



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**ENERO – JUNIO 2017**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

Ambiente laboral en la Corporación Jarrín Herrera “Jaher”

**EGRESADA:**

Olinda Elizabeth Zambrano Icaza

**TUTOR:**

Ing. Rosendo Arnaldo Gil Avilez, Mba.

**AÑO 2017**

## INTRODUCCION

El presente estudio de caso se realizó en la corporación JARRÍN HERRERA CIA LTDA., cuyo nombre comercial es “Jaher” empresa dedicada a mejorar la Calidad de vida de los clientes, a través de la provisión de electrodomésticos y servicios de óptima calidad de la manera más eficiente y con la mejor atención al público. El comercial cuenta con nueve empleados además consta con “website” mediante el cual les facilita a sus clientes información acerca de sus productos y servicios que este posee.

El comercial Jaher surgió debido a la necesidad de mejorar la calidad de vida de las personas mediante las diferentes líneas de electrodomésticos de excelente calidad, facilitando las tareas domésticas de la vida diaria. Esta corporación tiene como visión ser uno de los mejores comerciales en la venta de electrodomésticos a nivel de la provincia y del país, liderando este mercado y ofreciendo la mejor atención al cliente. En la actualidad el comercial Jaher sucursal Babahoyo es liderado por el Ab. Enrique Pazmiño García.

El presente estudio contiene fragmentos teóricos que fueron citados para verificar lo correcto o incorrecto que se está llevando a cabo la gestión en la empresa y a su vez indicar como este tipo de empresas que se dedican a esta actividad pueden adaptarse a las conceptualizaciones de manera eficiente, y que factores mejorar ya que ellos tienen una gran incidencia para mantenerlos en el mercado.

Para poder llevar a cabo la investigación se realizaron las técnicas de estudios convenientes, primero se realizó una observación para poder saber cuáles podrían ser los factores principales que influyen en el ambiente laboral. Luego se procedió a realizar encuestas al personal que labora dentro de la empresa con el fin de conocer más a fondo como se sienten emocionalmente a la hora de llevar a cabo sus tareas diarias. Asimismo, se llevó a cabo una entrevista al gerente para poder conocer la opinión del mismo y profundizar acerca del problema detectado, las causas y efectos que este trae consigo.

Mediante las técnicas de estudio implantadas en la empresa se obtuvo información pertinente para visualizar que el problema existente se enmarca que, aunque la empresa tenga los mejores productos debe mejorar su ambiente laboral, ya que el mismo se va deteriorando cuando el mercado laboral se encuentra muy activo. Además, se conocieron otros elementos que van a ser analizados en el desarrollo del presente trabajo.

El estudio de caso se enmarca en un método de investigación empírico-cualitativo debido a que se quiere conocer ampliamente como se debe administrar el ambiente laboral dentro de la corporación y entender a profundidad el contexto en situaciones específicas para llevarlas a cabo. La línea de investigación utilizada para la realización del proyecto es el modelo de gestión administrativa, debido a que el caso está directamente relacionado con la administración que se está llevando a cabo dentro de la empresa, esta línea nos ayuda a cumplir con los objetivos propuestos y por ende brindar

un mejor servicio a los clientes ya que esta es la herramienta que se utiliza para mejorar eficaz y eficientemente.

## **DESARROLLO**

Hoy en día existe gran interés en las organizaciones sobre el ambiente laboral debido a que del mismo depende el buen desempeño de los trabajadores dentro de su puesto de trabajo. Por esta razón las organizaciones se enfocan en mejorarlo con el objetivo de aumentar la productividad, con la única mentalidad de ser altamente competitivos en el mercado, poniendo como factor principal el talento humano que poseen.

Dentro de las organizaciones el talento humano es el recurso que desempeña un papel importante debido a que su comportamiento laboral incide en el buen desempeño que el mismo pueda brindar para el logro de objetivos empresariales propuestos, ya que cuanto más contribuya el personal más eficiente es la empresa en sus actividades.

A las empresas u organizaciones les conviene obtener un ambiente laboral aceptable para que de esta manera los trabajadores se sientan motivados y puedan realizar sus trabajos de manera adecuada. Los líderes, gerentes o persona encargada deben inculcar al talento humano de la empresa que trabajar en equipo es un método muy eficaz debido a que todos tienen un objetivo en común. Las normas internas de la empresa deben ser claras y concisas para que el factor humano de la misma, logre entender cuál es el único fin que se tiene en mente.

Según autores definen el clima laboral como:

La influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta. El clima organizacional deficiente se determina por estado de desinterés, apatía, insatisfacción, depresión y por estados de desconcierto, agresividad, situaciones en la que los miembros se enfrentan abiertamente contra la organización, (Idalberto Chiavenato, 2009).

Sonia, (2016), en un artículo indica que “Un ambiente de trabajo positivo es beneficioso para una empresa y para sus empleados. La creación de un ambiente de trabajo positivo puede ayudar a mantener una alta productividad, de tal manera, usted debe mantener a sus trabajadores felices” (párr. 1).

Luz Williams, (2013), Indica que el clima laboral tiene beneficios como: “Facilitar la comprensión en cuanto a la situación interna de la empresa u organización, así como para explicar las reacciones de los grupos ante las rutinas, normas, reglas y o políticas impuestas por la dirección” (p. 28). De acuerdo con esas definiciones se puede analizar que el ambiente laboral en el Comercial Jaher no es el adecuado, las causas por las cuales se presenta este mal ambiente son negativas para la misma. A continuación, se mencionarán las causas más comunes y relevantes que se presentan en un ambiente laboral desfavorable.

La desmotivación laboral, falta de compromiso del personal, carencia de liderazgo, falta de comunicación, carencia de estímulos, entorno social desagradable son algunas de las causas que se presentan dentro la empresa antes mencionada, las mismas que afectan de manera directa al compromiso y desempeño de los trabajadores dentro de sus puestos de trabajo, debido a que bajan su rendimiento, esfuerzo y dedicación al realizar sus labores diarias.

El ambiente laboral es el factor principal que tiene que ver con el desempeño de los trabajadores, es aquello que los empleados perciben dentro de su puesto de trabajo, los trabajadores aportan de acuerdo con el ambiente que los mismos obtengan. Por ese motivo las organizaciones se enfocan en mejorarlo con el objetivo de aumentar la productividad, haciendo que el talento humano que poseen se sienta satisfecho y a gusto dentro de su jornada laboral.

Es de vital importancia tener un ambiente laboral aceptable, ya que no tenerlo produce efectos negativos dentro de la organización como estrés laboral, riesgos psicosociales, hostigamiento, poca participación de trabajadores en sus puestos de trabajos, ausentismo, baja productividad, comunicación poco afectiva, conflictos psicológicos, entre otros.

Cuando estos efectos antes mencionados se presentan los trabajadores no se sienten bien en su trabajo, lo mismo que influye a que la empresa sea poco productiva. En caso de no existir tratar de implantarlo para poder potenciar el desempeño de los trabajadores y de esa manera crear un impacto positivo, aceptable para los clientes y posibles clientes que visiten el comercial. Hay que hacer sentir a los clientes satisfechos no solo con los productos que se les brinda, también con el servicio que este recibe, pero sobre todo con el ambiente que percibe.

Lo que ocasiona que en la empresa exista un ambiente laboral no aceptable es la comunicación deficiente entre gerente y el grupo de trabajo, apatía, carencia de responsabilidad en presencia de los problemas, falta de compañerismo, estos son algunos factores que influyen para que haya un ambiente de inconformidad, el cual se involucra en la motivación y satisfacción de los trabajadores, produciendo efectos negativos como bajo rendimiento y deficiente productividad. Es necesario que dentro de la empresa exista un ambiente laboral adecuado para que los colaboradores realicen su trabajo de la mejor manera brindando una atención al cliente amena de calidad para cumplir la satisfacción y expectativas del mismo.

La motivación de los trabajadores ocupa un lugar principal, ya que de esta depende la apreciación que ellos tengan con relación a su trabajo. Según los autores (Caldas et al., 2012), definen la motivación “La activación y mantenimiento de la conducta del trabajador hacia un objetivo determinado, nos podemos hacer una idea de la importancia que tiene esta actividad en la gestión del factor productivo trabajo dentro de la empresa” (p. 65).

En el comercial Jaher no existe la motivación conceptualizada anteriormente debido a que se han presentado inconvenientes originados por la conducta y por las falencias que existen basándose en la comunicación con los trabajadores. La falta de motivación en el comercial produce apatía en los trabajadores al realizar las actividades cotidianas laborales, la misma que produce efectos negativos como falta o carencia de entusiasmo por alcanzar las metas con el grupo de trabajo, sin embargo, dentro de la empresa antes mencionada es uno de los factores evidentes.

La presencia de la falta de motivación no es favorable para la misma ya que el personal que labora dentro de ella pierde ese interés de dar su cien por ciento en su puesto de trabajo, las procedencias de esta desmotivación se pueden dar debido a la falta de comunicación, al ambiente laboral inadecuado, falta de objetivos, presencia de un ambiente monótono, falta de compañerismo, etc.

La falta de motivación se relaciona directamente con la conducta de cada uno de los colaboradores del comercial. Al presentarse estas causas antes mencionadas, esta trae consigo efectos dañinos como descuido, conflictos entre compañeros, desinterés para relacionarse con los demás. La falta de motivación logra que los empleados fracasen en el trabajo que están realizando, debido a que no lo hacen con el suficiente compromiso y satisfacción. Cuando un trabajador recibe motivación por parte del líder se siente emocionalmente satisfecho lo cual le ayuda a obtener un nivel de compromiso elevado el mismo que influye a que sea productivo laboralmente.

Dentro del Comercial Jaher la falta de motivación ocasiona que los empleados sean poco creativos con sus técnicas para atraer y retener clientes. Las técnicas más eficientes utilizadas por los trabajadores tienen que ver mucho con la comunicación afectiva hacia el cliente como entenderlo, es decir conocer las necesidades y expectativas para poder brindar el producto adecuado, darle a conocer las cualidades que poseen los productos, haciendo comparaciones con otras marcas con el fin de brindar seguridad e impulsar su deseo de compra. Un trabajador motivado con entusiasmo de realizar sus labores, ayuda a que el comercial cumpla con sus objetivos y metas.

Cabe recalcar que la falta de motivación puede ser un factor determinante que produce deterioro en el ambiente laboral y este a su vez tiene relación directa con la conducta de cada talento que posee la corporación. El deterioro de ambiente laboral es un factor influyente para que se produzcan resultados desfavorables en los trabajadores como desconfianza, falta de compromiso, estrés, hostigamiento, mala actitud, participación no adecuada entre otros aspectos, por ese motivo el gerente debe analizar las influencias externas de estos factores.

(Francisco Martínez, 2009) **citado por** (Lacalle, 2012), indica que: No hay tecnología puntera, ni organización, ni métodos que puedan llevar a una empresa a cumplir exitosamente sus estrategias de negocio si la voluntad humana no es parte del esquema. El factor determinante empresarial es y será atraer, retener y desarrollar el talento de los empleados.

Se debe visualizar que el talento humano cumple una función primordial dentro del comercial Jaher, por tal motivo no es adecuado que se presenten los factores negativos antes mencionados debido a que el talento humano no aporta cien por ciento, su rendimiento no es el adecuado, este tipo de situaciones influyen directamente hacia el servicio y la comunicación que se les brinda a los clientes. En ocasiones el empleado necesita de un reconocimiento, al no recibirlo siente como que su trabajo no está siendo apreciado y valorado, trayendo efectos negativos como aburrimiento laboral debido a que no está disfrutando su trabajo y en ocasiones llegan a tomar la decisión de renunciar porque no se sienten a gusto.

Leiva et al., (2016), indican que, “Cuando el grado de satisfacción es alto (se superan las expectativas del cliente), se produce en él un efecto sorpresa que potencia el recuerdo favorable de su compra y, genera un vínculo de fidelidad con la organización” (p. 80). Es primordial que los trabajadores tengan buena relación con los clientes que visitan el comercial por el único motivo de que ellos son el activo más importante que la corporación puede adquirir, por esa razón se lo debe mantener satisfecho, superando sus expectativas, brindando una atención y un servicio de calidad.

Lo que retiene a los clientes es el trato y la buena disposición que reciben de parte de la persona que colabora con el comercial, es necesario tener en cuenta que depende del grado de expectativas que tenga el cliente se podrá lograr la satisfacción, si las expectativas son muy altas, será un poco difícil pero no imposible lograrla.

Al no llegar a la satisfacción del cliente también influye a que el ambiente laboral se vaya deteriorando, por la mala calidad de servicio que recibe el cliente por parte de los colaboradores del comercial, debido a que la satisfacción del cliente es primordial, al ocurrir esto se reflejan factores negativos como; pérdida de clientes, se producen quejas de parte de los clientes, produciendo mala imagen al comercial y esto a su vez genera baja productividad porque las ventas van disminuyendo.

Según (Tellería & Martiarena, 2015).“La palabra comunicación proviene del latín “comunicatio”, que significa “compartir” o poner en común. Por tanto comunicación podríamos decir que es compartir, en una doble o múltiple dirección, una serie de mensajes orales, escritos y no verbales” (p. 32).

“La comunicación en la empresa es un elemento básico que determina el grado en el que el personal logra trabajar coordinadamente y alcanzar los objetivos”, (Guillén, 2013, p. 2). Sin embargo, en el comercial donde se está llevando a cabo el estudio de caso se ha podido analizar mediante las observaciones realizadas, que la comunicación existe, pero no fluida, no se está poniendo en práctica de forma adecuada este importante factor entre el grupo de trabajo por lo que se presentan inconvenientes que afectan al desarrollo de la empresa.

Inconvenientes tales como ideas poco claras, desánimo, falta de conexión emocional con el personal, esto conlleva a factores negativos evidentes como relación ineficiente entre líder y equipo de trabajo, confusión, generando a su vez deficiencia laboral. La comunicación empresarial ayuda a que los miembros del grupo de trabajo se relacionen entre sí, esta relación es muy importante porque así se pueden conocer, aprenden a trabajar unidos, se informan sobre las nuevas políticas, nuevas técnicas de ventas, entre otros.

Es necesario que la persona que lidera el comercial tenga comunicación afectiva con los colaboradores, para evitar los conflictos como confusión al realizar actividades, falta de compromiso, deterioro del ambiente laboral, entre otros. Se debe evitar estos conflictos porque influyen directamente para que los empleados realicen sus labores ineficientemente, disminuyendo la productividad lo cual implica pérdidas para la empresa. Si no existe comunicación no se puede liderar correctamente la empresa ya que la comunicación es un aspecto y factor determinante que ayuda a sostenerla.

La comunicación genera apatía y felicidad en los trabajadores, como lo menciona (D. Pérez, 2013). Ser feliz en el trabajo, debe de ser algo como sentirse bien en las labores que se están realizando, sentirse valorado, útil y apreciado por los superiores, compañeros, la actividad realizada significa algo para la sociedad, quienes emplean deciden comportarse con generosidad, con respeto, con afecto.

No obstante, se considera que en el comercial Jaher cuando el trabajo aumenta exhaustivamente en épocas como día de la madre, fiestas patronales, viernes negro, Navidad, fin de año, entre otras fechas importantes, la felicidad laboral no fluye de manera correcta con el personal que labora dentro de la misma, las causas y efectos que se producen por la falta de comunicación se detallaran a continuación.

Desorientación al realizar actividades, objetivos pocos claros, falta de colaboración y compromiso, desconfianza, falta de conexión emocional con el personal, deterioro del ambiente laboral; estas causas a su vez producen efectos contradictorios para la empresa como: dificultad para transmitir el conocimiento, desconfianza, desprotección y pérdida del talento humano que posee, estos efectos antes mencionados conllevan a que no se lleve a cabo la excelente realización de tareas. Esto se presenta debido a que no se realiza un constante seguimiento para saber cómo se siente emocionalmente cada uno de los talentos al momento de realizar sus labores.

Concretamente la desmotivación repercute al hecho de que el personal se siente inconforme dentro del comercial, esto ocasiona que poco a poco vayan perdiendo ese interés de integrarla, lo mismo que conlleva a que se vaya presentando el ausentismo constante en el personal, en ciertos casos abandonan y como es evidente estos hechos no son buenos para la empresa debido a que la molestia que siente un trabajador afecta a los demás miembros del comercial, transmitiendo esa mala vibra.

Otro de los factores que se pueden presentar por la falta de comunicación es la carencia de estímulos con el equipo de trabajo los mismos que influyen para que se presenten los riesgos psicosociales y el estrés, los cuales tienen que ver con la conducta del empleado durante la jornada laboral.

Conceptualización de estímulo según blog Entrepreneur («8 claves para motivar al personal a través del estímulo», 2009), “Un estímulo es un reconocimiento, un visto bueno, una muestra oportuna de afecto que vuelve a engendrar el entusiasmo inicial con que la gran mayoría de los trabajadores ingresó a la empresa” (párr. 2).

Sin embargo, en la empresa antes mencionada estos estímulos son escasos cuando existe demanda en el mercado de electrométricos. Esta carencia se da debido a las diferentes causas y estas a su vez traen consigo un sin número de efectos desagradables para la empresa, ya que no permite el desempeño normal de las personas que la integran. La carencia de estímulos en ocasiones se da porque los administradores no son personas preparadas en lo que respecta al trato de los individuos que laboran dentro de la organización. Esta carencia o falta de estímulo que se presenta en la corporación influye directamente para que el trabajador no se sienta a gusto, tenga inseguridad dentro de la misma.

Como se mencionó anteriormente la falta de comunicación trae como consecuencia el estrés, como lo menciona (Stavroula Leka, Prof Amanda Griffiths & Prof Tom Cox, 2004), **citado por** (J. P. Pérez, 2016), “El estrés laboral es la reacción que puede tener el

individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” ( sec. 14).

El estrés laboral dentro del comercial Jaher se presenta por el nivel ocupacional, trabajo en exceso, pero sobre todo por la falta de comunicación, al no comunicarse el colaborador se siente inseguro respecto a las actividades que realiza diariamente, por ello es necesario dar a conocer cuando realizan las tareas de manera adecuada con eficiencia, ya que esto le sirve como impulso para esforzarse cada día.

En ocasiones el estrés dentro de la empresa se da por la presión de satisfacer a los clientes, la competitividad que existe en el mercado hace que las personas que la integran adopten actitudes no adecuadas, como reacciones emocionales desfavorables, cambios conductuales, etc. Es importante que exista un vínculo laboral ya que esto influye para que disminuyan los efectos negativos y permite que haya una mayor integración con el grupo de trabajo.

Dentro del comercial en las épocas antes mencionadas en las que el mercado se encuentra muy activo, el trabajo aumenta exhaustivamente, haciendo que el colaborador sienta sobrecarga de empleo produciendo en el este estrés que no le permite realizar sus tareas con eficiencia y eficacia.

García, (2010), Define los factores psicosociales como: Aquellas situaciones presentes a la hora de laborar, relacionados con la organización, y la realización del trabajo que pueden afectar tanto el bienestar y la salud (física, psíquica y social) del talento humano como al desarrollo del trabajo así como a la productividad empresarial.

“Un entorno psicosocial favorable fomenta el buen rendimiento y el desarrollo personal, así como el bienestar mental y físico del trabajador” («Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo - EU-OSHA», s. f., párr. 4). En el comercial Jaher se ha notado que estos riesgos psicosociales se exteriorizan cuando existe la presencia de las fechas celebres mencionadas anteriormente, lo cual es bueno para la empresa, pero un poco agotador para el talento humano que posee porque tienen sobrecarga de trabajo, las exigencias del gerente son superiores, el mismo estrés hace que exista la falta de compañerismo, esto a su vez influye para que la comunicación sea escasa entre ellos. Al presentarse estos factores negativos en el entorno el rendimiento de los trabajadores disminuye realizando sus labores de manera errónea con ineficiencia.

Definición de líder según (Fernando Bayón, 2015)

En el momento actual el líder (como persona) y el liderazgo (como actitud y rol) se identifican en un protagonismo único marcado por la forma de hacer y decidir, la capacidad de actuar, la asunción de riesgo y por supuesto delegación (párr. 7).

Sin embargo, en la empresa que se está realizando el estudio de caso cuando el mercado aumenta el líder no se compromete cien por ciento, no les brinda suficiente motivación para que realicen sus tareas de la manera adecuada con eficiencia y eficacia. Es decir, no tiene la suficiente capacidad de liderar en estos momentos de sobrecarga. Esta falta de liderazgo se da dentro de la empresa debido a la mala gestión y porque no se tienen ideas claras de cómo reaccionar ante la sobrecarga que se produce, el líder posee falta de idoneidad al comunicarse con su grupo de trabajo lo que ocasiona desorganización produciendo efectos contradictorios como; dirección brindada con falencias, indecisión del personal al realizar labores cotidianas.

Lo que genera apatía entre el gerente y sus subordinados es la comunicación escasa que existe dentro de la corporación, debido a que esto ocasiona malentendidos por la poca claridad al transmitir un mensaje, los trabajadores se sienten desorientados en lo que respecta a las informaciones actualizadas que tratan de transmitir los directivos ocasionando así conflictos al realizar actividades, perdiendo el interés y credibilidad al realizarlas porque no saben si la están haciendo de manera adecuada, lo mismo que ocasiona miedo y frustración al personal. Otro de los efectos que se producen por la falta de liderazgo es el deterioro de grupo de trabajo.

Un grupo es un número determinado de personas que intentan alcanzar un objetivo en común, participando durante un periodo de tiempo en un proceso de comunicación e interacción donde se establecen normas comunes y una repartición de tareas, desarrollando un sentimiento de solidaridad, protección y apoyo. (Flórez, 2013a, p. 63).

Sin embargo, en el comercial Jaher cuando se presentan los factores negativos antes mencionados que influyen en el buen desempeño de los trabajadores, es evidente que las personas no se relacionan, no tienen una conexión emocional que les permite trabajar para llegar al objetivo. El deterioro de equipo dentro del comercial se presenta debido que no existen relaciones interpersonales entre compañeros y líder, también porque en ocasiones no existe una valoración.

El personal al no trabajar en grupo para llegar a la meta puede obtener malos resultados por la falta de comunicación existente entre ellos, al no trabajar en equipo se tienden a producir ideas poco claras, se torna complicado conseguir nuevas soluciones, generando así que el personal se sienta aislado, sin capacidad de involucrarse y que no aporte con ideas para dar solución a los problemas presentes en el establecimiento. Se puede decir que lo que interviene directa y eficazmente en un grupo para que estén direccionados hacia el logro de los objetivos es la aptitud y actitud que poseen.

“Un grupo debe ofrecer a cada uno de sus miembros la posibilidad de ser acogido, valorado y respetado. Todo ello en un ambiente de tolerancia” (Flórez, 2013b, p. 67). Dentro del comercial Jaher cuando se presenta mal ambiente, el empleado según su apreciación no se siente acogido y respetado por sus compañeros, por lo cual adopta actitudes erróneas, sintiéndose a la defensiva.

La falta de relación interpersonal es el factor detonante para que exista mala calidad de comunicación, ya que esto hace que el trabajador sienta que el grupo de trabajo solo lo puede utilizar en el ámbito laboral, es necesario que los trabajadores se sientan unidos para que así todos vayan hacia un mismo fin.

## CONCLUSIÓN

En la investigación realizada se estudió el caso de la corporación Jarrín Herrera Cía. Ltda., donde se encontraron inconvenientes internos relevantes, y se llegó a la conclusión que:

- ✚ El ambiente laboral no es el adecuado debido a que se encuentra afectado por otros componentes internos que no se están gestionando de la manera conveniente, trayendo como efecto bajo desempeño de los trabajadores y a su vez disminuyendo la productividad de la empresa.
- ✚ La comunicación interna en el comercial Jaher, entre el grupo de trabajo no es fluida y afectiva debido a que no tienen una excelente relación, esto trae consigo consecuencias contradictorias como desorientación al realizar actividades, falta de colaboración y compromiso.
- ✚ No existe una motivación constante que haga sentir bien emocionalmente a los colaboradores dentro de sus puestos de trabajo, trayendo efectos negativos como desinterés y a su vez pérdida de rendimiento, para que el personal realice sus labores y brinde atención de calidad es fundamental que se sienta motivado.
- ✚ No existe la presencia de estímulos entre las personas que laboran dentro de la empresa, trayendo como efecto el deterioro de equipo y a su vez creando un ambiente tenso y desmotivación a la hora de ejecutar sus actividades.
- ✚ Se considera que para que exista un ambiente laboral aceptable los trabajadores se deben sentir conformes y a gusto en sus puestos de trabajo, por el cual se deben analizar los factores antes mencionados ya que influyen directamente en el desempeño de sus tareas.

## BIBLIOGRAFÍA

8 claves para motivar al personal a través del estímulo. (2009, junio 2). Recuperado 15 de abril de 2017, a partir de <https://www.entrepreneur.com/article/262244>

Caldas, M. E., Lacalle, G., & Carrión, R. (2012). Recursos humanos y responsabilidad social corporativa. Editex.

Fernando Bayón. (2015). Cómo ha cambiado el concepto de liderazgo.

Flórez, J. Á. del P. (2013a). Técnicas de comunicación personal y grupal. Editorial Club Universitario.

Flórez, J. Á. del P. (2013b). Técnicas de comunicación personal y grupal. Editorial Club Universitario.

Francisco Martínez. (2009). Políticas de RRHH para fidelizar y atraer el talento. Recuperado 26 de abril de 2017, a partir de <http://www.rrhhmagazine.com/articulos.asp?id=790>

García, R. F. (2010). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. Editorial Club Universitario.

Guillén, M. del C. M. (2013). La comunicación en la empresa: La gestión empresarial. Ediciones Díaz de Santos.

Idalberto Chiavenato. (2009). *Administración de Recursos Humanos (Novena)*. Mexico, D.F.

Lacalle, G. (2012). *Las relaciones laborales en la empresa (Operaciones administrativas de recursos humanos)*. Editex.

Leiva, V. B., Soler, V. G., & Molina, A. I. P. (2016). *Estrategia y desarrollo de una guía de implantación de la norma iso 9001:2015.: aplicación pymes de la comunidad valenciana*. 3Ciencias.

Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo - Salud y seguridad en el trabajo - EU-OSHA. (s. f.). Recuperado 8 de abril de 2017, a partir de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>

Luz Williams. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*. Autónoma de Nuevo Leon, Mexico.

Pérez, D. (2013). *Cómo ser feliz en el trabajo cuando el jefe es tonto*. Editorial Rasche.

Pérez, J. P. (2016). *Calidad de vida en el trabajo*. Editorial El Manual Moderno.

Sonia. (2016). *Ambiente laboral positivo: ¿Cómo lograrlo?*

Stavroula Leka, Prof Amanda Griffiths & Prof Tom Cox. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino unido: organización mundial de la salud.

Tellería, J. L. U., & Martiarena, N. U. (2015). *Manual práctico de comunicación empresarial*. ESIC Editorial.

**ALEXOS**

ENCUESTA

1. ¿Considera usted que existe un ambiente laboral adecuado dentro de la empresa?

Si  No

2. ¿La comunicación interna se realiza de manera constante?

Si  No  A veces

3. ¿Cree usted que las condiciones de trabajo son buenas (Motivación, remuneraciones, adecuación de condiciones, infraestructura, medio ambiente, entre otros)?

Si  No

4. ¿Cuenta con la colaboración de sus compañeros?

Si  No  A veces

5. ¿Esta empresa ofrece oportunidades de capacitación referente a las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad del mismo?

Si  No

6. ¿Dispone usted de materiales y recursos adecuados para llevar a cabo su trabajo?

Si  No

7. ¿Existe buena comunicación con su líder o jefe inmediato?

---

---

8. ¿Normalmente se acatan las órdenes que el líder solicita para llevar a cabo el trabajo de manera adecuada?

---

---

**ENTREVISTA**

**1. ¿Posee el equipo y el material necesario para llevar al éxito la organización?**

---

---

---

**2. ¿Dentro de las horas laborables se toma en cuenta la opinión de los trabajadores?**

---

---

---

**3. ¿Los trabajadores reciben motivación de su parte cuando realizan correctamente su labor diaria?**

---

---

---

**4. ¿La comunicación con su grupo de trabajo es amena y afectiva?**

---

---

---

**5. ¿Considera usted que es necesario mejorar el ambiente laboral debido a que de él depende el éxito o fracaso de la empresa?**

---

---

---

Baja  
productividad

Comunicación  
poca afectiva

Estrés laboral

Poca  
participación en  
actividades

EFFECTOS

**Mal ambiente laboral**

CAUSAS

Desmotivación  
laboral

Falta de  
compromiso

Carencia de  
liderazgo

Carencia de  
estímulos  
positivos