborado por:** Alexander Herrera.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores.

**Gráfico N° 15**



**Elaborado por:** Alexander Herrera.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En lo referente a la décima primera pregunta, 32 colaboradores que corresponde al 64,00 % contestaron que sí; 18 colaboradores que corresponde al 36 ,00 % contestaron no.

Por lo que se demuestra que en la institución si se hace una entrevista para contratar al personal subordinado.

**Pregunta N° 12:** ¿En la institución se evalúa el desempeño de los subordinados en base a la asistencia al trabajo?

**Cuadro N° 16**

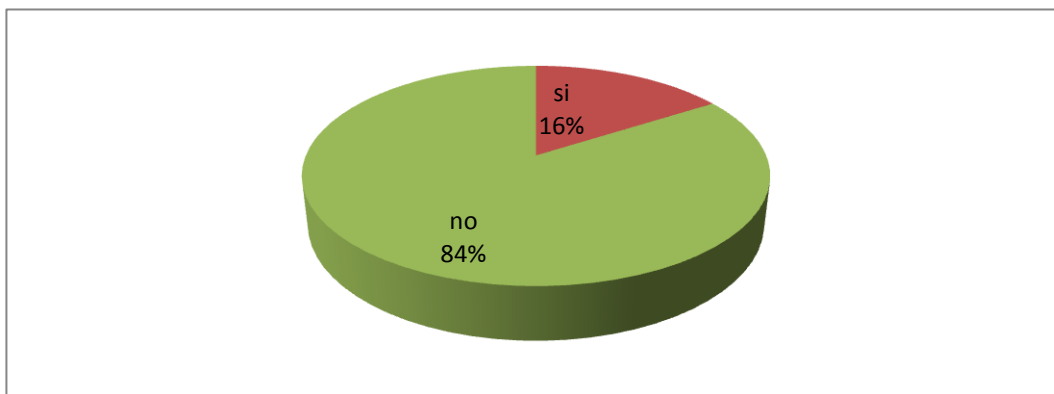
Evaluación de desempeño

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	16%
No	42	84%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

**Elaborado por:** Herrera Romero Alexander Iván

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Gráfico N° 16**



**Elaborado por:** Alexander Herrera.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores.



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En lo referente a la décima segunda pregunta, 8 colaboradores que corresponde al 16,00 % contestaron que sí; 42 colaboradores que corresponde al 84 ,00 % contestaron no.

Por lo que se demuestra que en la institución no se evalúa el desempeño de los subordinados en base a la asistencia al trabajo.

**Pregunta N° 13:** ¿En la institución se aplica baterías de test, pruebas y entrevistas para contratar al personal?

**Cuadro N°17**

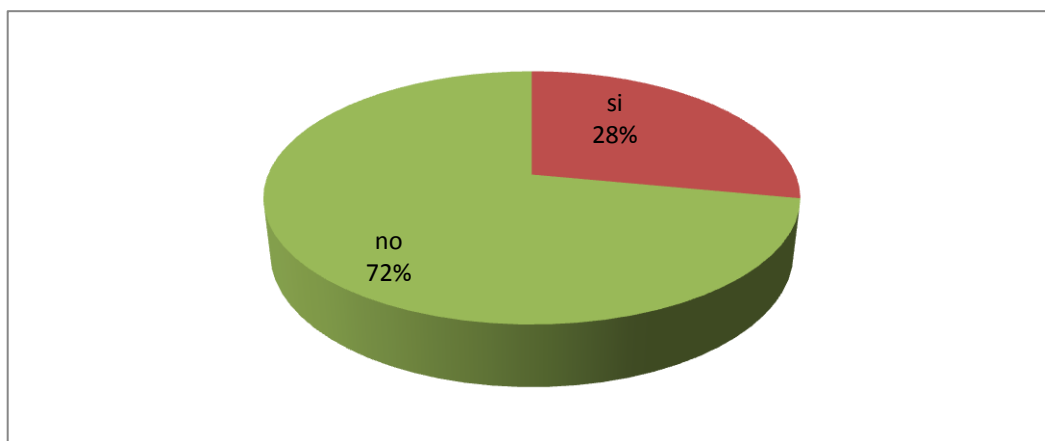
Aplicación de entrevistas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	28%
No	36	72%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

**Elaborado por:** Alexander Herrera.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores.

**Gráfico N° 17**



**Elaborado por:** Herrera Romero Alexander Iván

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En lo referente a la décima tercera pregunta, 14 colaboradores que corresponde al 28,00 % contestaron que sí; 36 colaboradores que corresponde al 72,00 % contestaron no.

Por lo que se demuestra que en la institución no se aplica baterías de test, pruebas y entrevistas para contratar al personal.

**Pregunta N° 14:** ¿En la institución se mide el desempeño de los colaboradores en base a metas alcanzadas, adaptabilidad y asistencia al trabajo?

**Cuadro N° 18**

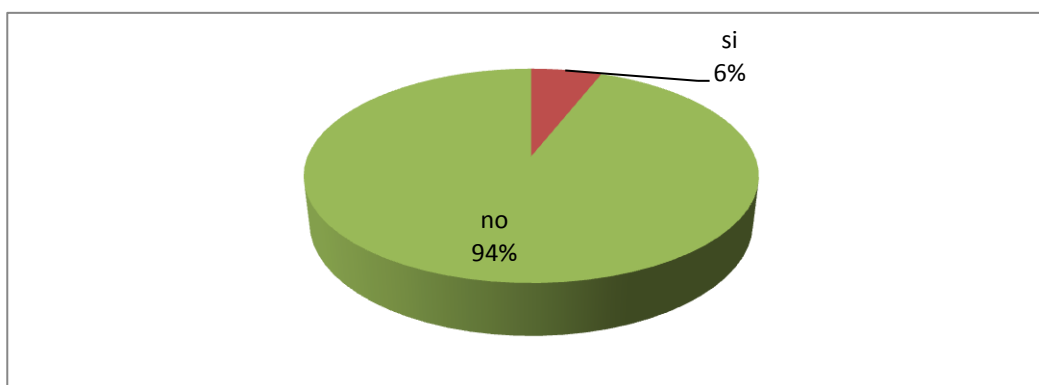
Evaluación del desempeño en base a las metas alcanzadas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	6%
No	47	94%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

**Elaborado por:** Alexander Herrera.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores.

**Gráfico N° 18**



**Elaborado por:** Alexander Herrera.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores.

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En lo referente a la décimo cuarta pregunta, 3 colaboradores que corresponde al 6,00 % contestaron que sí; 47 colaboradores que corresponde al 94 ,00 % contestaron no.

Por lo que se demuestra que en la institución no se mide el desempeño de los colaboradores en base a metas alcanzadas, adaptabilidad y asistencia al trabajo.

### **4.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS**

#### **4.2.1 DESCRIPCIÓN DE LA HIPÓTESIS**

**a) Hipótesis Nula ( $H_0$ ):** “La comunicación no es importante en el desempeño laboral de los colaboradores del área de recursos humanos del Ministerio del Ambiente en la provincia de Tungurahua”.

**b) Hipótesis Alterna ( $H_1$ ):** “La comunicación si es importante en el desempeño laboral de los colaboradores del área de recursos humanos del Ministerio del Ambiente en la provincia de Tungurahua”.

#### **4.2.2 SELECCIÓN DEL NIVEL DE SIGNIFICACIÓN.**

Para la verificación de la hipótesis se utilizará el nivel de  $\alpha = 0.05$

#### 4.2.3 Descripción de la población

Se ha contado con una población total de 50 colaboradores del Ministerio del Ambiente de la provincia de Tungurahua.

MUESTRA COLABORADORES	PORCENTAJE
50	100%

**Elaborado por:** Alexander Herrera.

**Fuente:** Encuesta.

#### 4.2.4 Especificación de lo estadístico.

#### CÁLCULO CHI CUADRADO ( $\chi^2$ )

Para la verificación de la hipótesis se establecerá una tabla de 14 filas por 2 columnas, desde donde se extraerá las frecuencias esperadas.

Ítems		Escala		Subtotal
		Si	No	
1		1	49	50
2		35	15	50
3		41	9	50
4		15	35	50
5		34	16	50
6		37	13	50
7		18	32	50
8		11	39	50
9		10	40	50
10		9	41	50
11		32	18	50
12		8	42	50
13		14	36	50
14		3	47	50
Total		268	432	700

**Cuadro N° 19:** Frecuencias observadas y esperadas.

**Elaborado por:** Alexander Herrera.

Frecuencias esperadas	
(268*50)/700	19,14
(432*50)/700	30,85

$$X^2 = \frac{\sum (Fo - Fe)^2}{Fe}$$

#### 4.2.5 Especificación de las regiones de aceptación y rechazo

Se procede a determinar los grados de libertad considerando que el cuadro consta de 14 filas y 2 columnas.

<b>Grados de libertad</b>		
	<b>Filas</b>	<b>Columnas</b>
gl=	(14-1)	(2-1)
gl=	13	1
gl=	13*1	
gl=	13	

$$gl= (F- 1)*(C-1)$$

$$gl= (14-1)*(2-1)$$

$$gl= 13*1$$

$$gl= 13.$$

Por lo tanto 13 grados de libertad y a nivel 0.05 de significación según la tabla 22.362.

Por lo tanto con 13 grados de libertad y a nivel 0.05 de significación según la tabla:  $X^2_T = 22,362$  por tanto si  $X^2_C \leq X^2_T$  se aceptará la  $H_0$ , caso contrario se la rechazará y se aceptará la hipótesis alternativa.

**4.2.6 Recolección de datos y cálculo de lo estadístico.**

Para esto se utilizará la siguiente fórmula:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

$\chi^2$  = valor a calcularse de chi cuadrado calculado.  
 $\Sigma$  = sumatoria  
**O**= frecuencia observada.  
**E**=frecuencia

	O	E	O-E	(O-E) <sup>2</sup>	(O-E) <sup>2</sup> /E
1	49	31	18	324	10.451
2	15	31	16	256	8.258
3	9	31	22	484	15.612
4	35	31	4	16	0.516
5	16	31	15	225	7.258
6	13	31	18	324	10.451
7	32	31	1	1	0.032
8	39	31	8	64	2.064
9	40	31	9	81	2.612
10	41	31	10	100	3.225
11	48	31	17	289	9.322
12	42	31	11	121	3.903
13	36	31	5	25	0.806
14	47	31	16	256	8.258
				<b><math>\chi^2 C =</math></b>	<b>82.76</b>

**Cuadro N° 20:** Combinación de frecuencias.

**Elaborado por:** Alexander Herrera.

Como se puede observar  $\chi^2$  Cuadrado 82.76 es mayor que  $\chi^2$  Cuadrado tabular 22.362, por tanto se acepta la hipótesis alternativa  $H_1$ .

La comunicación sí es importante y afecta significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del área de recursos Humanos del Ministerio Del Ambiente de la provincia de Tungurahua, y con esto se ha verificado la hipótesis satisfactoriamente.



## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

Con los datos obtenidos en el trabajo de investigación, se ha efectuado el análisis e interpretación de los resultados de las encuestas a los colaboradores del Ministerio del Ambiente de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, lo cual permite evidenciar que en la institución no se reportan constantemente el desempeño de los colaboradores.

Además en la organización normalmente no se usan convocatorias para hablar sobre el desempeño laboral los miembros de la Institución reconocen que no existe una comunicación efectiva que aplica la institución, reflejado en base a los resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los actores directos de la Institución Investigada.

De la misma manera en la institución no se mide la adaptabilidad al puesto de trabajo de los subordinados lo que no permite un correcto desenvolvimiento en cada uno de los respectivos puestos de trabajo.

En la institución no se aplica baterías de test, pruebas y entrevistas al contratar personal debido a esto las personas seleccionadas no son las adecuadas para ocupar las vacantes.

En la institución debido a los resultados obtenidos se demuestra que en la misma no se mide el desempeño de los colaboradores en base a las metas, adaptabilidad y asistencia al trabajo lo que nos indica notoriamente ausencia al trabajo.

## 5.2 Recomendaciones

- Ejecutar diálogos con los empleados del Área de Recursos Humanos o en los cuales se les dé a conocer la importancia de Comunicarse efectivamente con sus compañeros de trabajo, con lo cual se promueva un ambiente laboral óptimo en el que los empleados se sientan en la libertad de relacionarse en la institución.
- Efectuar frases motivacionales que incentiven a los empleados del Área de Recursos Humanos a realizar sus actividades con eficiencia, eficacia y efectividad con el fin de promover un correcto desempeño laboral.
- Realizar un seguimiento minucioso de las diferentes actividades que ejecutan los empleados en cada uno de sus lugares de trabajo con la finalidad de fortalecer la calidad de su trabajo.
- Implementar un plan de capacitación mediante estrategias de comunicación en el ámbito empresarial, con la finalidad de mejorar el desempeño laboral.

## CAPITULO VI

### LA PROPUESTA

**Título:** Plan de capacitación mediante estrategias de comunicación en el ámbito empresarial, con la finalidad de mejorar el desempeño laboral.

#### 6.1 Datos informativos

Nombre de la institución:	Ministerio del Ambiente
Dirección	Tungurahua
Beneficiarios	Colaboradores
Tiempo de ejecución	2015-2016
Responsables	Alexander Herrera
Costo aproximado	\$ 150

#### 6.2 Antecedentes de la Propuesta

La empresa no presenta antecedentes de haber tenido un Plan de capacitación usando estrategias de comunicación con el objetivo de mejorar el Desempeño Laboral de los empleados del Área de Recursos Humanos. Por lo tanto, es una propuesta nueva cuyo objetivo es ayudar a los empleados de la organización a mejorar el proceso comunicativo, para generar un ambiente en el que puedan desenvolverse y ejecutar sus actividades laborales con eficiencia.

Por otra parte, la propuesta presentada también ayudará a que los directivos de la institución tomen en cuenta las opiniones, sugerencias y posibles recomendaciones emitidas por los empleados, con respecto a ciertas situaciones que se presenten dentro de la misma. Además se creará una estrecha relación y una correcta comunicación entre los miembros que conforman la institución, comprometiéndolos a aceptar cambios que a largo plazo serán de considerable beneficio para la institución y por ende para los empleados que allí laboran.

Finalmente, se promoverá en los directivos y empleados la aplicación de los conocimientos y técnicas adquiridas en las capacitaciones brindadas, con el objetivo

de generar una comunicación adecuada entre los empleados de la institución y crear en ambiente óptimo en el cual puedan desempeñarse efectivamente.

### **6.3 Justificación**

El punto de partida de esta propuesta es considerar la influencia de la comunicación en el Desempeño laboral de los colaboradores del área de Recursos Humanos en el Ministerio del Ambiente de la provincia de Tungurahua, ya que es de gran importancia que tanto colaboradores como jefes palpen la realidad de este problema y vean la importancia de una comunicación apropiada y sana. Con esta propuesta, se busca evitar que los trabajadores se vean en conflicto entre ellos por falta de comunicación adecuada.

La investigación tiene el interés de implementar paradigmas gerenciales que sean más participativos, más estratégicos, basados en el trabajo compartido, donde los participantes (director, colaboradores, personal administrativo y de servicios) tengan la oportunidad de integrarse como pluralidad al proceso de toma de decisiones.

Considerando la importancia de mejorar las habilidades, capacidades y disposición para ejecutar con gracia, amor y tolerancia las tareas, funciones y toma de decisiones se necesita lograr una organización emocionalmente inteligente, que refleje un modelo de gestión de calidad en todos los actores del Ministerio del Ambiente.

Este plan de capacitación pretende ser una ayuda para disminuir la intensidad de los problemas que existen en la institución y, eventualmente, eliminarlos. Es importante que los colaboradores gocen de una guía de comunicación, en donde podrán mejorar sus relaciones en cuanto a la comunicación, con la finalidad de mejorar los procesos laborales y así ver surgir a la institución.

### **6.4.1 Objetivo General**

Mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en el área de Recursos Humanos mediante la creación de un plan de capacitación a través de estrategias de comunicación.

### **6.4.2 Objetivos Específicos de la propuesta**

- Socializar el Plan de capacitación mediante estrategias de comunicación en los trabajadores del área de Recursos Humanos del Ministerio Del Ambiente de la Provincia de Tungurahua para mejorar el desempeño laboral.
- Ejecutar el Plan de capacitación mediante estrategias de comunicación, en el cual se traten temas como liderazgo, motivación, escucha activa y técnicas de comunicación para elevar la calidad de Desempeño de los empleados.
- Evaluar periódicamente los resultados obtenidos en cuanto a la ejecución de la capacitación en los empleados.

## **6.5 Análisis de Factibilidad**

### **6.5.1 Factibilidad legal**

#### **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

**Art. 16.-** Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.
3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.
4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.
5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

## **Sección décima de la comunicación**

**Art. 81.-** El Estado garantizará el derecho a acceder a fuentes de información; a buscar, recibir, conocer y difundir información objetiva, veraz, plural, oportuna y sin censura previa, de los acontecimientos de interés general, que preserve los valores de la comunidad, especialmente por parte de periodistas y comunicadores sociales.

Asimismo, garantizará la cláusula de conciencia y el derecho al secreto profesional de los periodistas y comunicadores sociales o de quienes emiten opiniones formales como colaboradores de los medios de comunicación.

No existirá reserva respecto de informaciones que reposen en los archivos públicos, excepto de los documentos para los que tal reserva sea exigida por razones de defensa nacional y por otras causas expresamente establecidas en la ley.

Los medios de comunicación social deberán participar en los procesos educativos, de promoción cultural y preservación de valores éticos. La ley establecerá los alcances y limitaciones de su participación.

Se prohíbe la publicidad que por cualquier medio o modo promueva la violencia, el racismo, el sexismo, la intolerancia religiosa o política y cuanto afecte a la dignidad del ser humano.

### **6.5.2 Factibilidad tecnológica**

El mundo de la tecnología ha evolucionado de una forma fantástica y ha permitido un adelanto abismal en el campo institucional, por cuanto tenemos leyes, foros, blogs, páginas web y muchísima información en el internet.

Es factible, tecnológicamente, la propuesta porque existen los implementos necesarios para la realización de la investigación que beneficiara a los miembros de la institución.

### **6.5.3 Factibilidad Sociocultural**

Es factible puesto que los trabajadores de la institución poseen el nivel adecuado para poder entender el Plan de capacitación mediante estrategias de comunicación.

### **6.5.4 Factibilidad Técnica**

Es factible porque existen manuales, páginas web en donde pueda asesorarme para un correcto desarrollo de la investigación.

### **6.5.5 Factibilidad Financiera**

El recurso económico está sustentado por el investigador, la institución no entregará ningún aporte económico para el desarrollo de esta propuesta.

El trabajo es factible porque servirá de soporte, técnico administrativo a la comunidad laboral del Ministerio del Ambiente de la provincia de Tungurahua.

## **6.6 Fundamentación Técnico- Científica**

Plan de capacitación mediante estrategias de comunicación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del área de recursos humanos del ministerio del ambiente en la provincia de Tungurahua.

# **Plan de capacitación** **mediante estrategias de** **comunicación**

El presente plan de capacitación está dirigido a los colaboradores del Área de Recursos Humanos del Ministerio del Ambiente en la Provincia de Tungurahua como propuesta de tesis de Graduación.

**Autor: Alexander Herrera**

**2015**



## **CONTENIDO**

### **INTRODUCCIÓN**

El presente plan de capacitación permitirá el cumplimiento de los procesos que se deben cumplir de manera eficiente dentro de la organización, para un correcto desenvolvimiento en el lugar de trabajo.

Es una estrategia indispensable para alcanzar los objetivos de la salud ocupacional, ya que habilita a los trabajadores para realizar elecciones acertadas en pro de su salud, a los mandos medios para facilitar los procesos preventivos y a las directivas para apoyar la ejecución de los mismos.

### **OBJETIVO**

El Plan de capacitación se elabora para proporcionar, en forma ordenada, la información básica de la organización y funcionamiento de la unidad responsable como una referencia obligada para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las funciones encomendadas.

### **VENTAJAS**

- Presentar una visión de conjunto de la unidad administrativa.
- Precisar las funciones encomendadas a la unidad administrativa, para evitar duplicidad, detectar omisiones y deslindar responsabilidades.
- Colaborar en la ejecución correcta de las actividades encomendadas al personal y proporcionar la uniformidad.
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución de las funciones, evitando la repetición de instrucciones y directrices.
- Proporcionar información básica para la planeación e instrumentar medidas de modernización administrativa.

- Servir como medio de integración al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación e inducción a las distintas áreas.
- Ser un instrumento útil de orientación e información sobre las funciones o atribuciones asignadas a las unidades responsables.

## CONTENIDO

### Cronograma de actividades

Cuadro N° 21

Actividades a realizarse	<u>Tiempo</u>			
	<u>EN.</u>	<u>FEB.</u>	<u>MAR.</u>	<u>ABRI.</u>
1. Exposición a las autoridades acerca de la capacitación.	✓			
2. Presentación del plan de capacitación a las autoridades.	✓			
3. Preparación de la logística para la capacitación.	✓			
4. Presentación de los colaboradores (integración).		✓		
5. Primera capacitación		✓		
6. Segunda capacitación		✓		
7. Tercera capacitación			✓	
8. Cuarta capacitación			✓	✓

**Elaborado por:** Alexander Herrera.

**Fuente:** Cronograma de actividades.

## CAPACITACIÓN N°1

- Definición de comunicación.
- Tipos factores, estilos de comunicación.
- Relaciones interpersonales dentro de la institución.

## PLANIFICACIÓN

**Cuadro N° 22**

<u>OBJETIVO</u>	<u>ACTIVIDADES</u>	<u>CONTENIDO</u>	<u>RECURSOS</u>	<u>TIEMPO</u>
presentación			Material de apoyo.	10 minutos
Generar un ambiente adecuado de trabajo	Aplicar una dinámica de integración: “El lazarillo”	Presentación de los participantes y el capacitador	Material de apoyo.	5 minutos
Evaluar el conocimiento que poseen actualmente.	Evaluar a través de reactivos.	Preguntas básicas sobre comunicación y relaciones interpersonales	Copias	5 minutos
Establecer normas a seguir durante las capacitaciones.	Establecer lo que se espera lograr con las capacitaciones			5 minutos
Tratar el primer tema de la capacitación.	Exposición por parte del capacitador.	Que es comunicación. Tipos, factores y estilos de comunicación	Material de apoyo	15 minutos
<b>Taller : Abrir –Cerrar (dinámica)</b>	Modificar la actitud de no comunicación	Técnica apropiada para pequeños grupos		30 minutos.
Retroalimentar los conocimientos.	Receptar preguntas y solventar respuestas por parte del capacitador.		Todos los relacionados a los temas tratados	5 minutos

**Elaborado por:** Alexander Herrera.

**Fuente:** Planificación capacitación N° 1

### Presentación de los participantes

**Tiempo:** 5 minutos

**Objetivo:** Crear un ambiente de confianza e integración para el desarrollo de la capacitación.

**Actividades:** Cada colaborador después de haber hecho contacto visual con el resto de compañeros empieza a presentarse, expresando básicamente:

- Nombre
- Edad
- Expectativas de la capacitación

### **Dinámica “El lazarillo”**



**Objetivo:** Experimentar la necesidad de confiar en los demás, y medir el grado de confianza existente entre las personas del grupo, fomentar la sensibilidad no visual.

**Desarrollo:** se forman parejas entre los integrantes del grupo, procurando que se constituyan entre personas que tienen menor relación interpersonal, uno de los integrantes de la pareja hace el papel de ciego (vendándose los ojos), y el otro de lazarillo. El lazarillo conducirá al ciego por el mundo que lo rodea. Durante un tiempo determinado (5 minutos), el lazarillo conducirá al ciego por lugares y en la forma que más quiera, (una forma interesante de practicar este ejercicio es hacerla de una forma silenciosa, prohibiéndose hablar a los participantes).

Después del tiempo determinado se invierten los papeles y se repite la experiencia.

Terminado el ejercicio el grupo reflexiona la experiencia.

El grupo puede utilizar una ronda en círculo utilizando la frase “He descubierto”

El coordinador puede ayudar con algunas de estas preguntas:

¿El lazarillo inspiró confianza, por la firmeza de su voz, lo claro de sus indicaciones, etc.?

¿El lazarillo dio indicaciones erróneas?

¿El ciego sintió en algún momento que iba a caer a iba a tropezar?

Al final se evalúa la dinámica.

### **Normas a seguir durante las capacitaciones**

**Tiempo:** 5 minutos

**Objetivo:** Instaurar un acuerdo que permita establecer normas de convivencia para que tanto el capacitador como los participantes se sientan a gusto durante las capacitaciones.

**Actividades:** El facilitador guiará al grupo, para juntos seleccionar las normas que se consideren más adecuadas.

Estas deben basarse en los siguientes aspectos:

- Derecho a hablar libremente.
- Respeto, se debe destacar la importancia de respetar las opiniones y creencias, así como también género y cultura.
- Establecer un pacto de confidencia en cuanto a experiencias vividas dentro de las capacitaciones.
- Puntualidad.

El facilitador puede sugerir otras normas que considere necesarias, los participantes también pueden proponer las suyas.

### **Capacitación sobre el tema “la comunicación”**

**Tema:** la comunicación

**Objetivo:** Expandir los conocimientos acerca de la comunicación a los colaboradores de la institución.

**Recursos:** computador, infocus, diapositivas.

**Tiempo:** 15 minutos

**Descripción:** Se expondrá el tema con palabras fáciles de captar, interactuando con todo el grupo usando ejemplos y permitiendo que todos participen y compartan sus experiencias y opiniones.

**Conceptos básicos:**

**¿Qué es la comunicación?:** La comunicación proviene del latín *comunicare*, que significa “compartir algo” es decir que la comunicación es una herramienta que utilizamos para relacionarnos. La comunicación presenta varios beneficios, entre ellos el más importante es quizá la obtención de información del mundo que nos rodea lo que permite conocer al entorno y adaptarse a él, a través de la interacción con quienes nos rodean.



Para poder comunicarnos hacemos uso de señales como son: sonidos, gestos, señas etc. El receptor es quien recibe el mensaje y lo interpreta subjetivamente, el receptor se convierte en emisor cuando reenvía la información a otros.



**Tipos de Comunicación:** son muchas las maneras en que nos comunicamos, sin embargo, se distinguen los siguientes tipos de comunicación:

Comunicación verbal: esta comunicación se refiere a la transmisión de información de forma oral, el mensaje es recibido por los oídos. Este tipo de comunicación es directa, por ello debe ser:

- **Clara:** usando lenguaje simple y ejemplos.
- **Directa:** optimizando el tiempo utilizado de la emisión del mensaje a su recepción.
- **Precisa:** enfatizar las ideas principales.
- **Concisa:** evita repeticiones y longitud de los mensajes.





- Comunicación no verbal: Esta comunicación no implica el uso del lenguaje, y brinda amplia información.

De acuerdo a los parámetros aceptados estas son las formas de comunicación no verbal más utilizadas

- Lenguaje gestual
- Lenguaje de la ropa
- Lenguaje visual
- Comunicación Gráfica: Es aquella que se transmite un mensaje de manera visual, a través de diversos medios de comunicación.

### **Factores de la Comunicación**

**Emisor:** Es quien transmite el mensaje. Puede ser una persona, un grupo de personas, un medio de comunicación, etc.

**Mensaje:** Es la información que se pretende comunicar.

**Receptor:** Es a quien está destinado del mensaje.

### **Codificación y Transmisión:**

**Código:** Conjunto de signos, normas y reglas que organizan la comunicación.

**Canal:** Medio físico a través del cual se emite el mensaje. (Aire, el papel, etc.) El origen e interpretación del mensaje varían en función de contexto.

### **Capacitación sobre el tema: “La comunicación dentro de las organizaciones”**

**Nombre:** La Comunicación dentro de las organizaciones.

**Objetivo:** Expandir los conocimientos acerca de la comunicación dentro de las organizaciones a los colaboradores de la Institución.

**Recursos:** Computador, Infocus, diapositivas.

**Tiempo:** 15 minutos.

**Descripción:** Se tratará cada tema con palabras fáciles de captar, buscando la reflexión de los participantes para que empleen lo aprendido en su vida diaria.

La Comunicación dentro de las organizaciones La comunicación es el proceso que emite información, se lo conoce como comunicación el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante habla, escritura u otro tipo de señales. La comunicación que ser transmitida debe ser eficaz y eficiente necesita ser clara y concisa. La comunicación en las

organizaciones es uno de los puntos más importantes y críticos, pues de esta depende el desarrollo de todas las actividades y proyectos. Si esta no es efectiva y no cuenta con los métodos correctos y eficientes se corre el riesgo de llegar a puntos críticos generando un clima organizacional tenso y poco productivo. Al crearse un clima laboral difícilmente podrán superar ya que las personas se cierran su forma de pensar, creyendo que todo está en buen camino esto es no reconocer que existen barreras. Lo cual va de la mano con la falta de consciencia con relación a la complejidad de la comunicación interpersonal y organizacional.

### **TALLER PRÁCTICO DE COMUNICACIÓN**

**TEMA: ABRIR – CERRAR**

**TIEMPO: SE NECESITA ALREDEDOR DE 30 MINUTOS.**

**CONSIGNA:** Se trabaja en parejas. Cada uno de los integrantes, a su tiempo, tendrá que contactarse a nivel corporal con el otro, como si estuviera trabajando con arcilla, y modificar su actitud de no comunicación. Ambos se pondrán de acuerdo en quién comienza.

**DINÁMICA:** Es una técnica apropiada para pequeños grupos, en los que se desea mejorar el nivel de comunicación entre sus miembros. Es fundamental solicitar a los participantes que registren cómo se sienten en el momento de ser modelados por el compañero. En general, lo que pasa es que la mayoría de las personas intentan abrir corporalmente al otro desde el estilo comunicativo propio y no desde sentir cómo está esa otra persona. En el momento de reflexión se develan los sentimientos experimentados por cada uno de los integrantes. Es ahí donde se pone de manifiesto el darse cuenta de los distintos modelos comunicativos, de la imposibilidad de ponerse en el lugar del otro, del no permitirse, de los estereotipos.

## CAPACITACION N° 2

### EVALUACION DE DESEMPEÑO 360°

El sistema de evaluación de 360 grados, permite al personal ser evaluado por todo su entorno laboral, ya que recopila información percibida de sus jefes, subordinados, pares y del propio evaluado y en general de cualquier persona con el que se tenga contacto laboral.

También conocida como evaluación integral, pretende dar a los empleados una perspectiva de su desempeño lo más adecuada posible, al obtener aportes desde todos los ángulos: supervisores, compañeros, subordinados, clientes internos. Actualmente se la utiliza para medir competencias, y otras aplicaciones administrativas.



#### **Objetivos:**

- Conocer el desempeño de cada uno de los evaluados de acuerdo a diferentes competencias requeridas por la empresa y el puesto en particular.
- Llevar a cabo acciones precisas para mejorar el desempeño del personal, y por lo tanto de la organización.

#### **Los principales usos que se le da a la evaluación de 360° son:**

- Medir el desempeño del personal
- Medir las competencias (conductas)
- Diseñar programas de desarrollo.

**Factores que generalmente se evalúan**



### CAPACITACIÓN N°3

- Relaciones Interpersonales.
- Clima laboral u organizacional.

Cuadro N°23

<u>OBJETIVO</u>	<u>ACTIVIDADES</u>	<u>CONTENIDO</u>	<u>RECURSOS</u>	<u>TIEMPO</u>
Evaluar conocimientos adquiridos en la capacitación previa.	Evaluar a través de reactivos	Preguntas básicas sobre los temas tratados.	Material de apoyo.	10 minutos
Tratar el primer tema de la capacitación	Exposición por parte del capacitador.	Relaciones Interpersonales.	Material de apoyo.	15 minutos
Tratar el segundo tema de la capacitación.	Exposición por parte del capacitador.	Clima laboral u organizacional.	Copias	5 minutos
Taller de comunicación asertiva.	Aplicación de la técnica: “la silla vacía”	Comunicación Asertiva.	Material de apoyo.	30 minutos
Retroalimentar los conocimientos.	Receptar preguntas y solventar respuestas por parte del capacitador.	Todos los relacionados a los temas tratados.	Material de apoyo	5 minutos
Tratar el segundo tema de la capacitación.	Exposición por parte del capacitador.	Comunicación dentro de la organización	Material de apoyo.	15 minutos.

**Elaborado por:** Alexander Herrera.

**Fuente:** Capacitación N°3.

## **Capacitación sobre el tema: “Relaciones Interpersonales.”**

**Nombre:** Relaciones Interpersonales

**Objetivo:** Dar a conocer el tipo de relaciones que se puede adquirir a lo largo de la vida.

**Recursos:** Computador, Infocus, diapositivas.

**Tiempo:** 15 minutos

**Descripción:** se dará a conocer la importancia que tienen las relaciones interpersonales en los distintos ámbitos de la vida.

### **Conceptos básicos:**

#### **Relaciones Interpersonales**

Las Relaciones Interpersonales se desarrolla en algunos contextos como familiares sociales y de trabajo, estas buscan tener relaciones a largo plazo dependiendo en el área que se desarrollen.

La empatía es primordial para resolver conflictos interpersonales ya que manejas emociones, sentimientos manejando con estrategias comunicativas asegurando el éxito de lo que se piensa decir o expresar, ya que les estaremos preparando para el éxito, asegurando una mejor calidad de vida del individuo.

Comunicarse con otras personas es vital para el desenvolvimiento de los individuos ya que repercute en el estado de ánimo con consecuencias positivas haciendo que se cree un entorno de confianza con ello se crean Relaciones interpersonales duraderas a lo largo de vida de la persona.



Dentro de las organizaciones toma un papel importante las relaciones interpersonales ya que se busca incrementar la productividad dentro de la misma, el colaborador cuando mantiene una relación entre otros empleados existe colaboración entre ellos fomentando un excelente clima dentro del área de trabajo.

**Capacitación sobre el tema: “Clima Laboral u Organizacional.”**

**Nombre:** Clima laboral u organizacional.

**Objetivo:** Reforzar el clima laboral buscando la satisfacción de cada persona.

**Recursos:** Computador, Infocus, diapositivas.

**Tiempo:** 15 minutos

**Descripción:** se tratará sobre el comportamiento dentro de la organización y cómo este afecta gradualmente las relaciones interpersonales en el clima organizacional.

**Conceptos básicos:**

**Clima organizacional**

Clima laboral u organizacional se lo entiende como un medio ambiente humano y físico en el que se desarrollan las personas actividades diarias dentro de una organización, el clima laboral influye de manera permanente la satisfacción y la productividad que esta desemboca, con esta se observa en los trabajadores el comportamiento, la forma de trabajar y como se relaciona dentro y fuera de la institución.

Para que exista un buen clima los sistemas que utilizan dentro de la organización sean eficaces junto con una cultura apropiada una empresa que se maneje con estas alternativas llega a formar políticas del personal y a diario fortalece su sistema con técnicas que le ayuda a crecer siempre. Un clima limpio genera objetivos claros ayudando siempre a un ambiente de trabajo, si una empresa u organización existe las consecuencias serán catastróficas para la organización ya que el rendimiento de los trabajadores no sería bueno. Para saber si existe un buen clima hay muchos medios tales como las escalas de evaluación. Y con estos medimos aspectos como:

- La independencia: mide el grado de autonomía de las personas en la ejecución de sus tareas habituales. Como por ejemplo una recepcionista que trabaja en el área publica que cumple sus obligaciones diarias atendiendo a las personas que acuden a la institución y no solo cumple con

su trabajo, sino que colabora con otras áreas de la empresa siempre cuando le piden que colabore eso es independencia realizar trabajos extras al que ella tiene que hacer.

- **Condiciones físicas:** el ambiente externo que tienen las organizaciones entran como condiciones físicas como donde está ubicado la situación económica se existen todos los implementos para que desarrollen el trabajo los empleados, el sonido. Cuando un mecánico por mantener su trabajo tiene que cruzar la ciudad por llegar a su trabajo y además no existe en el área un espacio físico adecuado trabaja en situaciones deplorables eso es un ejemplo de que no está bien estructurado las condiciones físicas, si arreglaran estas condiciones el mecánico generaría más productividad.
- **Liderazgo:** mide el liderazgo que tienen las personas que están al frente de actividades además mide como está estructurada la empresa y si ayudan las situaciones para fomentar el éxito de la empresa.
- **Relaciones:** Las relaciones entre individuos es posible evaluar observando los resultados de los mismos, se puede trabajar con las personas a través de socio gramas, tratando de fortalecer en cada individuo aspectos como, el número de amistades que tienen y que facilidad tienen para hacer amigos o relacionarse con personas que no conoce a la vez que trabajen o convivan con personas que jamás se han relacionado a profundidad a pesar de que trabajen en la misma oficina. Dentro de las relaciones entran aspectos que la persona fortalece día a día como; el respeto, compañerismo la confianza, la colaboración y la responsabilidad.



## CAPACITACION N°4

### TÉCNICA DE RELAJACIÓN



#### **Concepto:**

Las técnicas de relajación, son métodos, procedimientos o actividades, que ayudan a una persona a reducir su tensión física y mental, permiten que el individuo alcance un mayor nivel de calma, reduciendo sus niveles de estrés, ansiedad o ira, la relajación física y mental está íntimamente relacionada con la alegría, la calma y el bienestar personal del individuo, sin embargo, no se dispone de evidencia científica que apoye la eficacia de algunos métodos.

#### **Objetivo:**

Lograr mantener una relajación, que provoque tranquilidad mental, al momento de suprimir progresivamente todas las tenciones musculares.

#### **Procedimiento:**

Entre los pasos a seguir tenemos:

- **Paso 1: Busca tu sitio**

Busca un lugar donde puedas estar cómodo, tranquilo y sin que nadie te interrumpa durante los próximos minutos, eso puede hacer el salón, tu habitación e incluso un parque cercano o el jardín, si se tiene la oportunidad de estar cerca de un paisaje natural, mejor; ya que eso sin duda, llenará de energía armónica.



- **Paso 2: Imagina, visualiza y déjate llevar**

Se pone en una posición cómoda, y se comienza a escuchar el sonido que se haya elegido, son ideales para este ejercicio, porque se utiliza música clásica, relajante o ambiental, se cierra los ojos, se respira hondo y después se comienza a imaginar una escena en la que te sientes en paz, libre de dejar ir toda la tensión y la ansiedad.



- **Paso 3: El estrés no quiere prisas**

Se sigue visualizando hasta que el audio esté por terminar, no se debe tener prisas ni apuros, por hacer todo rápido, sino, hay que disfrutar del momento como si el tiempo no existiera, después, abrir los ojos y tratar de reincorporarse despacio para seguir con el día.



**Recursos:**

- Recursos humanos (Responsable RRHH, investigador, colaboradores)
- Recursos materiales (Colchonetas, grabadora, CD música instrumental)
- Espacio físico (Patio principal empresa)

**Evaluación:**

El nivel alto, medio, bajo de relajación aplicando implementos de técnicas de reducción de estrés laboral para mejorar el desempeño profesional de los colaboradores.

**Duración:**

El tiempo de duración es de 15 a 30 minutos.

**Conclusión:**

Se debe combinar la respiración profunda con la relajación muscular progresiva, para un nivel adicional de alivio del estrés y de haber podido experimentar con demás personas la técnica de la relajación, además parece increíble, como el control de la mente y del propio organismo, puede llevar a una paz interior, que nos permita tomar la vida de una manera diferente, ya que el control del flujo de energía, la tranquilidad y la captación de nuestra vitalidad, nos llevan a una nueva manera de ver las cosas, a una nueva forma de control mental y físico.

**Recomendación:**

La persona debe comprender que va a aprender una nueva habilidad y es el de aprender a relajarse, no debe tener miedo de perder el control, ya que es libre de dejar la sesión cuando lo pida, debe saber que puede tener sensaciones extrañas, puede sentir hormigueo o sentir que flota, porque estas son señales positivas de que se está dejando llevar por la relajación.

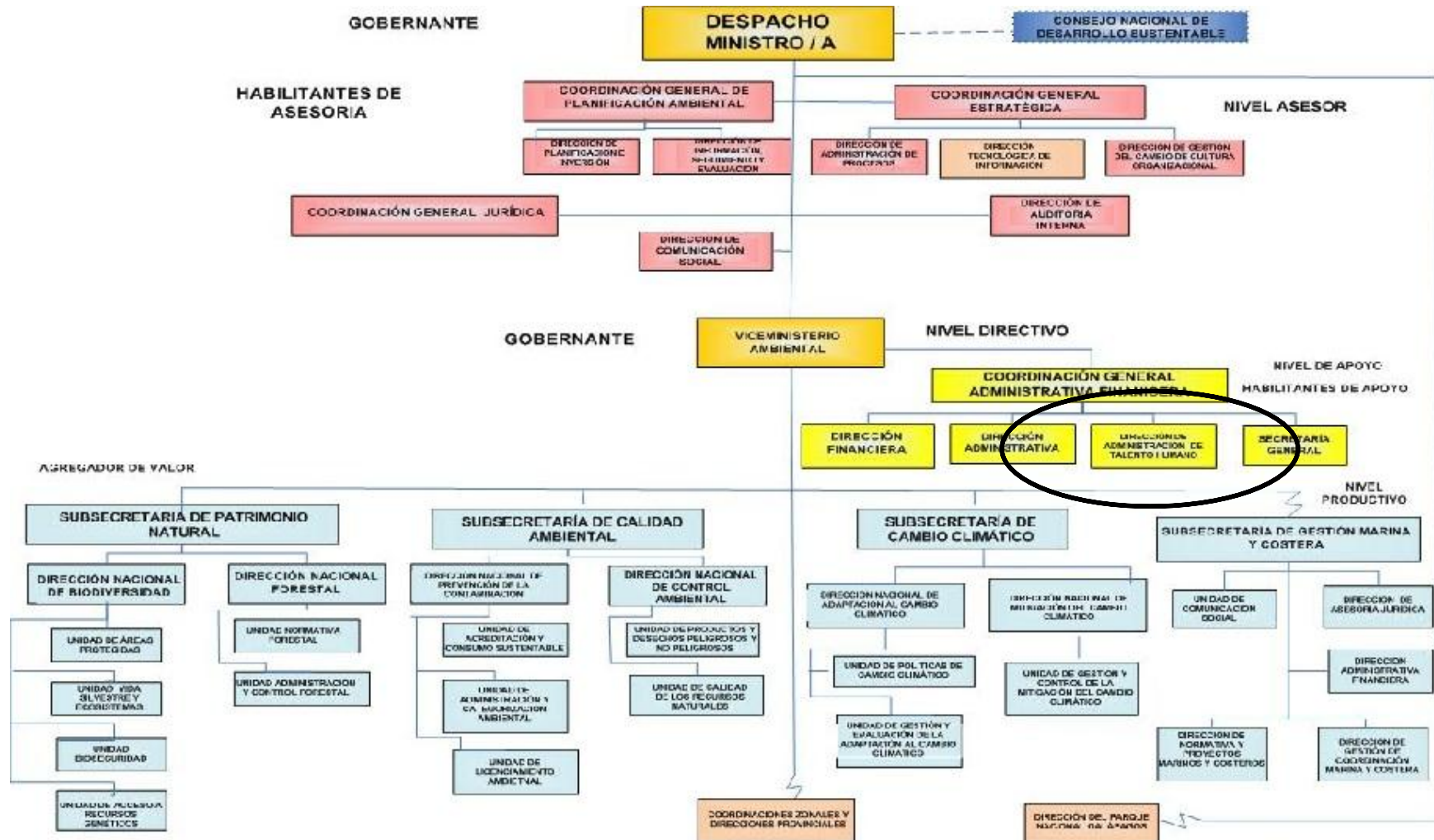
## 6.7 Modelo Operativo

<b>Fases</b>	<b>Metas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Resultados esperados</b>
<b>Socialización</b>	Lograr que los colaboradores interioricen y apliquen el plan de capacitación mediante estrategias de comunicación.	Conferencias Charlas Diálogo	-El investigador -Autoridades	-Humanos -Materiales -Económicos -Diapositivas -Hojas -Proyector	1 hora	Concienciación del plan de capacitación.
<b>Capacitación</b>	Mejorar la comunicación.	Asistencia Seminario Taller sobre la comunicación	-El investigador -Autoridades	-Diapositivas -Hojas -Proyector	4 horas	Lograr que los colaboradores interpreten el plan de capacitación.
<b>Ejecución</b>	Lograr que apliquen lo aprendido de manera eficiente.	Presentación del plan de capacitación.	-El investigador -Autoridades	-Humanos -Materiales -Económicos -Diapositivas -Hojas -Proyector	60horas	Revisión del Plan de capacitación. Resultados
<b>Evaluación</b>	Manejo adecuado de los instrumentos de evaluación sobre la comunicación	Elaborar el instrumento Aplicación del instrumento Elaboración de informes	-El investigador -Autoridades	-Humanos -Materiales -Económicos -Diapositivas -Hojas -Proyector	20horas	Toma de decisiones Resultados

**Cuadro N°24:** Modelo Operativo  
**Elaborado por:** Alexander Herrera.

## 6.8 Administración de la propuesta

La presente investigación la llevaremos a cabo bajo la coordinación del Ing. Omar Landázuri Jefe de Talento Humano de acuerdo al siguiente organigrama estructural.



## 6.9 Previsión de la evaluación

Cuadro N°25

Preguntas básicas	Explicación
¿Qué evaluar?	<b>El manual de comunicación</b> : “LA COMUNICACIÓN AFECTA AL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”.
¿Quién solicita?	Alexander Herrera
¿Cómo?	Mediante la observación y encuestas
¿Para qué?	Para comprobar si está correctamente elaborado
¿Con qué criterios?	Con eficiencia, eficacia y coherencia
¿Por qué?	Porque se necesita conocer falencias y aciertos
¿Cuándo evaluar?	15 /02/2016

**Elaborado por:** Alexander Herrera.

**Fuente:** Previsión de la evaluación.

# **BIBLIOGRAFÍA**

1. Araujo, M. C., & Leal Guerra, M. (2010). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *CICAG*, 4(2), 132-147.
2. Calzadilla, M. E. (2002). Aprendizaje colaborativo y tecnologías de la información y la comunicación. *Revista Iberoamericana de educación*, 1(10), 1-10.
3. Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. *Negotium: revista de ciencias gerenciales*, 3(9), 2.
4. Corrales, I. C., & Sosa, J. A. D. (2003). Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de un caso. *Revista venezolana de gerencia*, 8(24).
5. Casares, E. (2007). La Comunicación en la Organización; la retroalimentación como fuente de satisfacción. *Razón y Palabra*, 12(56).
6. Salanova, M., Castro, Á. A. Á. A., Filippi, G. L. L. F., Argyris, C., Remouchamps, R., Mertens, C., ... & Friedmann, J. R. (2009). *Psicología de la salud ocupacional* (No. 159.9: 331). Síntesis,.
7. Zenteno-Hidalgo, Á. C., & Silva, C. A. D. (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: Análisis de un caso. *Innovar*, 26(59), 119.
8. <http://www.ecuadorlegalonline.com/laboral/proyecto-nuevo-codigo-de-trabajo/>.
9. [http://www.aeca1.org/pub/on\\_line/comunicaciones\\_aal2011/cd/59c.pdf](http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_aal2011/cd/59c.pdf)
10. Arrarte, K. M. G., & Cordero, C. G. (2016). Autoestima en los universitarios ingresantes de la facultad de medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos durante el año 2015. *Revista de Investigación Apuntes Psicológicos*, 1(1).
11. Jones, C., Motta, J., & Alderete, M. V. (2016). Gestión estratégica de tecnologías de información y comunicación y adopción del comercio electrónico en Mipymes de Córdoba, Argentina. *Estudios Gerenciales*, 32(138), 4-13.

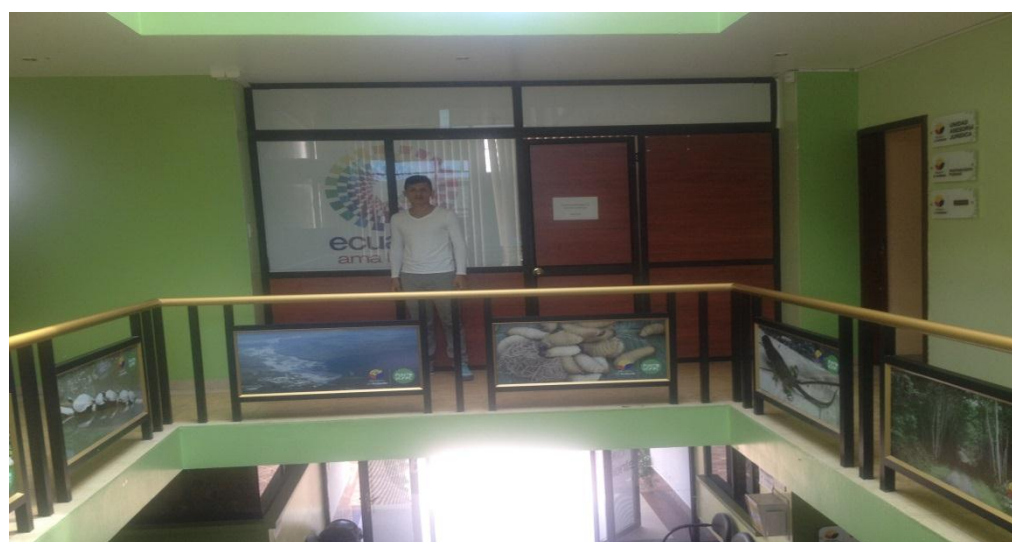


12. Díaz, R. A. G., & Jiménez, S. O. (2016). Cultura organizacional y desempeño en instituciones de educación superior: implicaciones en las funciones sustantivas de formación, investigación y extensión. *Universidad & Empresa*, 18(30), 13-31.
13. Lozada, N., Arias, J., & Perdomo, G. (2016). La teoría organizacional en los contextos socioeconómico y epistemológico: hacia la construcción de una disciplina compleja y equilibrada. *Universidad & Empresa*, 17(28), 13-36.
14. Palate Guachambala, C. P. (2016). El reclutamiento y selección de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la organización Bioalimentar cía. Ltda. De la ciudad de Ambato de la provincia de Tungurahua.
15. ORTEGÓN, A. M., LASSO, A. L., & STEIL, A. V. (2016). Estrategia Organizacional y Ciclo de Gestión del Conocimiento: El Modelo de Bukowitz y Williams en Práctica. *Espacios*, 37(07).
16. López, A. A. O. (2016). Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización.
17. Godoy Zepeda, G. D. J., de Paz, M., Alexander, A., & Sánchez de Mira, P. C. (2016). *Plan de capacitación continua de motivación personal, para mejorar el desempeño de los empleados administrativos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, sede central* (Doctoral dissertation, Universidad de El Salvador).
18. <http://dinamicasgrupales.blogspot.com/2008/06/dinmicas-grupales-1-c-de-comunicacin.html> Cruz, C. D. L., García, Y. M. C., & Acosta, K. F. (2016, January). La comunicación estratégica de la extensión: una mirada desde la integración de los procesos. In *Congreso Universidad* (Vol. 4, No. 1).
19. LOOSEP (LEY ORGANICA DEL SERVICIO PÚBLICO)
20. PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR
21. Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. (Tercera edición). McGraw-Hill.
23. <http://blog.hotchoclo.net/tag/comunicacion-constitucion-ecuatoriana/>

# **ANEXOS**

FOTOS: MINISTERIO DEL AMBIENTE ÁREA DE RECURSOS HUMANOS





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**



**ENCUESTA**

**Nombre:** ..... **C.I.:**.....

**A Colaboradores del Ministerio del Ambiente**

**Objetivo**

ocer a través de los colaboradores del Ministerio del Ambiente el nivel de comunicación en el desempeño laboral.

**Instructivo :**

- Procure ser lo más objetivo y verás.
- Seleccione solo una de las alternativas que se propone.
- Marque con una **X** en el paréntesis la alternativa que usted eligió.

**Preguntas**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.- ¿En la institución se reporta constantemente el desempeño de los colaboradores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.- ¿En la institución siempre se proporcionan informes del desempeño a los superiores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.- ¿En la institución se usan constantemente memos para mejorar el desempeño laboral?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.- ¿En la institución normalmente se usan convocatorias para hablar sobre el desempeño laboral?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.- ¿El ambiente en la institución es adecuado para hacer consultas mutuas sobre el desempeño laboral?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.- ¿En la institución se permiten realizar reclamos entre los trabajadores para mejorar el desempeño laboral?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.- ¿En la institución existe una batería de test para contratar al personal subordinado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.- ¿En la institución se miden las metas alcanzadas por el personal subordinado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.- ¿En la institución se aplica reactivos o pruebas para contratar a los subordinados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.- ¿En la institución se mide la adaptabilidad al puesto de trabajo de los subordinados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.- ¿En la institución se hace una entrevista para contratar al personal subordinado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.- ¿En la institución se evalúa el desempeño de los subordinados en base a la asistencia al trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.- ¿En la institución se aplica baterías de test, pruebas y entrevistas para contratar al personal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.- ¿En la institución se mide el desempeño de los colaboradores en base a metas alcanzadas, adaptabilidad y asistencia al trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE CAPACITACIONES**

**Cuadro N°26**

FECHA TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	SE APLICA EN LA INSTITUCIÓN	
					SI	NO
<b>CAPACITACION 1</b> <b>Dinámica “El lazarillo”</b> <b>TEMA :</b> <b>“LACOMUNICACION”</b>	<b>Lunes 11al</b> <b>viernes 15</b>					
<b>CAPACITACION 2</b> <b>TEMA:</b> <b>“EVALUACION DE</b> <b>DESEMPEÑO 360°”</b>		<b>Lunes 1 al viernes 5</b>				
<b>CAPACITACION 3</b> <b>TEMA: “RELACIONES</b> <b>INTERPERSONALES”</b>			<b>Lunes 14 al viernes 18</b>			
<b>CAPACITACION 4</b> <b>TEMA: “TÉCNICA DE</b> <b>RELAJACIÓN”</b>				<b>Lunes 18 al</b> <b>viernes 22</b>		

## ENCUESTA DE EFECTIVIDAD DE CAPACITACIONES

### DIRIGIDA A:

Personal del Área de Recursos Humanos del Ministerio del Ambiente.

### INSTRUCCIONES:

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una X la opción que usted considere adecuada.

Encuesta sobre la efectividad del contenido del plan de capacitación mediante estrategias de motivación, para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Área de Recursos Humanos del Ministerio del Ambiente.

### DESARROLLO:

Después de haber recibido la capacitación usted:

1. ¿Maneja adecuadamente el concepto de comunicación?

SI ( )

NO ( )

2. ¿Cree que la dinámica motivacional “el lazarillo” ayudó a establecer lazos de confianza entre los colaboradores de la institución?

SI ( )

NO ( )

3. ¿Considera que la técnica de 360° es útil para medir el desempeño laboral de los colaboradores del área de Recursos Humanos?

SI ( )

NO ( )

4. ¿Considera usted que mejorar las relaciones interpersonales ayuda a un mejor desempeño laboral?

SI ( )

NO ( )

5. ¿Cree que el tomar un poco de descanso mejora el desempeño laboral?

SI ( )

NO ( )

6. ¿Cree usted necesaria la implementación de una técnica de relajación cada determinado tiempo para evitar el estrés y mejorar el desempeño laboral?

SI ( )

NO ( )

7. ¿Considera usted que las estrategias aplicadas lo han ayudado a mejorar el desempeño laboral?

SI ( )

NO ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**