



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i3>

Ciencias de la Educación
Artículo de Investigación

***Propuesta para el mejoramiento del Talento Humano de la Empresa SISAPAMBA
Rosas & Rosas S.C.C***

***Proposal for the improvement of the Human Talent of the Company SISAPAMBA
Rosas & Rosas S.C.C***

***Proposta de Aperfeiçoamento do Talento Humano da Empresa SISAPAMBA
Rosas & Rosas S.C.C***

Mayra Alejandra Escandón-Franco ^I
maira.escandon.franco@utelvt.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-6486-6925>

Mery Elizabeth Vélez-Mendoza ^{II}
merylinda3@hotmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-8488-7064>

Lilian Vanessa Zambrano-Matamoros ^{III}
livazama4@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-5204-4078>

Correspondencia: maira.escandon.franco@utelvt.edu.ec

***Recibido:** 29 de mayo del 2022 ***Aceptado:** 02 de junio de 2022 * **Publicado:** 14 de julio de 2022

- I. Máster Universitario en Dirección y Gestión de Recursos Humanos, Ingeniera en Empresas de Servicios y Recursos Humanos, Docente de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas, Ecuador.
- II. Ingeniera en Comercio Exterior, Docente de la Unidad Educativa Particular La Inmaculada en Esmeraldas, Ecuador.
- III. Master Universitario en Dirección y Gestión Sanitaria, Abogada, Ingeniera Comercial, Licenciada en Enfermería, Directora del Hospital General Básico de Borbón, Esmeraldas, Ecuador.

Resumen

El presente trabajo muestra una propuesta para el mejoramiento del Talento Humano de la Empresa SISAPAMBA Rosas & Rosas S.C.C, la cual se basó en una metodología, que se enfoca hacia la gestión de recursos humanos en cualquier ámbito de sus subsistemas, es por ello, que en base a la necesidad de la organización, se propone una encuesta cuantitativa que como producto final, establece un plan de acción de mejor al clima organizacional, y en función de los factores a medir, posteriormente plantea un plan de mejoramiento que permita elevar los niveles de ambiente, clima y cultura laboral. Dentro del análisis de datos, se trabajó como instrumento un test que se aplicó dentro de la jornada de trabajo a un total de 183 colaboradores del total de 200 aproximadamente, tomando en cuenta las nueve dimensiones de medición de acuerdo a la técnica de Litwin y Stinger. En los resultados proporcionados por los trabajadores se observó la existencia de un tipo de clima autoritario-paternalista pues la alta dirección ostenta cierto grado de confianza en los empleados; dándose como resultado un tipo de conflicto al sentir los trabajadores la presencia de algún tipo de preferencia hacia uno o varios trabajadores, por lo que es importante mejorar el liderazgo y el trabajo de equipo como se plantea en el plan de acción para disminuir este factor del clima laboral actual. Se concluye que el clima laboral percibido por los trabajadores de SISAPAMBA rosas & rosas, fue evaluado en términos globales con un 53,36% (siempre y nunca) dentro de la escala del cero a cien, esto nos indica que existen diversos aspectos que requieren ser mejorados al interior de la organización. Finalmente, de esta información se puede concluir que el clima organizacional juega un papel de vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, y en particular de la calidad en la gestión, llegando a ser factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

Palabras Claves: Talento humano; subsistemas; desempeño laboral.

Abstract

The present work shows a proposal for the improvement of the Human Talent of the Company SISAPAMBA Rosas & Rosas S.C.C, which was based on a methodology that focuses on the management of human resources in any area of its subsystems, that is why, Based on the needs of the organization, a quantitative survey is proposed that, as a final product, establishes an action plan to improve the organizational climate, and based on the factors to be measured, subsequently proposes an improvement plan that allows raising levels environment, climate and work culture. Within the

Propuesta para el mejoramiento del Talento Humano de la Empresa SISAPAMBA Rosas & Rosas S.C.C

data analysis, a test was used as an instrument that was applied within the work day to a total of 183 employees out of a total of approximately 200, taking into account the nine dimensions of measurement according to the Litwin and Stinger technique. In the results provided by the workers, the existence of a type of authoritarian-paternalistic climate was observed, since senior management has a certain degree of trust in the employees; resulting in a type of conflict when workers feel the presence of some kind of preference towards one or several workers, so it is important to improve leadership and teamwork as stated in the action plan to reduce this factor of current work environment. It is concluded that the work environment perceived by the workers of SISAPAMBA Rosas & Rosas, was evaluated in global terms with 53.36% (always and never) within the scale of zero to one hundred, this indicates that there are various aspects that require be improved within the organization. Finally, from this information it can be concluded that the organizational climate plays a role of link or obstacle for the good performance of the company, and in particular the quality of management, becoming a factor of distinction and influence in the behavior of those who they integrate it.

Keywords: Human talent; subsystems; job performance.

Resumo

O presente trabalho apresenta uma proposta de melhoria do Talento Humano da Empresa SISAPAMBA Rosas & Rosas S.C.C, que se baseou numa metodologia que privilegia a gestão de recursos humanos em qualquer área dos seus subsistemas, por isso, Baseada sobre as necessidades da organização, é proposto um levantamento quantitativo que, como produto final, estabelece um plano de ação para melhorar o clima organizacional e, com base nos fatores a serem medidos, propõe posteriormente um plano de melhoria que permite elevar os níveis de ambiente, clima e e cultura de trabalho. Dentro da análise dos dados, foi utilizado como instrumento um teste que foi aplicado dentro da jornada de trabalho a um total de 183 funcionários de um total de aproximadamente 200, levando em consideração as nove dimensões de medição segundo a técnica de Litwin e Stinger. Nos resultados fornecidos pelos trabalhadores, observou-se a existência de um tipo de clima autoritário-paternalista, uma vez que a alta direção tem certo grau de confiança nos funcionários; resultando em um tipo de conflito quando os trabalhadores sentem a presença de algum tipo de preferência por um ou vários trabalhadores, por isso é importante melhorar a liderança e o trabalho em equipe conforme estabelecido no plano de ação para reduzir esse fator do ambiente de trabalho atual.

Propuesta para el mejoramiento del Talento Humano de la Empresa SISAPAMBA Rosas & Rosas S.C.C

Concluíse que o ambiente de trabalho percebido pelos trabalhadores do SISAPAMBA Rosas & Rosas, foi avaliado em termos globais com 53,36% (sempre e nunca) dentro da escala de zero a cem, isso indica que existem vários aspectos que precisam ser melhorados dentro da organização. Por fim, a partir dessas informações pode-se concluir que o clima organizacional desempenha um papel de elo ou obstáculo para o bom desempenho da empresa e, em especial, a qualidade da gestão, tornando-se um fator de distinção e influência no comportamento daqueles que o compõem. integrá-lo.

Palavras-chave: Talento humano; subsistemas; desempenho laboral.

Introducción

Las organizaciones se ven en la necesidad de elevar los distintos niveles de productividad con eficiencia y eficacia, para atravesar los diversos cambios globales, tecnológicos y nuevas realidades laborales de nuestro país.

El clima laboral es de gran importancia dentro de la gestión del departamento de recursos humanos, por cuanto se busca el continuo mejoramiento interno laboral y por ende la satisfacción de sus empleados, con la finalidad de incrementar niveles productivos, mismo que se alcanza cuando los empleados se encuentran motivos no únicamente por la parte de remuneraciones sino también por su sentido de pertenencia hacia la organización en función de la evaluación hacia factores que la organización establezca según su entorno y giro de negocio.

Para el cumplimiento de los objetivos vamos a desarrollar las siguientes acciones:

- Elaboración de la encuesta para el levantamiento de necesidades.
- Aplicación, tabulación y análisis de los resultados.
- Desarrollo del esquema de capacitación 2021.
- Propuesta de mejoramiento con informe a gerencia 2021.

Metodología

El área de estudio se enfoca hacia la gestión de recursos humanos en cualquier ámbito de sus subsistemas, es por ello, que en base a la necesidad de la organización auspiciante se propone una encuesta cuantitativa que propone un plan de acción de mejor al clima organizacional, y en función de los factores a medir, proponer un plan de mejoramiento que permita elevar los niveles de ambiente, clima y cultura laboral.

Análisis de datos

Se trabajó como instrumento un test que se aplicó dentro de la jornada de trabajo a un total de 183 colaboradores del total de 200 aproximadamente, se toman en cuenta las nueve dimensiones de medición de acuerdo a la técnica de Litwin y Stinger, las cuales se detallan a continuación:

1. **Dimensión estructura:** Representa la percepción que tienen los miembros de la organización sobre la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones presentes en el desarrollo de su trabajo.
2. **Dimensión responsabilidad:** Es el sentimiento de los miembros de la organización sobre su autonomía en la toma de decisiones en el trabajo.
3. **Dimensión recompensa:** Corresponde a la percepción de los miembros de la organización sobre la adecuación de un sistema activo de recompensas, recibidas por un trabajo bien hecho o de una gestión destacada. Es la medida en que la organización le da más uso a la figura del premio que a la del castigo.
4. **Dimensión desafío:** Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización sobre los retos y pruebas que impone el trabajo en su día a día. La organización busca promover la aceptación y receptividad de un esquema de riesgos calculados, con la finalidad de alcanzar objetivos propuestos.
5. **Dimensión relaciones:** Es la percepción por parte de los miembros de la organización en cuanto al existencia y necesidad de un ambiente de trabajo grato y con buenas relaciones sociales, tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
6. **Dimensión cooperación:** Es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda por parte de los niveles directivos, y de otros empleados del equipo de trabajo. El énfasis este puesto en el apoyo mutuo, en todos los niveles de la organización.
7. **Dimensión estándares:** Es la percepción de los miembros de la organización acerca del énfasis y el enfoque que ponen las organizaciones sobre las normas de rendimiento de sus colaboradores.

8. **Dimensión conflicto:** Es el grado de aceptación que poseen los miembros de la organización, tanto pares como superiores, en cuanto a las opiniones discrepantes que se puedan generar en el entorno laboral.
9. **Dimensión identidad:** Es el sentido de pertenencia que tienen o deben tener los miembros de la organización para con la organización en sí, y que se sienta que es un elemento valioso dentro del grupo de trabajo. Es una manera de enlazar los objetivos personales con los de la organización.

Análisis cuantitativo

A continuación, se describe algunas características importantes de la población de estudio con lo cual se percibe en el test de medición los rasgos propios de una población vulnerable. Posteriormente se describe cada uno de las 32 preguntas clasificadas según las nueve dimensiones de Litwin y Stinger que se emplearon para determinar el clima laboral. Este análisis se realiza en función de las áreas participantes de la muestra poblacional y son:

- Personal administrativo
- Cultivo
- Fumigación
- Mantenimiento
- Monitoreo
- Sanidad vegetal
- Pos-cosecha
- Empaque

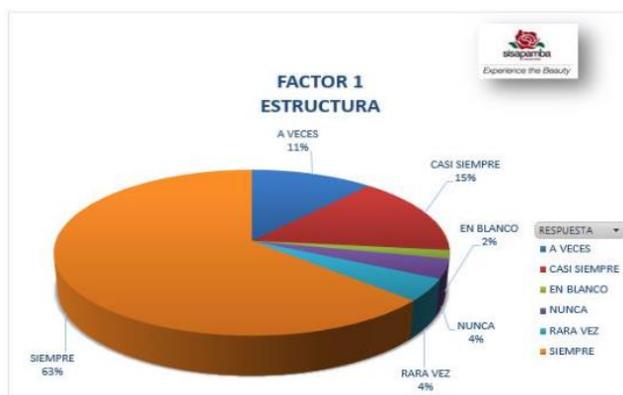
Análisis y discusión de resultados

Factor estructura

Para la evaluación de este factor se consideran las siguientes preguntas 1, 2, 4, 7, 9 y 10.

1. **¿Tengo claro los objetivos empresariales que SISAPAMBA rosas & sosas, desea conseguir en base al esfuerzo y trabajo que hago, sus reglamentos y procedimientos?**

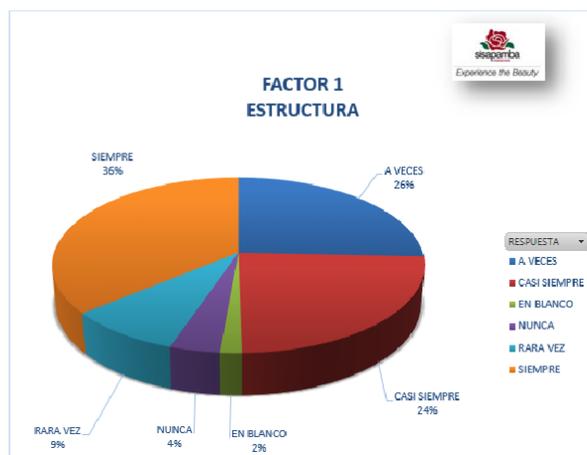
Propuesta para el mejoramiento del Talento Humano de la Empresa SISAPAMBA Rosas & Rosas S.C.C



Fuente: Elaboración de autor.

En este caso para la primera pregunta podríamos decir que el 63% de la población tiene claro los objetivos que Sisapamba Rosas & Rosas desea conseguir en base al esfuerzo y trabajo, por lo que se puede indicar que es un porcentaje alto en cuanto al manejo del concepto y el significado de cada uno de los objetivos, en un 15% tiene casi claro los objetivos, el 11 % que tiene como un breve rasgo de los objetivos en un 4%, entre rara vez y nunca y el 2% que no tiene claro, el éxito personal y empresarial depende en gran medida de la consecución de los objetivos de la empresa.

2. ¿La comunicación e información fluyen oportuna y directamente?



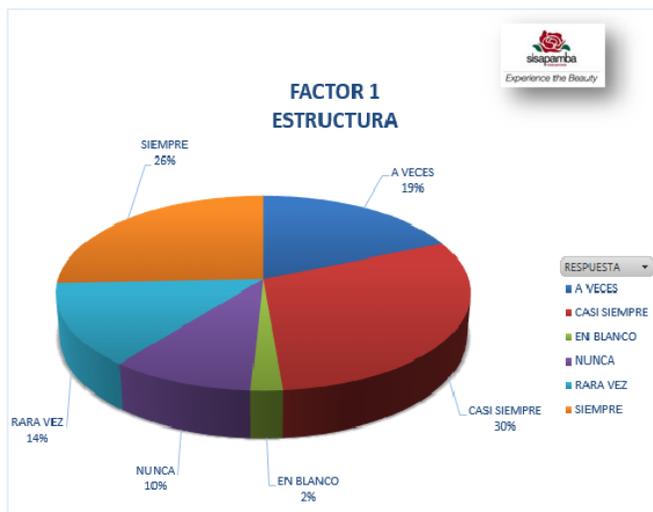
Fuente: Elaboración de autor.

El 36% de la población asume que la comunicación e información fluyen oportuna y directamente, en un 26% indica que a veces se comunican, casi siempre en un 24%, rara vez en un 9%, nunca en un 4% y nunca en un 2%, aquí se puede indicar que hay un alto porcentaje que como es del 26% no

Propuesta para el mejoramiento del Talento Humano de la Empresa SISAPAMBA Rosas & Rosas S.C.C

hay una comunicación óptima dentro de la empresa, que para el caso de mejora de trabajo es muy importante saber comunicar y saber entender el mensaje.

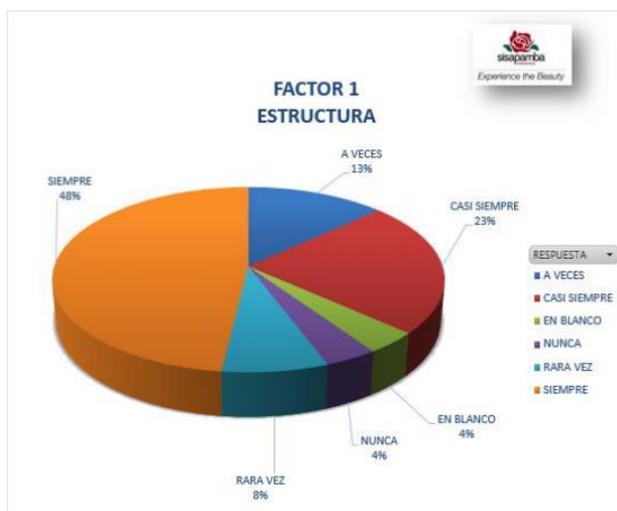
4. ¿Este es un lugar seguro físicamente para trabajar, donde no corras riesgo de sufrir un accidente?



Fuente: Elaboración de autor.

Como lugar seguro físicamente para trabajar, donde no se corra riesgo de sufrir accidente alguno está en un 30% casi siempre, un 26% siempre, 19% a veces, 14% rara vez, 10% nunca, 2% en Blanco, es importante la seguridad física dentro de una empresa, ya que esto funciona como elementos organizadores para el comportamiento.

7. ¿Nuestras instalaciones contribuyen a que haya un buen ambiente de trabajo?

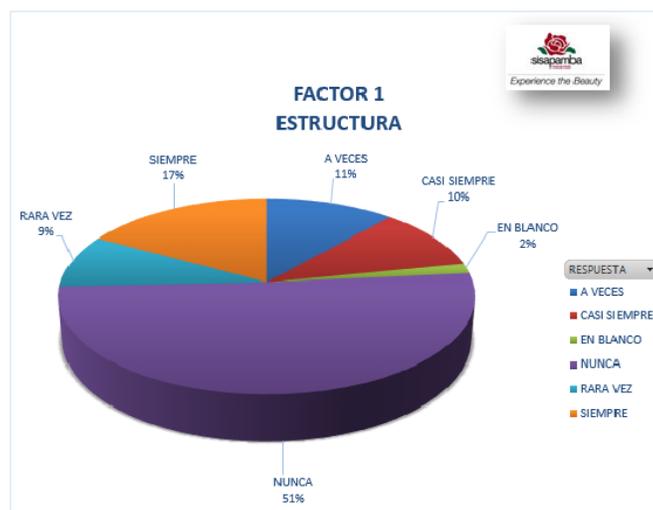


Fuente: Elaboración de autor.

Propuesta para el mejoramiento del Talento Humano de la Empresa SISAPAMBA Rosas & Rosas S.C.C

En un 48% de los colaboradores, indican que las instalaciones contribuyen a que haya un buen ambiente de trabajo, un 23% en casi siempre, un 13% a veces, un 8% rara vez y un 4% en nunca y en blanco, el ambiente de trabajo dentro de una empresa es muy importante ya que el entorno constituye las personas que les rodean, las cuales tendrán aspectos positivos o negativos creando percepciones favorables o desfavorables dentro de la misma.

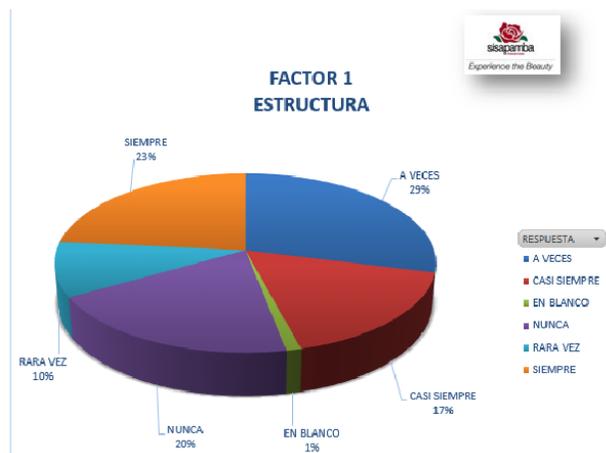
9. ¿Conoce si la empresa tiene un procedimiento frente a conflictos interpersonales, situaciones de violencia, acoso o cualquier tipo de queja a reclamo de trabajadores?



Fuente: Elaboración de autor.

En esta pregunta los colaboradores encuestados indican que un 51% que nunca se ha dado a conocer un procedimiento frente a conflictos interpersonales, situaciones de violencia, acoso o cualquier tipo de queja o reclamo a trabajadores, un 17% siempre, 11% a veces, 10% casi siempre, 9% rara vez y 2% en blanco, es de vital importancia establecer mecanismos para analizar y resolver conflictos, de la cual esto ayudaría a fomentar el respeto mutuo y entendimiento entre compañeros, determinando que hay menos del 50% de los encuestados que no conocen sobre reglamento alguno que norme este tipo de procedimientos.

10. ¿Puedo hacer sugerencia y propuesta sobre cómo hacer mi trabajo de mejor manera?



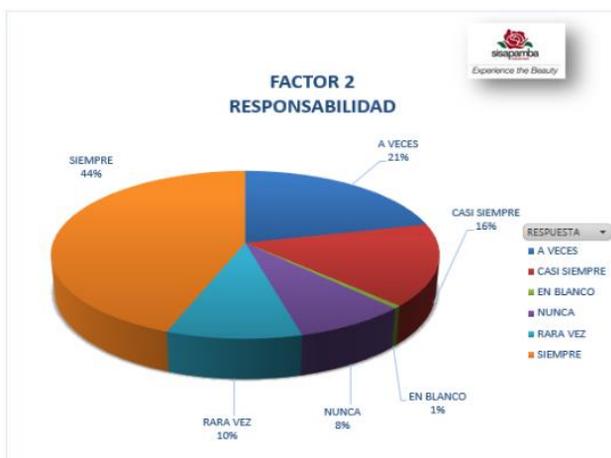
Fuente: Elaboración de autor.

En cuanto a si se puede hacer sugerencias y propuestas sobre cómo hacer el trabajo de mejor manera dentro de la organización y al cargo o puesto asignado, el 29% de la población laboral indica que a veces, el 23% indica que siempre, el 20% nunca, casi siempre en un 17%, rara vez en un 10%; y el 1% en blanco, por lo que es fundamental mantener un espacio abierto de mejora para que cada uno de los miembros para que expresen sus opiniones y la vez puedan realizar recomendaciones para mejorar el entorno laboral, existiría relación jefe-empleado.

Factor responsabilidad

Para la evaluación de este factor se consideran las siguientes preguntas 5 y 24.

5. ¿Me siento valorado y motivado por el trabajo que realizo?

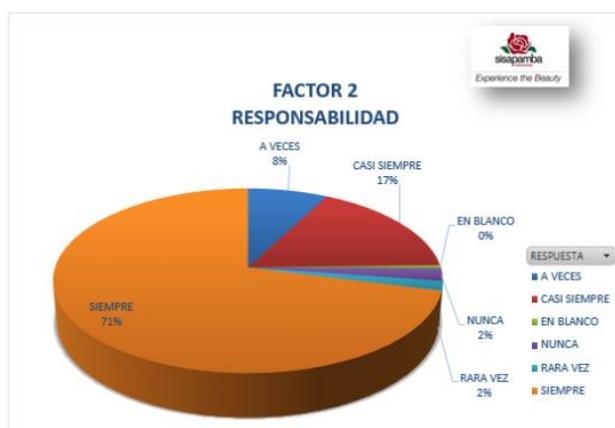


Fuente: Elaboración de autor.

Propuesta para el mejoramiento del Talento Humano de la Empresa SISAPAMBA Rosas & Rosas S.C.C

El 44% de los empleados encuestados no está siempre motivados y valorados de trabajar en SISAPAMBA ROSAS Y ROSAS, lo cual es muy importante para la florícola porque se sienten identificados por trabajar allí, junto con el 21% de los encuestados a veces están motivados y valorados porque la labor que ejercen todos los días aporta al desarrollo de la florícola, se sienten identificados y dispuestos a colaborar, sin embargo el 16% de los encuestados caso siempre se encuentra valorados no les y no les desagrada ir a trabajar motivación , lo que demuestra una actitud poco conforme pero no del todo satisfecha, el 10% de los encuestados manifiesta trabajar allí porque le toca lo que significa poca pro actividad frente al trabajo y la responsabilidad que ello representa, y el 8% no van motivados y tampoco se sientes valorados ir a trabajar.

24. ¿Vengo cada día con entusiasmo y alegría a trabajar?



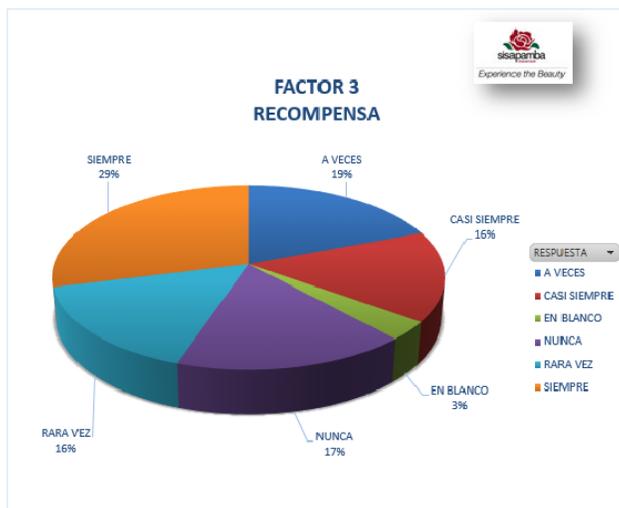
Fuente: Elaboración de autor.

Se observó que el 71% de los encuestados se sienten entusiasmados y alegres de pertenecer a SISAPAMBA ROSAS Y ROSAS, de los trabajadores encuestados el 17% que es un porcentaje muy bajo corresponde a un nivel de entusiasmo favorable al ir a su lugar de trabajo, mientras que un 8% de los encuestados a veces están con ánimo de ir a la florícola a realizar sus actividades diarias y el 2% no tiene entusiasmo de trabajar lo que demuestra que no se siente comprometido con de la empresa.

Factor recompensa

Para la evaluación de este factor se consideran las siguientes preguntas: 13.1, 13.2, 13.3, 13.3, 13.4, 13.5, 15 y 20.

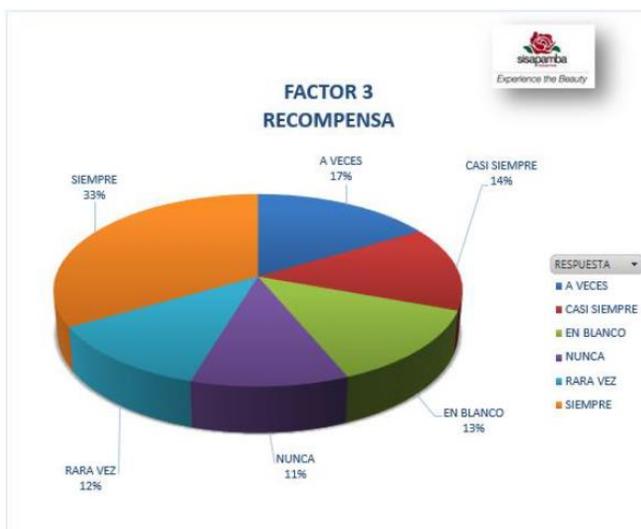
13.1 ¿Está tu trabajo reconocido y apreciado por los jefes técnicos o de área?



Fuente: Elaboración de autor.

Se observó que del personal que labora en Rosas & Rosas el 34% de los encuestados que siempre son reconocidos y apreciados por sus jefes técnicos o de área, el 25% manifiesta que a veces, el 21% opina que casi siempre su trabajo es valorado y apreciado por sus jefes, el 1% no opina, sin embargo, el 6% y 13% sienten descontento y que su trabajo por lo general no es valorado ni apreciado por sus jefes.

13.2 ¿Está tu trabajo reconocido y apreciado por tu supervisor?

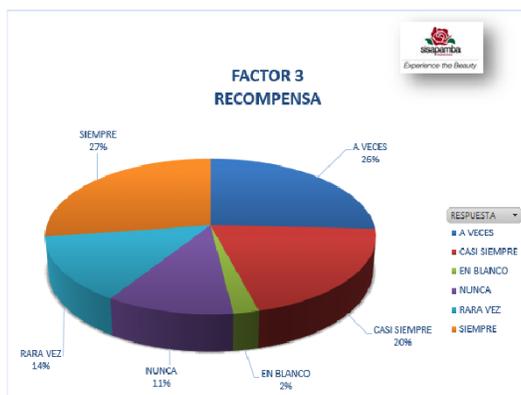


Fuente: Elaboración de autor.

Propuesta para el mejoramiento del Talento Humano de la Empresa SISAPAMBA Rosas & Rosas S.C.C

De los trabajadores encuestados el 33% piensa que su trabajo es reconocido y apreciado por su supervisor, un 16% opina que sólo a veces, un 14% casi siempre, el 13% no opina, un 12% rara vez, pero también como se puede apreciar existe un 11% que piensa que nunca su trabajo es valorado ni reconocido por su supervisor.

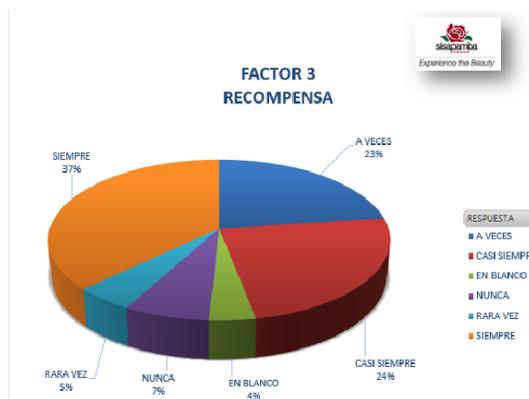
13.3 ¿Está tu trabajo reconocido y apreciado por tus compañeros?



Fuente: Elaboración de autor.

Encontramos el 27% de los encuestados manifiestan que siempre su trabajo es reconocido y apreciado por sus compañeros de trabajo junto con el 26% de los encuestados a veces ayuda a sus compañeros de trabajo, un 20% manifiesta que su esfuerzo y trabajo si es reconoció por sus compañeros de trabajo, el 2% prefiere no opinar, un 14% muy rara vez, sin embargo el 11 % de los encuestados manifiestan nunca su trabajo es reconocido y apreciados por sus compañeros de trabajo lo que demuestra poco interés en ayudar, los que es grave para lograr que Rosas & Rosas tenga una actitud participativa.

13.4 ¿Está tu trabajo reconocido y apreciado por familia y amigos?



Fuente: Elaboración de autor.

Propuesta para el mejoramiento del Talento Humano de la Empresa SISAPAMBA Rosas & Rosas S.C.C

El 37% de las personas encuestadas opinan que sus trabajos casi siempre son valorado y reconocido por sus familiares y amigos, un 23% a veces, el 24% casi siempre, el 4% no opina, el 7% manifiesta que nunca y el 5% piensa que muy rara vez se sienten apoyados por sus familiares y amigos.

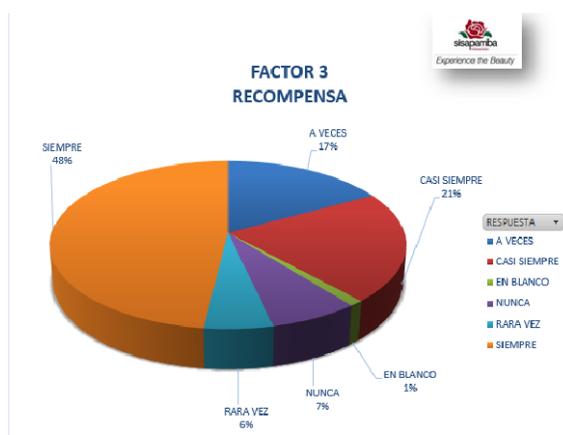
13.5 ¿Está tu trabajo reconocido y apreciado por clientes u otras personas?



Fuente: Elaboración de autor.

Dentro de la muestra de encuestados el 14% indica que siempre su trabajo es reconocido por terceras personas como son los clientes y otras personas, el 13% mostró que a veces se siente reconocido y el 15% indicó que a veces, a diferencia de ellos; el 20% mostró que rara vez es reconocido y el 32% indicó que nunca ha sido reconocido ni por clientes ni por terceras personas.

15 ¿Aquí me ofrecen capacitación u otras formas de desarrollo para crecer laboralmente?

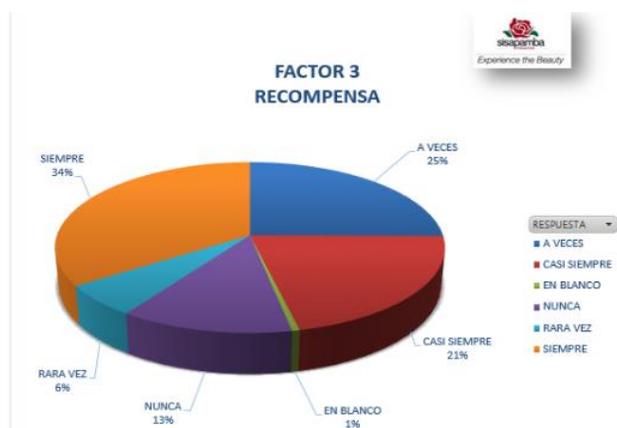


Fuente: Elaboración de autor.

Propuesta para el mejoramiento del Talento Humano de la Empresa SISAPAMBA Rosas & Rosas S.C.C

Se percibió en el análisis que el 48% de los encuestados siente que siempre hay propuestas para mejorar las capacitaciones, lo que significa que las conocen que existe otras formas de desarrollo para crecer laboralmente, el 21% manifiesta que casi siempre la compañía está en constantes capacitaciones, el 17% a veces, pero también hay 7% que siente que no hay formas de crecer laboralmente, el 5% opina que es muy rara vez que se capacita al personal.

20 ¿Estoy satisfecho con la manera que la empresa, estimula a su personal y reconoce su esfuerzo?



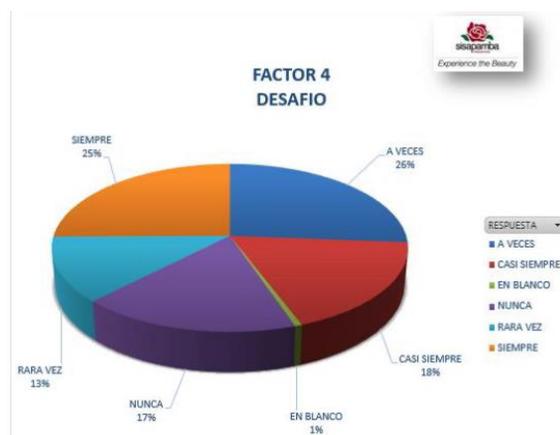
Fuente: Elaboración de autor.

El 34% de los encuestados manifiesta que siempre está satisfecho con la empresa, el 25% siente que Rosas & Rosas casi siempre estimula al personal el 25% opina que a veces la empresa reconoce el esfuerzo de cada uno de los trabajadores el 1% no opina, el 6% muy rara vez se preocupan por el personal sin embargo existe un 13% que manifiesta que se insatisfecho con la manera que la empresa actúa con ellos que no estimula a su personal y no reconoce su esfuerzo.

Factor desafío

Las preguntas del test aplicado que se analizaron dentro de este factor son la 17 y 18.

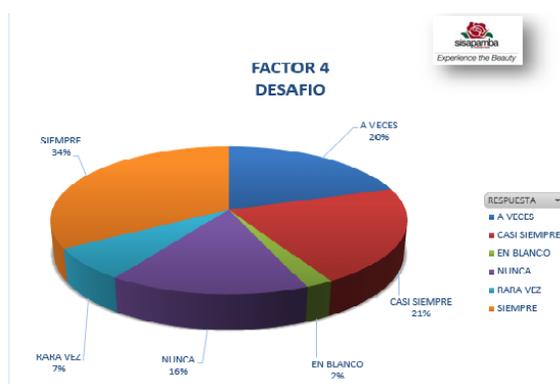
17 ¿Tus jefes y supervisores escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados?



Fuente: Elaboración de autor.

Se observó que el 26% de los empleados de la empresa afirman que los jefes y supervisores escuchan las sugerencias a veces, un 25% indica que siempre se escuchan sus consejos y sugerencias por parte de los empleados, un 13% indica que rara vez los jefes escuchan sugerencias, por otro parte un 17% indica que nunca es escuchado y tomado en cuenta las sugerencias de los empleados y un 18% indica que siempre se escuchan las sugerencias y consejos de mejoras que puedan hacer los empleados a favor de la empresa, lo cual genera una buena comunicación por parte de tanto de los supervisores como de los subalternos.

18 ¿En los últimos tres meses ha tenido oportunidad de aprender y adquirir nuevas experiencias con el trabajo que realiza?



Fuente: Elaboración de autor.

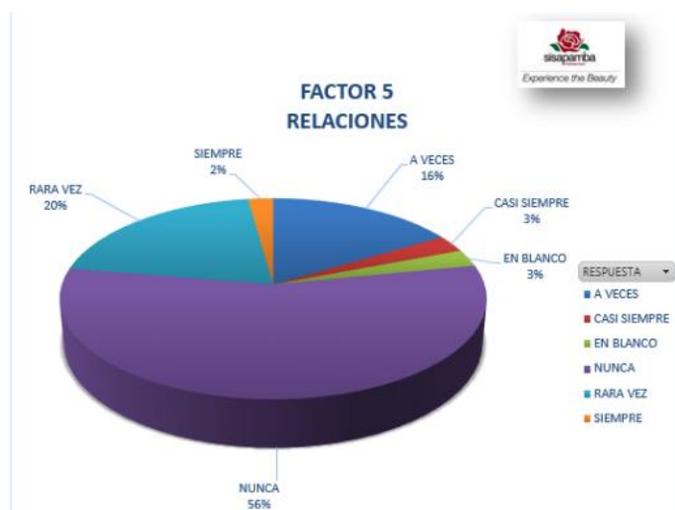
Propuesta para el mejoramiento del Talento Humano de la Empresa SISAPAMBA Rosas & Rosas S.C.C

Aproximadamente el 33% de los empleados indica que siempre la empresa brinda las oportunidades para que el personal adquiera nuevas experiencias con el trabajo que realiza, mientras que un 21% indica que casi siempre la empresa da oportunidades de mejoras para los empleados, un 20 % indica que a veces la misma brinda las oportunidades de adquirir nuevas experiencias, mientras que un 7% indica que rara vez la empresa dan las facilidades de adquirir nuevas experiencias a los empleados y un 16% indica que nunca la empresa da las facilidades de adquirir nuevas experiencias a los empleados dentro de la misma.

Factor relaciones

Las preguntas que se incluyen para el análisis de este factor son las 8.2, 8.3, 8.4, 21 y 22.

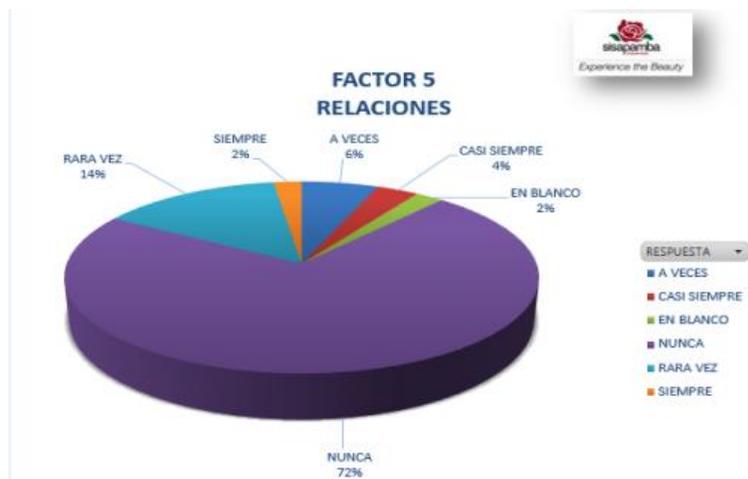
8.2 ¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo violencia física, psicológica, verbal?



Fuente: Elaboración de autor.

Se observa que el 2% de los encuestados consideran que siempre se produce en el trabajo algún tipo de violencia ya sea física, psicológica o verbal. Un 3% opina que es casi siempre. Un 16% de los encuestados indican que a veces existe algún tipo de violencia, un 20% opina que rara vez, un 3% no opina sobre este tema y el 56% de los encuestados indica que nunca se han visto afectados por algún tipo de violencia física, psicológica o verbal, por lo que es necesario determinar las áreas e inclusive personas que han sido afectadas por este tipo de agresiones para definir acciones de mejora.

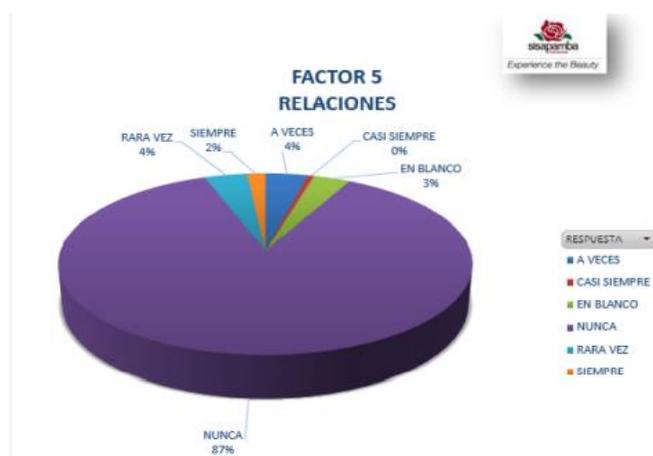
8.3 ¿Con que frecuencia se producen en tu trabajo acoso laboral?



Fuente: Elaboración de autor.

Con respecto al acoso laboral o “mobbing” los colaboradores se pronunciaron de la siguiente manera: el 2% indica que siempre lo hay, 3% indica que casi siempre lo hay; mientras que el 6% indica que lo ha vivido a veces; el 14% de los colaboradores indica que rara vez lo ha percibido y el 72% de los colaboradores indican nunca haberlo vivido, por lo que se tendrá que determinar las razones por las cuales los colaboradores lo han percibido como “mobbing” y levantar acciones de mejora.

8.4 ¿Con que frecuencia se producen en tu trabajo acoso sexual?

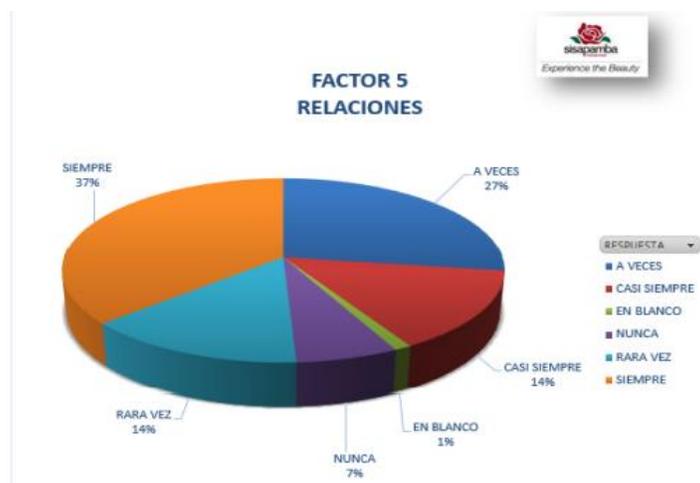


Fuente: Elaboración de autor.

Propuesta para el mejoramiento del Talento Humano de la Empresa SISAPAMBA Rosas & Rosas S.C.C

Con respecto a esta pregunta el 2% de los colaboradores ha manifestado como siempre, por lo que las áreas afectadas son mantenimiento, cultivo circulo 2 y cultivo circulo 4. En cuanto a la respuesta casi siempre con el 1% el área afectada es postcosecha.

21 ¿Me siento feliz con las actividades deportivas, culturales, festivas que organiza la empresa?



Fuente: Elaboración de autor.

Dentro del aspecto de esparcimiento, cultural y festividades internas el 37% de los colaboradores indican sentirse felices, mientras que el 14% de los colaboradores mencionan sentirse felices casi siempre, el 27% indicó que a veces se sienten felices, a diferencia del 14% de los colaboradores indican sentirse felices rara vez y el 7% indicó que nunca se sienten felices con las actividades culturales y festividades internas de la organización.

22 ¿Siento algún interés de la empresa por preocuparse de mi entorno familiar y social?



Fuente: Elaboración de autor.

Propuesta para el mejoramiento del Talento Humano de la Empresa SISAPAMBA Rosas & Rosas S.C.C

Dentro del aspecto de bienestar personal, el 31% de los colaboradores indicaron que la organización siempre está preocupada por su entorno familiar y social, el 17% reveló que casi siempre la organización se preocupa por su entorno, a diferencia que el 22% siente que a veces se preocupan por su situación familiar, el 10% de los encuestados indican que rara vez la organización se preocupa por su entorno familiar y el 18% se identificó que nunca han sentido un acercamiento de la organización por su entorno familiar y social. Dentro de este porcentaje (18% nunca) se encuentran las siguientes áreas:

Factor cooperación

Para el análisis de este factor se consideró la pregunta 14 del test aplicado a la muestra de empresa SISAPAMBA rosas & rosas.

14. ¿Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con la de tus compañeros de trabajo?



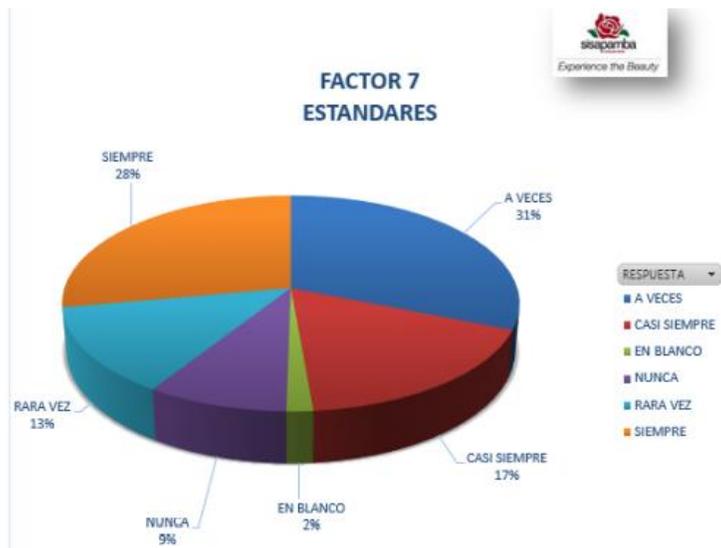
Fuente: Elaboración de autor.

En cuanto a la cooperación y el trabajo en equipo, el 33% de los encuestados indicaron que siempre cuentan con el apoyo de sus compañeros al igual que el 21% que indicaron casi siempre; y el 28% dijo sentir apoyo a veces, sin embargo, el 12% de los encuestados dijeron sentir el apoyo de sus compañeros rara vez y un 5% se pronunció que nunca ha recibido apoyo de sus compañeros. Dentro de este 5% se encuentran las siguientes áreas:

Factor estándares

Para el análisis de este factor se han considerado las preguntas 3, 6, 12 y 25.

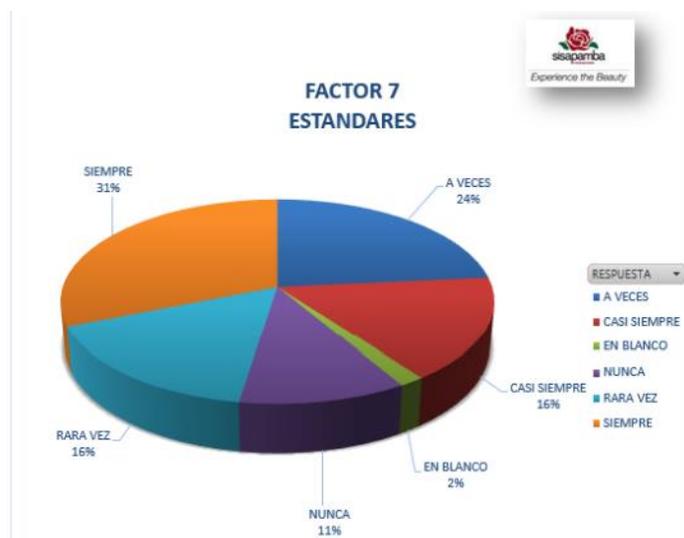
3. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con tu familia y amigos?



Fuente: Elaboración de autor.

De los trabajadores encuestados el 28% nos indican que están de acuerdo con su horario de trabajo porque les permite compartir con sus familiares y amistades, mientras que un 31% de los encuestados a veces tienen la oportunidad de compartir o realizar actividades con la familia es un nivel bajo para coordinar horarios y poder compartir actividades personales, un 17% de encuestados casi siempre están de acuerdo con su horario, el 13% y 9% no están de acuerdo con su horario porque no pueden distribuirlo para compartir con la familia y organizar actividades con amistades.

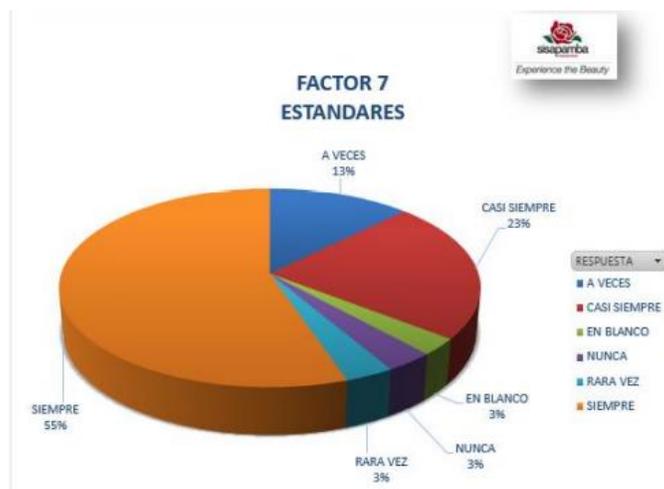
6. ¿Tiene la posibilidad de tomar días u horas libres de forma coordinada para atender asuntos de tipo personal?



Fuente: Elaboración de autor.

De los trabajadores encuestados el 31% siempre tienen la posibilidad de tener un tiempo libre para realizar actividades personales, el 23% de encuestados a veces coordinan sus horas para asuntos personales, el 16% de los encuestados opina que rara vez y casi siempre tienen esta oportunidad de coordinar horarios para actividades personales, el 11% de encuestado nunca han podido coordinar sus días para asuntos personales.

12. ¿Tengo todos los recursos necesarios para hacer mi trabajo?



Fuente: Elaboración de autor.

Propuesta para el mejoramiento del Talento Humano de la Empresa SISAPAMBA Rosas & Rosas S.C.C

Según las encuestas realizadas el gráfico nos muestra que el 55% de los trabajadores disponen de los recursos necesarios para ejecutar sus labores correctamente, aclarando que los recursos entregados a los trabajadores son de la empresa, mientras que un 23% y 13 % de los encuestados no siempre les entregan los recursos para desarrollar sus actividades mediante el cual retrasaría la productividad, el 3% que es un porcentaje mínimo necesita se les entrega las herramienta de trabajo al iniciar a trabajar en la institución, debemos tener en cuenta que al disponer de las herramientas necesarias sirven de complemento para ofrecer un trabajo de calidad.

25. ¿En los últimos tres meses alguien de la empresa ha hablado contigo acerca de tu desempeño laboral?



Fuente: Elaboración de autor.

Se examinó el 34% de los encuestados nunca han tenido una evaluación de su desempeño el trabajador no tiene un conocimiento de cómo están realizando sus actividades, el hablar del desempeño es muy importante para el crecimiento personal, en cambio un 20% de los encuestados un porcentaje tan bajo es considerado para hablar de su desempeño, 17% casi siempre tienen una evaluación de su desempeño, 16% a veces y el 11% rara vez, la información del trabajo realizado para un trabajador es de gran importancia para la entrega del producto con calidad.

Factor conflicto

Para el análisis de este factor se consideró la pregunta 8.1, 11 y 19 del test aplicado.

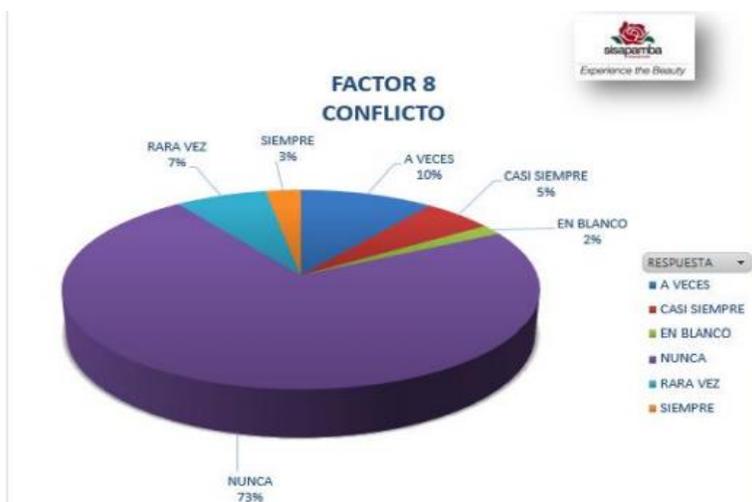
8.1 ¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo conflictos interpersonales entre compañeros?



Fuente: Elaboración de autor.

Se puede visualizar en el resultado del test realizado de unas de las preguntas correspondiente al Factor Conflicto que el porcentaje aproximadamente de la frecuencia de los conflictos que se pueden dar en la empresa entre los compañeros indica un 45% que nunca se dan conflictos entre compañeros, un 22% indica que rara vez se presentan estos incidentes, un 22% indica que a veces se presentan conflictos entre compañeros, un 4% indica que casi siempre se presentan conflictos entre compañeros y un 3% indica que siempre se presentan lo cual se ve reflejado en las actividades que realizan es importante acotar el compañerismos y el ambiente laboral, para lo se requiere un mejora que permite equilibrar este porcentaje y de igual forma ayude a contribuir con la mejor relación entre compañeras y disminución de conflictos.

11. ¿En tu entorno laboral te sientes discriminado por razones de edad, sexo, religión, raza, formación académica?



Fuente: Elaboración de autor.

Se observa en los resultados del test realizado que el 73% de los trabajadores indica que no se siente discriminado por la empresa por su raza, religión, sexo, condición académica y etc.;, mientras que un 10% indica que a veces se siente discriminado, un 7% indica que rara vez se siente discriminado, un 5% indica que casi siempre se siente discriminado y un 3% indica que siempre se siente discriminado por los aspectos antes mencionado, lo cual indica que existe mucho respecto de los supervisores y altos jefes hacia los empleados es importante dentro de la empresa se mantenga el respecto de manera mutua y por igual, lo cual demuestra una buena actitud por parte de los jefes y supervisores este elemento es de vital importancia para ayudar y fundamental para una excelente relación entre empleados y alta gerencia de la empresa.

19. ¿Existe un trato preferencial de parte de tus jefes hacia uno u otro/a trabajador/a?



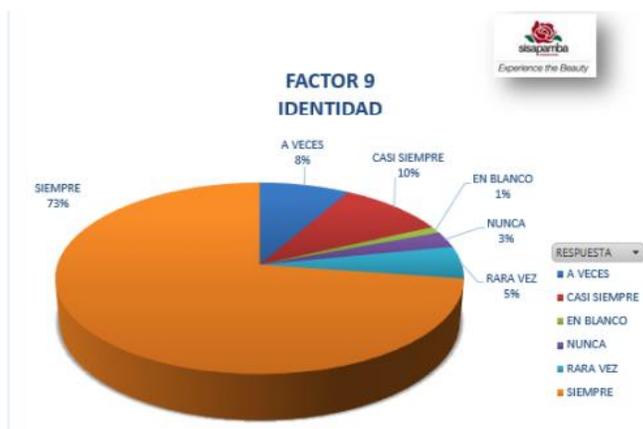
Fuente: Elaboración de autor.

Se visualiza en el gráfico de la tabulación del test aplicado a la empresa que el 39% de los empleados indica que nunca se da un trato preferencial hacia cierta parte de los trabajadores, mientras que un 21% indica que a veces se puede suscitar un tratos preferencial para algunos empleados, un 16% indica que siempre se da un trato preferencial, un 15% indica que rara vez se da un trato preferencial y un 7% indica que casi siempre se da el trato preferencial para algunos empleados, pero sin embargo este resultado no es favorable ya que hay cierto desacuerdo de unos u opiniones contraria lo cual quiere decir que existe un elemento que está afectando a que este porcentaje no supera es sea igual al 50 %.

Factor identidad

Para analizar este factor las preguntas consideradas son la 16 y 23 del test aplicado.

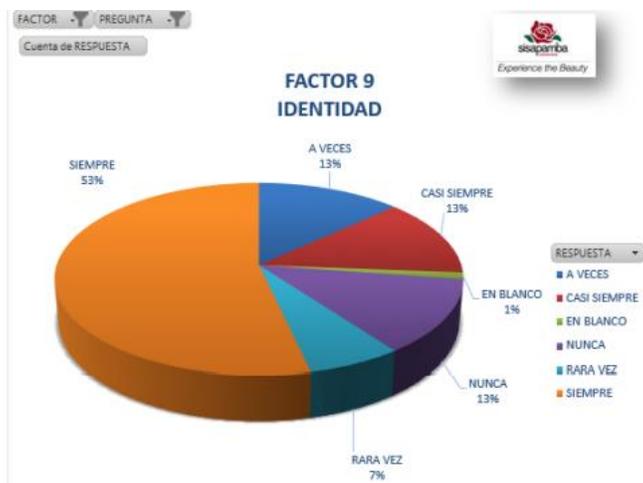
16. ¿Me siento orgulloso/a al decirles a otras personas que trabajo en Sisapamba Rosas & Rosas?



Fuente: Elaboración de autor.

El 73% de los empleados indica que se siente orgulloso de trabajar en la empresa lo cual es un factor y elemento importante para la misma ya que indica que se sienten conformes y es gustoso para los mismo pertenecer a la empresa, mientras que un 10% indica que casi siempre se siente orgullosos, un 8% indica que a veces se siente orgulloso, un 5% indica que rara vez puede sentirse orgullosos de la empresa y un 3% del personal indica que nunca ha sentido orgullo de trabajar en la empresa, lo cual indica un margen mínimo de renuncias o retiros por parte los mismos, ya que se sienten satisfechos trabajando en la empresa.

23. ¿Recomendaría a mis familiares, amigos o conocidos que venga a laborar a Sisapamba?



Fuente: Elaboración de autor.

Propuesta para el mejoramiento del Talento Humano de la Empresa SISAPAMBA Rosas & Rosas S.C.C

Se observa un 54% indica que siempre puede recomendar a la empresa para que puedan trabajar en la misma sus amigos o familiares, un 13% indica que casi siempre recomendaría a la empresa, 13% indica que a veces recomendaría a la empresa, un 13% indica que nunca recomendaría a la empresa y un 7% indica que recomendaría pero rara vez, lo cual es importante que los mismos brinden a sus conocidos, amigos y familia buenas referencias hacia la empresa lo cual indica que se sienten a gusto trabajando para la misma, es determinante mencionar que entre mejores referencias existan o se mencionen de los empleados hacia la empresa mejores expectativas de crecimiento para la misma.

PROPUESTA PLAN DE ACCION 2021 SISAPAMBA rosas & rosas S.C.C.

Factor estructura

Para la evaluación de este factor se consideran las siguientes preguntas 1, 2, 4, 7, 9 y 10. Con respecto a la comunicación de información organización de conocimiento general se debe aplicar una campaña de comunicación en donde contenga lo siguiente:

- Tríptico informativo de la empresa.
- Misión, visión y objetivos organizacionales.
- Que se busca hacia el futuro de la organización.
- Foto del personal tanto administrativo como operativo en donde se indique cual es el talento humano con el que cuenta SISAPAMBA rosas & rosas y fomentar el empoderamiento y motivación de los colaboradores.

Esta información debe ser difundida en charlas al personal que duren un máximo de 30 minutos en un horario de 16:00 a 16:30pm con la finalidad de no irrumpir con la jornada de trabajo diario y no entorpecer la logística con los recorridos de salida a los hogares de los colaboradores. Para esta actividad se requiere la sala de capacitación, un infocus y la presentación empresarial con la que se pueda dar a conocer a todos sobre los planes que tiene la organización y la forma en que cada uno de los colaboradores aportan para el logro de los mismos.

En cuanto al ambiente de seguridad y salud ocupacional se debe reforzar la importancia de la utilización del equipo de seguridad otorgado por la organización hacia cada uno de los colaboradores con la finalidad de mantener una cultura de prevención tanto de accidentes como de enfermedades profesionales que pueden acarrear cierta problemática a futuro de la organización. Aplicar un “metting” diario antes del inicio de la jornada laboral que tenga una duración no mayor a 10 minutos en cada círculo de producción en donde se pueda impartir tips de seguridad que puedan ser puestos

Propuesta para el mejoramiento del Talento Humano de la Empresa SISAPAMBA Rosas & Rosas S.C.C

en práctica en el día a día, en el ejercicio de cada una de las funciones a desempeñar. Esto permite que los colaboradores se familiaricen con los implementos de seguridad y con los términos técnicos que muchas veces se emplean dentro de la seguridad física. Este tema es de vital importancia pues los colaboradores van a sentir el grado de importancia que la organización les brinda al cuidar diariamente de su salud ocupacional. En cuanto al conocimiento que los colaboradores tienen respecto de normas y procedimientos internos se debe atacar hacia todas las áreas nuevamente con campañas de capacitación, por medio de:

- Charlas informativas a todo el personal.
- Claridad en los procedimientos de recursos humanos y que éstos sean conocidos por los jefes inmediatos con la finalidad de convertirse en el primer filtro de asesoría para los colaboradores operativos.
- Presentación del reglamento interno de trabajo.
- Entrega de un folleto tipo libro a todo el personal en donde se ponga en conocimiento las políticas y normativas que rigen dentro de la organización.

Factor responsabilidad

Para la evaluación de este factor se consideran las siguientes preguntas 5 y 24. Dentro de esta dimensión se considera a la motivación interna que deben tener los colaboradores por lo que se busca lograr un mejor desempeño y lograr una mejor fidelización a la empresa por ello se propone lo siguiente:

- Beneficios sociales, ofrecer entradas a espectáculos públicos, órdenes de alimentación para el colaborador y los miembros de su familia.
- Reconocimientos internos, publicando en carteleras, comedor, buses de recorrido respecto de los logros que consigan los colaboradores, como por ejemplo “mejor empleado del mes”, “cumpleaños”; “nueva madre”; “nuevo padre”, entre otros.
- Charlas internas de motivación, al contratar a un coach de relaciones humanas que les brinde asesoría para ser mejores personas y profesionales, esto será retribuido no solo para la organización sino también para su núcleo familiar.

Factor recompensa

Para la evaluación de este factor se consideran las siguientes preguntas 13.1, 13.2, 13.3, 13.3, 13.4, 13.5, 15 y 20. En cuanto al reconocimiento interno es importante pues permite lograr la fidelización de la relación con la empresa, atacando hacia mejoras del salario emocional, pues cuando se reconoce eficazmente a la gente, se refuerzan las acciones y comportamientos organizacionales que tenga SISAPAMBA rosas & rosas; al ver que son los colaboradores quienes se alinean y coinciden con la cultura y objetivos generales para lo cual se plantea lo siguiente:

- Agradecimientos internos dentro de su círculo de trabajo de forma mensual.
- Agradecimientos en la hora de almuerzo, haciéndolos pasar adelante del comedor y que sea su jefe inmediato quien le brinde un mensaje positivo en relación a su reconocimiento por el esfuerzo que pone día a día en su gestión de trabajo, con ello logramos que todos los colaboradores conozcan a la persona que está realizando una labor extraordinaria, brindando su valor agregado hacia la empresa. Esta actividad se realizaría de manera mensual además de la entrega de un diploma con su nombre grabado.
- Publicaciones en la cartelera de manera mensual.
- Capacitación constante con la finalidad de que le permita crecer profesionalmente y en futuro de corto y mediano plazo los colaboradores puedan implementar formas de desarrollar su trabajo de manera más eficiente y eficaz.

Factor desafío

Para la evaluación de este factor se consideran las siguientes preguntas 17 y 18. Para esta dimensión se propone reforzar los canales de comunicación interna por medio de la comunicación organizacional en donde constantemente se esté comunicando sobre la gestión de la empresa, las opciones de mejora que se pueden presentar y además de charlas informativas. Además, se puede implantar un programa de mejora de liderazgo que vaya dirigido hacia los jefes y supervisores con la finalidad de lograr:

- Desarrollar competencias, cualidades de los líderes.
- Comprender el aporte que brindan hacia los objetivos organizacionales.
- Incorporar a la gestión de los jefes y supervisores herramientas que les permitan manejar de forma eficaz a sus grupos de trabajo orientados a optimizar el desempeño de los mismos.
- Mejorar los canales de comunicación, motivación continua y desarrollo de equipos de trabajo.

Factor relaciones

Para el análisis de esta dimensión se ha considerado las preguntas del test aplicado 8.2, 8.3, 21 y 22. Dentro de las preguntas de análisis se abordan temas como el acoso, la violencia física, psicológica y verbal en donde hay que considerar que estos temas se pueden englobar en el llamado “mobbing laboral”, y la prevención de éste es un elemento básico dentro de la organización para mejorar la vida laboral y evitar la exclusión social para lo cual se plantean las siguientes acciones para evitar un entorno de trabajo destructivo:

- Reducción de trabajos monótonos y/o repetitivos, por medio de la rotación de personal entre círculos de trabajo de tal manera que, a la vez que aprenden de otras funciones de trabajo; oxigenan su mente con un trabajo rotativo, y con la interacción de otras personas fuera de su entorno.
- Comunicar por medio de charlas internas acerca del significado de acoso laboral.
- En el caso de presentación de este tipo de acoso, se debe mantener en cuenta sobre todo el compromiso ético de impulsar un entorno libre de acoso para lo cual se debe determinar qué es lo aceptable y que no por medio de una pauta organizacional que rij a todos los empleados.
- Garantizar el derecho a la libre expresión por intermedio de la instalación de un buzón de comunicaciones en donde los colaboradores tengan la opción de dejar su información respecto al área y el tipo de acoso o situación fuera de lo normal que se encuentre dentro de su lugar de trabajo de manera confidencial para definir programas que permitan erradicar este tipo de comportamientos fuera de lo que se pueda determinar cómo normal en la organización.
- Documentar todo tipo de conductas impropias con la finalidad de mantener un antecedente previo a toma de acciones de carácter desvinculativo.
- Determinar un procedimiento que permita asegurar las vías de resolución de conflictos de manera objetiva y democrática y en el caso de ser extremos determinar la salida del “agresor” por intermedio de autoridades del Ministerio de trabajo.
- Entregar ayuda médica, psicológica e incluso legal a los colaboradores que están siendo afectados por este tipo de conductas inmorales.

En cuanto a las actividades de tipo cultural y entorno familiar esto permite mejorar y ampliar la interacción de los colaboradores con las demás personas que componen a toda la organización para lo cual con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales se plantea lo siguiente:

Propuesta para el mejoramiento del Talento Humano de la Empresa SISAPAMBA Rosas & Rosas S.C.C

- Celebración de cumpleaños una vez al mes y compartir entre los homenajeados una torta que permita comunicar la importancia que tienen los colaboradores para el logro de objetivos organizacionales y mantener los vínculos afectivos con los empleados haciéndolos sentir que se encuentran laborando en un ambiente agradable y de respeto.
- Implementar un campeonato interno de deportes de forma anual que permita vivir la cultura de los valores corporativos y estrechar lazos de amistad entre los colaboradores.
- Visitas al empleado cuando este haya sufrido algún tipo de accidente ya sea laboral o de forma personal con la finalidad de que sienta que se encuentra respaldado por su organización y mantener un contacto directo respecto de su entorno familiar, económico para brindar si fuere el caso ciertas ayudas que le permitan al colaborador solventar sus necesidades durante su cese provisional de labores.
- Fiestas navideñas, con un programa para la familia de corto presupuesto, pero de gran valor espiritual y empresarial en donde les permita compartir un momento agradable con sus familias y compañeros de trabajo.
- Programa Un día con tu papi o mami en el trabajo, enfocado hacia los hijos e hijas de entre 6 y 12 años en el cual les permita conocer que es lo que hace su padre o madre y como contribuye su trabajo a la organización.

Factor cooperación

Para el análisis de esta dimensión se ha considerado la pregunta 14 del test aplicado.

Dentro de la dimensión de cooperación se considera al trabajo en equipo, en donde considerando un bajo costo se pueden emplear varias actividades grupales y lograr el fortalecimiento de grupo y éstas se plantean a continuación:

- El comunicador, en donde se emplea papel y lápiz. Una persona del grupo realiza un dibujo de forma oculta y luego brinda instrucciones a los demás para que lo puedan deducir. Al final del ejercicio se reflexiona sobre la importancia de hablar, escuchar e interpretar.
- Emociones en marcha, en donde se interpreta al “cliente” y el resto de personas reaccionaran para brindarle solución ante sus pedidos y guiarle a conseguir su objetivo. Con ello se fortalece la gestión de emociones y la percepción en el entorno laboral.

Propuesta para el mejoramiento del Talento Humano de la Empresa SISAPAMBA Rosas & Rosas S.C.C

- Potenciación de recursos, por medio de tarjetas de color en donde los grupos escriben su FODA para hacer frente al equipo ideal y el equipo real. Al final del ejercicio se fortalece sus fortalezas y debilidades de los colaboradores y la necesidad de interactuar con otros miembros de la organización para potencializar sus recursos, desarrollar habilidades y mejorar sus competencias.

Factor estándares

Para el análisis de esta dimensión se ha considerado las preguntas del test aplicado 3, 6, 12 y 25.

Al hablar de flexibilidad laboral, vacaciones anuales, permite mejorar la capacidad y adaptar el modelo de contratación laboral a las necesidades reales del momento de la organización al fomentar la contratación y la creación de empleo.

- De acuerdo la nueva normativa del Ministerio de Trabajo de reducción de las horas de trabajo, se debería analizar la situación actual de la organización para que, si puede aplicar a esta modalidad los colaboradores tendrían mayor tiempo para compartir con su entorno familiar.
- Programación de vacaciones anuales, permite que al inicio de cada año cada jefe inmediato en conjunto con su supervisor pueda planificar las vacaciones anuales de cada colaborador en función de la planeación de producción que se mantenga con ello se define las fechas de salida de cada colaborador para que pueda planificar estos días y pueda compartir tiempo de calidad con su núcleo familiar.
- Permisos, de acuerdo con la argumentación que presente el colaborador se debe acceder a este tipo de horas fuera del trabajo con la finalidad de que el colaborador pueda realizar las gestiones respectivas y no deba pedir continuamente a permisos. Esto le va a permitir que el colaborador se afiance aún más con la organización al saber que puede contar con ella en el momento en que lo necesita al requerir de tiempo para realizar gestiones de tipo personal.

Al hablar de desempeño dentro de este dimensionamiento, se puede hablar de feedback con la finalidad de no esperar hasta la evaluación de periodo de prueba, evaluación anual, evaluación por termino de contrato, el dar una retroalimentación de nuestra gestión en el puesto de trabajo sino más bien para lo cual se propone hacerlo de la siguiente manera:

Propuesta para el mejoramiento del Talento Humano de la Empresa SISAPAMBA Rosas & Rosas S.C.C

- Iniciar por el reconocimiento construyendo un ambiente proclive al desarrollo de una cultura de trabajo en la que el colaborador y supervisor se sienta cómodo recibiendo y ofreciendo retroalimentación.
- Ser siempre constructivo señalando siempre los aspectos en los cuales los colaboradores deben mejorar, el feedback no es juzgar ni señalar o atacar es todo lo contrario; es brindar las pautas para que pueda el colaborador progresar en su gestión laboral de sus actividades del día a día.
- Aplicar el lanzamiento de cartas, a medida que se utilizan las Tarjetas, las personas proyectan sus acciones pasadas, presentes y futuras, sus sentimientos, mientras descubren, crean y ordenan mentalmente sus ideas o puntos de vista para expresarlos de manera amplia profunda y así mejorar radicalmente su desempeño.

Factor conflicto

Para el análisis de esta dimensión se ha considerado las preguntas 8.1 y 11 del test aplicado a la muestra.

Al ser un porcentaje bajo que indica que se presentan conflictos en su lugar de trabajo (3%) se propone lo siguiente:

- Charlas informativas continuas sobre el manejo de relaciones interpersonales.
- Aplicación de feedback como ya se mencionó en la dimensión No. 7.
- Intervención como recursos humanos de forma imparcial y aplicar las técnicas de mediación.
- Brindar ayuda psicosocial al (los) perjudicado(s) con la finalidad de brindar una pequeña sesión terapéutica que permita llegar al fondo del conflicto y determinar con sustentos las acciones a tomar.

Respecto a tratos preferenciales, se debe aplicar técnicas de trabajo en equipo en donde se elimine de alguna manera ciertas preferencias y los jefes y supervisores puedan mantener un contacto igualitario con todos los miembros de sus equipos de trabajo.

Dentro de la propuesta para este tipo de preferencias se pueden considerar las mencionadas en la dimensión de cooperación.

Factor identidad

Para el análisis de esta dimensión se ha considerado las preguntas 16 y 23 del test aplicado a la muestra. Si bien es cierto, la identidad es fuertemente palpable en los colaboradores es necesario reforzar esta dimensión como una visión a futuro y para lo cual se propone lo siguiente:

Propuesta para Proceso de la Inducción:

- **Primera Etapa:**

BIENVENIDA. - Brindar el recibimiento de los nuevos colaboradores, dándoles la bienvenida a la organización, donde el Departamento de Recursos Humanos realiza diferentes actividades.

- **Segunda Etapa:**

INTRODUCCION A LA ORGANIZACIÓN. - En esta etapa se suministra al nuevo colaborador información general, para así facilitar la integración dentro de la misma.

- **Tercera Etapa:**

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO. - El propósito de esta etapa es garantizar un desarrollo adecuado del Programa de Inducción, retroalimentar el programa y realizar ajustes. En esta fase se evalúan los resultados obtenidos, con la aplicación de la Evaluación de Formaciones y Seguimiento a la Inducción y Entrenamiento, a fin de aplicar los correctivos correspondientes.

- **Cuarta Etapa:**

PROCESO DE ENSEÑANZA. - Se realizará de tal forma que se sigan los siguientes pasos:

1. Indagar y preparar al trabajador.
2. Demostrar las tareas que tiene que realizar.
3. Ensayar la ejecución de las operaciones.
4. Hacer seguimiento y comprobar si logró los objetivos.
5. Estimular la participación.

- **Quinta Etapa:**

ENTREGA DE INFORMACION. - entrega de:

1. Entrega de reglamento interno de trabajo.
2. Tour de bienvenida por las instalaciones.
3. Asignación de locker.
4. Toma de la foto para las comunicaciones internas.
5. Entrega de credencial.

Conclusiones

El clima laboral es una variable clave en el desempeño de SISAPAMBA rosas & rosas, ya que el clima y ambiente se percibe, se vive y ende afecta todos los aspectos de la organización. En la presente investigación se estudió a la empresa SISAPAMBA rosas & rosas, una empresa dedicada al cultivo y venta de flores en variedad. La investigación empleó un instrumento de recolección de información (test), enfocado a buscar la perspectiva de los trabajadores en referencia a la gestión de recursos humanos además de sus planes y programas.

El clima laboral percibido por los trabajadores de SISAPAMBA rosas & rosas, fue evaluado en términos globales con un 53,36% (siempre y nunca) dentro de la escala del cero a cien, esto nos indica que existen diversos aspectos que requieren ser mejorados al interior de la organización. Por lo que se consideró redactar un plan de acción como propuesta a mejorar el clima organizacional de la organización.

Paralelamente se pudieron identificar algunas características positivas como la relación entre compañeros, el ambiente de trabajo y en general toda la estructura física de la empresa, así también con respecto a las actividades de tipo social y cultural. Sin embargo, existieron varias particularidades como el acoso físico, psicológico y también llamado ·mobbing· que se requiere la presencia de bases adecuadas para implementar cambios de fondo en aquellas áreas consideradas como adversas para la conformación de un clima favorable.

Al analizar integralmente los resultados de la información proporcionada por los trabajadores se observó la existencia de un tipo de clima autoritario-paternalista pues la alta dirección ostenta cierto grado de confianza en los empleados; dándose como resultado un tipo de conflicto al sentir los trabajadores la presencia de algún tipo de preferencia hacia uno o varios trabajadores, por lo que es importante mejorar el liderazgo y el trabajo de equipo como se plantea en el plan de acción para disminuir este factor del clima laboral actual.

De acuerdo a la percepción de los trabajadores de la empresa, su mayor fortaleza se encuentra en el factor identidad pues se siente la “pertenencia” de trabajar para SISAPAMBA rosas & rosas. En contraste, el aspecto evaluado con una menor puntuación fue el de la realización de tareas, que se refiere de forma general, a la gestión estratégica de la organización (planeación, realización y evaluación de las actividades), lo que nos da una clara idea de las necesidades de mejora de la empresa en cuanto a comunicación de resultados y la visión clara de lo que busca la organización con el esfuerzo de todos.

Finalmente, de esta información se puede concluir que el clima organizacional juega un papel de vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, y en particular de la calidad en la gestión, llegando a ser factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

Por ende, si SISAPAMBA rosas & rosas busca mantener una dirección competente frente a las condiciones del entorno debe considerar el clima laboral como un punto clave para su afirmación en el mercado ya que es un punto fundamental para facilitar los procesos de dirección, innovación, motivación y cambio.

Referencias

1. Abril Freire, M. C. (2018). Diseño de procesos de gestión del talento humano (Primera ed., Vol. I). Ambato: MEGAGRAF. Obtenido de <https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202019/diseprocgesttthh.pdf>
2. Acosta López, M. I. (17 de Mayo de 2015). Método de las 5 m's. Obtenido de <https://es.slideshare.net/MarioIvannAcostaa/metodo-de-las-5-ms>
3. AEC. (s.f.). Indicadores. Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/indicadores>
4. Almanza Martínez, M., & Archundia, F. E. (2015). El Outsourcing y la planeación Fiscal en México. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1452/index.htm>
5. Betancur, L. (2016). El cliente y las empresas de servicios públicos. Revista virtual Universidad Católica del Norte, 7.
6. Bravo, J. (2017). Ambiente laboral y comunicación interna en los administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña- Lima, 2017. Universidad César Vallejo, 20-22.
7. Castro, K. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. Ciencia Latina, 2.
8. Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. Scielo, 5.
9. Esterilla, R. (Marzo de 2019). Modelo de gestión para la administración del Talento Humano en la empresa pública Petroamazonas. Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica Israel.
10. Galindo, M. (2015). Teoría de la Administración Pública. México: Porrúa.

23. González Ramos, M., & Molina Gómez, A. M. (2016). Gestión del talento humano: reflexiones desde la Atención Primaria de Salud. Scielo, 4.
24. López, M. (2013). Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente. 20.
25. Marcó, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones. Universidad Nacional Arturo Jauretche, 36.
26. Méndez, C. (10 de Septiembre de 2018). Imagen e Identidad corporativa. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/pablo_a_m/capitulo4.pdf
27. Montoya, E. (2013). Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio del Centro de Salud Área 1 de Santa Elena, año 2013. Libertad.
28. Ortún, V. (11 de Mayo de 2018). Gestión Pública: Conceptos y Métodos. Obtenido de <http://84.89.132.1/~ortun/publicacions/RAE95.pdf>
29. Parra, C., & Rodríguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones: Training and its effect in quality management in organizations. Rev. Investig. Desarro. Innov. Vol. 6, No. 2, 131-143. ISSN: 2027-8306.
30. Peña-Ochoa, M., & Durán Palacio, N. M. (2016). Justicia Organizacional, Desempeño Laboral y Discapacidad. Centro de Investigaciones en Comportamiento Organizacional (Cincel S.A.S), 4.
31. Pérez M y Morales P. (2016). Diseño de una metodología para evaluar la contribución de la Ciencia en su PC, 15.
32. Pérez, R. (2012). El Ambiente Laboral y su incidencia en el desempeño de las Organizaciones: estudio en las mejores empresas para trabajar en Colombia. Madrid, España: Universidad EAN.
33. Poveda, S. (Agosto de 2018). La Evolución del concepto de Talento Humano. Obtenido de <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/6879/1/5131586-2018-II-GTH.pdf>
34. Ramírez, R., Espíndola, C., & Ruíz, G. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. Scielo, 6.
35. SRI, S. d. (2015). SRI Informa. Obtenido de [file:///C:/Users/User/Downloads/Inquietudes%20contribuyentes%20sin%20fines%20de%20lucro%20\(23-dic-11\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Inquietudes%20contribuyentes%20sin%20fines%20de%20lucro%20(23-dic-11).pdf)
36. Vallejo, L. (2016). Gestión del Talento Humano. Escuel Superior Politécnica de

Propuesta para el mejoramiento del Talento Humano de la Empresa SISAPAMBA Rosas & Rosas S.C.C

51. Chimborazo, 16.

52. Verona M. y Santana R. (2012). EL MOBBING: Un problema ético en la

53. gestión de empresas. Ciencia y Sociedad, 29.

©2022 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons
Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).|