



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:

Ingeniero Comercial

TEMA:

**Motivación y su influencia en el desempeño laboral de la Compañía Radio
Fluminense S.A. “RADFLUMINSA”**

EGRESADA:

Isabel Del Rocío Moreira Carrera

TUTORA:

Ing. Wendy Lorena Ocampo Ulloa, MAE

AÑO 2017

Introducción

El presente caso de estudio tiene por tema la “Motivación y su influencia en el desempeño laboral de la Radio Fluminense”.

Radio Fluminense es una empresa que se inició en la ciudad de Babahoyo en el año 1980, es una estación que transmite variedad de espacios de noticias, entretenimiento e información, les brinda repertorio de música de gran calidad y con algunos de los estilos más sonados, éxitos locales e internacionales, con el dial 101.5FM frecuencia que abarca audiencia a nivel nacional e internacional a través del internet y los medios tecnológicos que existen, los directivos son los forjadores del cambio positivo de esta radiodifusora.

Actualmente en las empresas es importante la motivación ya que es un elemento significativo para que los empleados se sientan satisfechos y tengan un excelente desempeño laboral factor principal en el rendimiento de sus actividades laborales para poder alcanzar las metas y objetivos propuestos, y así tener al personal a que realicen sus labores con dedicación logrando una mayor productividad, en las organizaciones la motivación se puede llevar a cabo en diferentes formas, con la finalidad de que los colaboradores rindan y procuren al máximo su desempeño en el área de trabajo.

Se considera que un buen trabajador confortado con ganas de realizar sus actividades laborales y superación genera un beneficio bueno tanto para él como

para la empresa y esto es de gran ayuda a que el empleado tenga una excelente relación y comunicación con sus compañeros.

Hoy en día se generan diferentes programas para motivar al empleado, con la finalidad de que ellos aprecien que las autoridades competentes de las empresas se preocupan por sus actividades laborales para lograr los objetivos establecidos en su puesto de trabajo, considerando el desempeño que ellos ejecutan con motivación y esfuerzo para alcanzar los resultados positivos.

El estudio de caso se enmarca en la sublínea de investigación Modelo de Gestión Administrativa ya que permite que las empresas tomen acciones orientadas al logro de los objetivos propuestos con la finalidad de ejecutar los procesos administrativos como planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar que se presentan en las actividades diarias de las organizaciones.

La Metodología aplicada fue la investigación cualitativa ya que constituye una técnica útil en la identificación y análisis de los problemas suscitados en la empresa, el cual aportó con información relevante en la realización de este caso de estudio para la aplicación de los procesos y toma de decisiones a ser ejecutado en la Radio Fluminense.

La técnica que se utilizó fue la entrevista y la encuesta, una vez planteadas las preguntas se procedió a entrevistar al Gerente de la Radio Fluminense Licenciado

Gustavo Von Lippke y encuestar a los empleados a fin de conocer que es lo que les motiva en su trabajo y como es su desempeño laboral en las actividades diarias que realiza en la Radio.

Desarrollo

Radio Fluminense dio sus primeros pasos con una cabina en la cual tenían un toca disco y una casetera rudimentaria, en ese entonces la frecuencia era local 100.9FM con sintonía cantonal, con programas regulares de contenidos sencillos y espacios musicales dirigido a todo el público, inició sus actividades radiales el 14 de Noviembre de 1980 siendo su fundador el Licenciado Gustavo Ernesto Von Lippke Ayabaca periodista profesional reconocido con más de 50 años de trayectoria de vida periodística. Los trabajadores con que se inició la radio fueron 4 la Sra. Inés Chang (fallecida), Lidia Contreras (fallecida), Patricia Andino y entre ellos el Gerente Propietario Licenciado Gustavo Von Lippke.

Las primeras emisiones se efectuaron en el edificio Aguirre ubicado en las calles 5 de Junio entre Eloy Alfaro y Rocafuerte de la ciudad de Babahoyo. Con el pasar de los años la radio tuvo que acoplarse a la nueva era y ahora cuenta con equipos de alta tecnología y con una frecuencia provincial con el dial 101.5 FM, los transmisores se hallan ubicados en el cerro de Cochabamba Provincia de Bolívar, a 2.900 metros sobre el nivel del mar.

Con el transcurso de los años la radio fue incorporando nuevos colaboradores entre ellos la esposa del Gerente la Sra. Elena Miketta de Von Lippke encargada de la dirección administrativa cuyo personal a cargo en esta parte son: Rosa Moreira (secretaria general), Bolívar Moyano (asistente de secretaría), Ricardo Vargas (Mensajero), en la locución y programación los Señores Joffre Drouet

Murrieta y Dalton Onofre Santillán, en el noticiero Francisco Mero, Karen Proaño y Pilar Mosquera.

Las instalaciones de la radio actualmente están ubicadas en las calles Eloy Alfaro entre 10 de Agosto y 5 de Junio en el edificio Faytong. Tiene una cobertura geográfica que abarca toda la Provincia de Los Ríos y parte de la Provincia del Guayas. El Eslogan de la radio es “Llegamos donde las otras no llegan... al corazón de los oyentes” esta es la marca que esta posesionada en la mente de los radios escucha y que la hace diferente a las otras radios.

La Radio Fluminense tiene como visión mantener el liderazgo, innovando nueva tecnología y creando programación con contenido de alta sintonía en entretenimiento y noticieros involucrados con la comunidad que identifique a la radio con toda la ciudadanía.

La misión de la radio se diferencia ya que educa, informa y entretiene, resaltando las costumbres y tradiciones propias de la tierra fluminense, enfocadas en el buen vivir.

En la Radio Fluminense se evidencia que el personal que labora en la empresa carece de motivación esto causa que su trabajo diario no sea satisfactorio, ya que los directivos no les ofrecen capacitaciones necesarias y actualizadas en los temas relacionados a las normas de medios de los derechos de comunicación (Supercom

y Participación Ciudadana), ya que al no contar con los conocimientos requeridos en lo referente a los temas antes mencionados no hay esa predisposición al realizar bien la labor encomendada.

Sánchez (2012) indica la motivación:

Es lo que estimula al individuo y le impulsa a realizar su trabajo de la mejor forma posible. Cualquier administrador debe aspirar a contar con empleados motivados; por ello, además de ejercer la autoridad, debería conocer cuáles son sus necesidades y ofrecerles motivos para esforzarse en satisfacerlas. (p. 53)

Esto hace que la deficiente motivación de los empleados de la radio trascienda al hecho de que su inconformidad dentro la empresa no se ajusta a las necesidades, esto ocasiona que pierdan el interés de solicitar a los directivos radiales las capacitaciones correspondientes a los temas relacionados con las normas y leyes de los derechos de comunicación. La limitada capacitación a los empleados de la radio no solo afecta en el campo laboral, también tiene efecto en la familia sin dejar a un lado el aspecto social, ya que los trabajadores no poseen ese carisma adecuado a la función que cada uno ejecuta en la empresa. Los directivos de la radio además de ejercer autoridad en sus colaboradores, deben estimular a sus empleados brindándoles capacitaciones permanentes y de gran calidad sin excepción alguna conforme a las funciones que desempeñan en la radio, cada empleado tiene que conocer de cierto modo las leyes que rigen a los medios de comunicación haciendo prevalecer el buen vivir de la compañía.

Siliceo (2006) establece que: “La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”(p. 25).

La radio Fluminense no dispone de capacitaciones que permitan a los empleados conocer sobre las normas éticas que el Estado Ecuatoriano insta a cumplir de forma general de la Constitución del Estado y enfáticamente a través de la ley de televisión y radiodifusión, el desconocimiento de estas normas y derechos da como resultado las pérdidas económicas ya que al no cumplir con lo establecido por el Estado son sancionados con multas por no acatar con lo dispuesto.

Debido a que no existe motivación en la radio Fluminense el desempeño laboral se vuelve monótono entre los empleados ya que no poseen esa predisposición para realizar sus actividades laborales en su preciso momento causando así un clima laboral no propicio entre los compañeros de dicha institución que de una u otra forma se ven afectados con los problemas suscitados a diarios en la empresa, cabe señalar que existe el alejamiento por parte de los mismos compañeros al no querer brindarles el conocimiento al colega acerca de las normas y leyes que rigen a los medios de comunicación.

Whetten (2004) establece que:

El segundo componente de desempeño laboral es la motivación. Aunque es importante ocuparse del entrenamiento y el apoyo de las necesidades de los subordinados y estar

involucrado de manera activa en el proceso de contratación y ajuste del puesto para asegurar una aptitud adecuada, la influencia de las acciones del directivo en la motivación diaria a los subordinados es igualmente vital. (p.303)

La ausencia de motivación que existe en la radio hace que los empleados no adquieran el suficiente rendimiento laboral en relación con su trabajo y con el desempeño de sus actividades, teniendo como causa que los colaboradores tengan dificultades tanto personales como laborales perjudicando al empleado y a la institución, surgiendo como efecto que el trabajador pueda perder su empleo y al mismo tiempo crear una ineficaz relación con el jefe como con los compañeros ya que sin motivación la empresa no se encamina hacia el éxito deseado.

Romeo (2002) indica que:

Se puede entender la motivación como la predisposición de una persona a desarrollar un comportamiento orientado a una meta. Así pues, para que la misma se dé. Se exige el requisito previo de que haya una necesidad, siendo la misma el aspecto que se va a analizar seguidamente.(p. 93)

Los empleados de la radio no disponen de motivación por parte de los directivos, existiendo el desconocimiento por parte de las autoridades competentes en saber cuáles son las necesidades o deseos que tiene cada trabajador, esta insatisfacción hace que los colaboradores no den lo mejor de ellos y no permitan la realización personal en el logro de sus metas y aspiraciones personales y profesionales.

Jesús (2016) indica que:

El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y por tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. (2016b, Capítulo 2)

El deficiente clima laboral que existe en la Radio Fluminense no es del todo favorable ya que los empleados no se sienten comprometidos con la institución teniendo como consecuencia que el trabajador no sea productivo al realizar las actividades laborales con afable voluntad más bien existe entre compañeros la desigualdad de conocimientos y esto hace que compitan entre ellos estableciendo un desempeño laboral no próspero para la radio e impulsando la imagen de la empresa a un lugar no tan propicio para los oyentes y clientes que escuchan esta emisora radial.

En la radio Fluminense se evidencia la necesidad de un departamento de Talento Humano que se encargue de la contratación y verificación del personal para ocupar los puestos de trabajo requeridos en la empresa, ya que existe personal con el perfil no adecuado para ocupar los puestos en dicha compañía.

Juárez (2006) indica que:

El análisis de puestos es el proceso que permite conocer, estudiar y ordenar las actividades que desarrolla una persona en su puesto de trabajo, así como los requisitos indispensables para su eficaz desempeño. El análisis permite sintetizar para llegar a describir.

La descripción de puestos es un documento indispensable para cualquier tipo de organización. En este documento se precisa el trabajo que debe presentarse y la materia de la prestación. Cuando un trabajador se incorpora a la empresa e inicia la prestación del servicio, se constituye entonces la fuente de la relación laboral.(pp. 74-75)

La radio Fluminense no realiza la debida toma de pruebas de ingreso al personal que postuló al puesto de trabajo solicitado por la empresa, los directivos ejecutan un contrato a prueba por un tiempo determinado y si el personal no cumple con las funciones la empresa da por finiquitado el contrato, teniendo como efecto que la persona que aplicó a dicho cargo se sienta inconforme al no haberse acoplado a los requerimientos de dicha compañía.

Se puede evidenciar en la radio la ausencia de la descripción y análisis de puesto ya que los empleados desconocen la función que deben efectuar en sus puestos de trabajo, la empresa radial no dispone del manual de funciones el cual tiene como finalidad describir cada puesto de trabajo para que los empleados tengan conocimiento de las actividades a realizar por el cual fue contratado y así

asumir las responsabilidades, aptitudes, actitudes y obligaciones a realizar con la expectativa que la empresa radial espera de cada uno de sus empleados.

Dessler (2001) establece que:

El departamento de personal debe asumir la responsabilidad de definir, con claridad el trato que la administración debe dar a los empleados; de asegurarse que los empleados cuenten con los mecanismos necesarios para oponerse a las prácticas injustas y de representar los intereses de los empleados, dentro del marco de la obligación fundamental que tiene ante la dirección principal.(p. 5)

La radio no dispone de un departamento de Talento Humano que verifique, seleccione y contrate al empleado apropiado para que se encargue de todos los asuntos como la elaboración de la nómina de los asalariados, el pago de las compensaciones salariales, la persona que ocupe este puesto debe adjudicarse la responsabilidad de velar por los intereses de sus compañeros, determinar funciones a los empleados, motivar, capacitar y al mismo tiempo dar a conocer a los directivos las necesidades o deseos que los trabajadores presentan en el diario vivir de sus labores.

Otra de las causas que afecta a la radio es que los directivos no les reconocen a sus empleados las horas extras que hacen y que no son reconocidas, existiendo el desinterés por parte de las autoridades radiales en no admitir el esfuerzo que hacen sus colaboradores al trabajar en horas fuera de oficina.

Ventura, González, & Ventura (2006) indica que:

c) **Horas extraordinarias:** se considera hora extraordinaria toda aquella realizada por encima de la jornada ordinaria de trabajo. Éstas pueden retribuirse al trabajador con dinero o con descanso. En caso de retribuirse con dinero, se reflejará en la nómina la cantidad que percibe el trabajador en concepto de horas extraordinarias realizadas. (p. 18)

A los empleados de la radio Fluminense no se les reconoce las horas extras que realizan cuando tienen que hacer actividades laborales fuera de las horas indicadas del trabajo, generando la desazón de sus empleados al solicitar a los directivos radiales la retribución por el cumplimiento de las horas trabajadas y así motivarlos a realizar sus labores con dedicación y responsabilidad.

Existe el desinterés por parte de los directivos de la radio al no incentivar a sus empleados con beneficios que aporten al desarrollo personal e institucional, esta causa hace que el personal se desmotive y no cumplan con una productiva labor, proyectando una apatía ante el usuario que visita las instalaciones radiales, otra causa es que la empresa no dispone los servicios de un supervisor que controle las funciones de los empleados evitando en el futuro nefastos entendidos que pueden llegar a conflictos legales y por ende la empresa se verá afectada en su parte financiera.

Neira (2003) afirma que: “Definimos como incentivo una parte variable del salario o un reconocimiento que premia un resultado superior al exigible. Este

resultado exigible se debe obtener a cambio de un salario fijo; es responsabilidad de la empresa que así sea”(p. 13).

Los directivos de la radio no motivan a sus empleados con incentivos monetarios o a su vez un reconocimiento que impulsen al trabajador a realizar adecuadamente sus funciones diarias, es importante que la empresa radial asuma la responsabilidad de cumplir dicho incentivo prometido por ejecutar en el tiempo establecido lo planificado, obteniendo el beneficio tanto personal como para la empresa.

Según Robbins (2004) señala que: “Un rasgo de personalidad que ha recibido atención recientemente es la supervisión personal, ²⁵ que se refiere a la capacidad de un individuo para ajustar su conducta a los factores externos, contextuales”(p. 100).

Los directivos de la radio no precisan de una persona que supervisen las funciones de los empleados con la finalidad de que el trabajo a realizar sea de total beneplácito para los directivos y para los mismos empleados, evitando en un futuro las inconformidades que se presenten a diario en la empresa radial. En la radio se evidencia la ausencia de este personal ya que una sola persona que además de ser secretaria hace las veces de supervisora teniendo como consecuencia que no realice su trabajo como amerita ser, ya que al tener que

realizar dos funciones al mismo tiempo no se alcance en cumplir su labor requerida en la compañía.

La radio no dispone de procesos de selección de personal y reclutamientos adecuados ya que aún existe el empujoncito o partidocracia al seleccionar personas que no tiene la experiencia laboral requerida para el cargo a desempeñar dentro la empresa, causando el malestar de que algunos no consiguen trabajo por méritos propios y oposiciones como lo amerita el Estado ya que son elegidos por compromiso y más no porque se han ganado dicho puesto de trabajo como debe ser por sus propios conocimientos.

PORRET & Gelabert (2008) indica que: “Puede decirse que el reclutamiento⁵ es un conjunto de procedimientos tendentes a atraer candidatos potencialmente cualificados a quienes se les interesa para formar parte de la organización previo sometimiento a unas pruebas selectivas”(p. 149).

En la radio Fluminense se evidencia que el reclutamiento de personal no se da conforme a los requerimientos necesarios por la empresa como es la experiencia laboral y la tendencia a que los empleados se adapten a los cambios tecnológicos del mundo actual, siguiendo las normas y leyes que amparan al trabajador.

Nations (2005) sugiere: “La experiencia laboral es la más relevante desde una perspectiva económica, ya que constituye un factor determinante de la productividad de los trabajadores”(p. 108).

Los empleados de la radio no disponen de la experiencia laboral requerida como para ocupar el cargo a postular, teniendo como efecto que la productividad del trabajador vaya en decadencia al no cumplir con lo impuesto por los superiores. Es importante que la radio tome conciencia que en la empresa laboran personas que no cuentan con estudios superiores, esto dificulta que se tolere en gran medida el potencial de los colaboradores incrementando el desempeño laboral, para que la compañía tenga éxitos en sus funciones.

En la Radio Fluminense se evidencia la ausencia de liderazgo empresarial ya que las autoridades no fomentan en los empleados el trabajo en equipo, las habilidades, las destrezas que cada individuo posee, afectando negativamente el entorno laboral donde se desenvuelve. Otra de causa que se evidencia es la carencia de comunicación que existe entre los directivos de la radio y los empleados esto es debido a las diferentes formas de pensar que tienen cada uno y que no es compartido asiduamente por los que conforman la empresa.

Tellería (2010) indica que: El liderazgo es una cualidad que se menciona a menudo como imprescindible para los directivos de la empresa, los políticos y las personas que se ocupan de la dirección de instituciones públicas.

Hoy las empresas demandan directivos con capacidad de liderazgo, personas que sean capaces de entusiasmar a sus colaboradores y atraerlos hasta unirse a ellos en la realización de un proyecto, personas que sean capaces de descubrir nuevas oportunidades o sistemas para dar las mejores soluciones a las demandas que presenta el mercado.(p. 168)

La radio Fluminense no dispone de un líder que tenga la capacidad de influir en los empleados a trabajar en equipo dando lo mejor de sí, haciendo que los colaboradores realicen sus actividades laborales con entusiasmo y así lograr que se cumplan las metas y los objetivos propuestos por la empresa.

Ignacio (2014) establece que:

Una de las responsabilidades habituales de un líder es la de dirigir equipos de trabajo; el **trabajo en equipo representa múltiples ventajas** frente al individual, pero para que un equipo de trabajo sea eficaz es necesario conocer los múltiples aspectos que intervienen en ello y contar con determinadas habilidades que consigan formar un grupo cohesionado y colaborativo. (p. 65)

En los empleados de la radio se evidencia la ausencia del trabajo en equipo ya que los colaboradores realizan sus funciones individualmente, teniendo como efecto el negarse en poner en práctica las habilidades y los conocimientos que de una u otra forma han asimilado empíricamente a lo largo de su vida institucional.

pedrosa & García (2010) indican que: “Cuando hablamos de habilidad estamos considerando la posesión o no de ciertas destrezas necesarias para cierto tipo de ejecución”(p. 8).

La ausencia de las habilidades en los empleados de la radio fluminense es notoria al no poner en práctica todos sus conocimientos adquiridos y la capacidad en conseguir los objetivos trazados por la emisora y por ende las metas que se propongan llevar a cabo los colaboradores en la realización de sus acciones.

La comunicación en la radio no es efectiva entre los directivos y los empleados debido a las diferentes formas de pensar que tiene cada uno, además los colaboradores se dejan llevar de chismes, rumores que se escuchan en la radio teniendo como efecto que surja entre ellos los hostiles entendidos por algún comentario malicioso, aunque esta información difundida no sea veraz, teniendo como consecuencia que el clima organizacional no sea beneficioso en la empresa.

Castro (2014) sugiere que:

Este estilo de relaciones está basado en la espontaneidad, no en la jerarquía; surge de la interacción social entre los miembros y del desarrollo del afecto o amistad entre las personas; aunque no necesariamente se establecen lazos afectivos con las personas que nos rodean en el trabajo. La comunicación informal puede beneficiar o perjudicar a las empresas, según como se emplee.

Por una parte puede ser **positiva**, porque ayuda a la cohesión del grupo y a dar retroalimentación sobre diferentes aspectos del trabajo realizado.

Por otra parte, puede ser **negativa**, porque los rumores, chismes o cotilleos son distorsionadores de la productividad y no ayudan; solo demoran y perjudican a las personas y a la organización en la que trabajan.(p. 19)

La deficiente comunicación que existe en la radio causa que los empleados no estén al corriente de las cosas que se suscitan a diario dejándose llevar por los chismes, rumores que circulan en las instalaciones radiales perjudicando la imagen de la empresa y al personal que labora en la misma.

En la radio Fluminense se evidencia la necesidad de motivar a sus empleados con reconocimientos de logros obtenidos al desempeño que presta en las instalaciones radiales, ocasionando la incomodidad en no querer superarse o crecer profesionalmente dentro de la empresa, otra causa es el nivel de satisfacción de los empleados ya que no es eficaz debido a que el ambiente laboral no es el más idóneo, causando desazones e incomodidades que se reflejan en los empleados convirtiendo a la empresa en un ambiente difícil de llevar e inhóspito.

(Nuria, Ana, & Marta, s. f.) establecen que: “Fomentar el reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o a través de vías no formales de formación constituye una medida clave para favorecer la formación profesional de los ciudadanos”(p. 659).

Los directivos de la radio no les ofrecen el debido reconocimiento a sus empleados al realizar sus actividades laborales en forma adecuada o hacer el reconocimiento por logros o por el mejor trabajador del mes, esto se debería fomentar en la empresa para que sus colaboradores sientan la motivación en realizar sus labores, adquiriendo experiencia laboral para crecer profesionalmente en el ámbito radial.

Para que la radio Fluminense se encamine hacia el éxito trazado y siempre manteniéndose a la vanguardia en este mundo tan competitivo y globalizado es preciso e indispensable la capacitación permanente a todos los empleados de la empresa sin particularidad alguna, ya sea a locutores y programadores que son los encargados de darle esa alegría a los radio escucha, al personal de noticias capacitaciones de vocalización y audición, a la parte administrativa capacitaciones con los temas relacionados a las normas y leyes de comunicación que rigen en el Estado Ecuatoriano, para que todos los colaboradores logren el desarrollo personal de sí mismo e institucional, estableciendo así un clima laboral agradable y un ambiente más placentero en la radio.

El ambiente laboral no es el más idóneo, lo que ha creado malestares e incomodidades entre los trabajadores que se refleja en una actitud inhóspita hacia los demás convirtiendo a la organización en un clima difícil de llevar. Por otro lado es importante resaltar que en la radio laboran personas que en su gran mayoría no cuentan con estudios superiores, ello dificulta que se tolere en gran

medida el potencial de los empleados para mejorar e incrementar el desempeño laboral, partiendo desde el punto de vista que para una empresa el éxito o fracaso de la misma depende en gran medida de la motivación y colaboración que tenga de sus colaboradores.

Conclusión

La relación que existe entre la Motivación y el desempeño laboral, entre los empleados de la radio no es eficiente porque no reciben las capacitaciones correspondientes a los temas de las normas y leyes de comunicación.

En la radio Fluminense se evidencia la ausencia de procesos para el reconocimiento de logros por el trabajo realizado, incentivos, horas extras y sobre las capacitaciones que la empresa debe ofrecer a sus empleados para que tengan conocimientos en los temas relacionados con las normas éticas que el Estado Ecuatoriano requiere de cierta forma cumplir.

El nivel de desempeño de los empleados de la Radio Fluminense es servicial pero no eficiente, esto se debe a la deficiente motivación y satisfacción de los colaboradores. El entorno laboral no es el más idóneo, lo que ha producido inconvenientes y disgustos que se refleja en una aptitud inhóspita hacia los demás e inclusive hacia los usuarios que visitan este medio de comunicación, convirtiendo a la empresa en un ambiente difícil de llevar.

Radio Fluminense no dispone de un departamento de Talento Humano que mejore el desempeño laboral de los empleados, la persona que ocupe esta área debe apoderarse de la responsabilidad de velar por los intereses de sus compañeros e implementando programas integrales de adiestramiento, dotando de herramientas útiles a los colaboradores para lograr el cambio personal, como

base para mejorar el desempeño de sus funciones y así mismo darles a conocer a los directivos radiales cuales son las necesidades que tiene cada trabajador y porque no decir la empresa en su totalidad.

Bibliografía

Castro, A. de. (2014). *Comunicación organizacional. Técnicas y estrategias*. Universidad del Norte.

Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. Pearson Educación.

Ignacio, D. la C. L. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Jesús, B. M. M. (2016a). *GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CLIMA LABORAL*. Editorial UNED.

Jesús, B. M. M. (2016b). *GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CLIMA LABORAL*. Editorial UNED.

Juárez, R. A. V. (2006). *Administración de la compensación: sueldos, salarios y prestaciones*. Pearson Educación.

Nations, U. (2005). *Revista de la CEPAL, Agosto 2005*. United Nations Publications.

Neira, A. C. (2003). *Sistemas de incentivos a la producción*. FC Editorial.

Nuria, M. S., Ana, M.-C., & Marta, R. C. (s. f.). *El reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral: la formación de orientadores, asesores y evaluadores: The Recognition of the Professional Competencies Acquired by Work Experience: the Training of Counselors, Consultants and Evaluators*. Ministerio de Educación.

pedrosa, E. P., & García, C. S. (2010). *Habilidades Sociales*. Editex.

PORRET, M., & Gelabert, M. P. (2008). *Recursos Humanos 3 Edición*. ESIC Editorial.

Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.

Romeo, A. C. (2002). *Remuneración, retribución y motivación de vendedores*. ESIC Editorial.

Sánchez, P. (2012). *El arte de dirigir y administrar (Comunicación y atención al cliente)*. Editex.

Siliceo, A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. Editorial Limusa.

Tellería, J. L. U. (2010). *Dirigir personas: fondo y formas*. ESIC Editorial.

Ventura, B. E., González, S. D., & Ventura, T. E. (2006). *Gestión administrativa de personal*. Editorial Paraninfo.

Whetten, D. A. (2004). *Desarrollo de Habilidades Directivas*. Pearson Educación.

ANEXO
ANEXO

Entrevista al Gerente de la Radio Fluminense

- 1.- ¿Qué opina Usted, de la motivación en su empresa Radial?**

- 2.- ¿Cómo consideraría Usted, que mejoraría la motivación en la Radio Fluminense?**

- 3.- ¿Qué criterio le merece la relación laboral que existe entre compañeros?**

- 4.- ¿Cómo cree Usted, que se debería motivar al personal de la “Radio Fluminense”?**

- 5.- ¿Considera Usted, necesario que la “Radio Fluminense” tenga un departamento de Talento Humano?**

- 6.- ¿Estaría Usted de acuerdo en incentivar a sus empleados, cuando su desempeño laboral cumpla con las expectativas deseadas por la Radio?**

- 7.- Por último ¿Cuál sería su recomendación para que exista un excelente desempeño laboral, hacia sus empleados?**

Encuestas a los empleados de la Radio Fluminense

1.- ¿Considera Usted que la motivación es importante en la “Radio Fluminense”?

Si

No

2.- ¿Considera Usted, que la motivación es un aspecto fundamental en el desempeño laboral?

Si

No

3.- ¿Considera Usted, que la “Radio Fluminense” debe capacitar a sus empleados en los temas relacionado a las normas y leyes de comunicación?

Si

No

4.- ¿Qué clase de incentivo le gustaría recibir por el cumplimiento de sus actividades diarias?

Incentivos económicos

Reconocimiento público

Empleado del mes

Todas las anteriores

5.- ¿Usted cuenta con otro incentivo monetario además del salario?

Salario escolar

Horas extras

- Bonos
- Ninguno
- Otros

6.- ¿Considera Usted, que los directivos de la “Radio Fluminense” se preocupan por incentivar al personal de locución y programación?

- Siempre
- A veces
- Rara Vez
- Casi Nunca
- Nunca

7.- ¿Existe el reconocimiento de las horas extras por parte de los directivos de la “Radio Fluminense”?

- Si
- No

8.- ¿Considera Usted, que la Radio Fluminense debe tener un departamento de Talento Humano?

- Si
- No

9.- ¿Considera Usted, que el proceso de selección de personal en la “Radio Fluminense” es eficiente?

- Si
- No

10.- ¿Cómo considera Usted, las relaciones laborales con sus compañeros?

- Buena
- Muy buena
- Regular

Deficiente

11.- ¿Considera que la empresa le motiva para tener un adecuado desempeño laboral?

Si

No

12.- ¿Tiene oportunidades de realizar un adecuado desempeño laboral?

Si

No

13.- ¿Cuándo alguno de sus compañeros de trabajo manifiestan cierto inconformismo ya sea de las condiciones laborales o de alguna situación en particular, son escuchados, y así mismo reciben una pronta y adecuada respuesta para poder tener una adecuado desempeño laboral?

Si

No