

Carrera:
Psicología Industrial

Diplomado:
Gestión de las Emociones y las Relaciones
Interpersonales en el Ambiente Laboral

Proyecto:
Manual de Convivencia Organización para el Parador Sagrado
Corazón de Jesús

Autores:
Daivelys Rosario Tiburcio
Yenifer Fría Grullón
Marileydi Hernández Plasencia

Facilitadora Acompañante:
Alexandra Ventura

Diciembre del 2021
Santiago de los Caballeros,
República Dominicana

ÍNDICE

introducción	4
Objetivos Generales Y Específicos:	5
Objetivo General:	5
Objetivos Específicos:	5
Capítulo I:La Institución	8
1.1.	7
1.2. Historia	8
1.3. Contexto Organizacional	9
1.4. Visión	9
1.5. Misión	9
1.6. Objetivo	9
1.7. Valores	9
1.8. Principios	9
1.9.	9
Capítulo li: Marco Teórico	12
2.1. Las Relaciones Laborales En La Empresa	12
2.1.1. Concepto	12
2.1.2. La Función De Las Relaciones Laborales	12
2.1.3. Importancia	13
2.2. Manejo De Conflicto En La Empresa	13
2.2.1. Concepto	14
2.2.2. Causas Del Conflicto	14
2.2.3. Manejo De Conflictos	14
2.3. La Satisfacción Laboral	15
2.3.1. Concepto	15
2.3.2. Factores Que Favorecen La Satisfacción Laboral	16
2.4. La Comunicación En El Ámbito Laboral	16
2.4.1. Concepto	16
2.5. Convivencia Organizacional	16
2.5.1. Concepto	17

Capítulo Iii: Metodología	19
3.1. Tipo De Investigación	19
3.2. Método De Recolección De Datos	19
3.3. Técnicas E Instrumentos	19
3.4. Herramienta Para La Recolección De Datos	19
3.5. Instrumentos De Recolección De Los Datos	21
3.6. Definición De La Población Y Determinación De La Muestra	23
3.6.1. Universo O Población	23
3.6.2. Muestra	23
Capítulo Iv: Análisis E Interpretación De Los Datos	25
Tablas/Gráficos.....	25
Capítulo V: Manual De Convivencia	36
Ámbito De Aplicación / Alcance	36
Responsables	37
Principios De Convivencia	37
Normas De Convivencia	37
Deberes De Los Empleados:	37
Deberes De La Empresa Con Los Empleados:	38
Deberes De Convivencia Laboral:	39
Compromisos De Los Trabajadores:	40
Compromisos Del Restaurante:	41
Derechos De Convivencia Laboral	42
Reglas Generales:	43
Medidas Disciplinarias	44
Conclusión	48
Recomendaciones	50
Referencias Bibliográficas	52
Anexos	55

INTRODUCCIÓN

En este proyecto vamos a conocer los factores que impiden que existan las buenas relaciones y satisfacción laboral en el restaurante Parador Corazón de Jesús, estaremos enumerando las causas que están impidiendo que existan buenas relaciones y satisfacción laboral, realizamos un análisis a través de una encuesta aplicada a un porcentaje de los empleados que conforman dicha empresa, mediante la cual tuvimos una serie de resultados que determina el grado de satisfacción laboral de los empleados, como también nos ayudó a determinar los factores que influyen en el desempeño y el rendimiento de los empleados.

Luego del análisis de datos obtenidos vamos a desarrollar acciones o recomendaciones para mejorar el clima organizacional para los empleados del restaurant Parador Corazón de Jesús, y por último estaremos elaborando un manual de convivencia teniendo como propósito mejorar la comunicación, lo cual ayudará a que se eleve las buenas relaciones y satisfacción laboral en esta empresa.

OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS:

- **OBJETIVO GENERAL:**

- Identificar los factores que impiden que existan buenas relaciones y satisfacción laboral en el restaurante PARADOR CORAZÓN DE JESÚS.

- **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Enumerar cuáles son las causas que están impidiendo que exista buenas relaciones y satisfacción laboral en el restaurante PARADOR CORAZÓN DE JESÚS.
- Determinar el grado de satisfacción por parte de los empleados.
- Determinar los factores que influyen en el normal desempeño de los empleados del restaurante.
- Desarrollar acciones para mejorar el clima organizacional para los empleados del restaurante.
- Elaborar un manual de convivencia que eleve las relaciones y satisfacción laboral en el restaurante PARADOR CORAZÓN DE JESÚS.

CAPÍTULO I:
LA INSTITUCIÓN: PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

“PARADOR CORAZÓN DE JESÚS, SRL”



CAPÍTULO I: LA INSTITUCIÓN

1.1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

“PARADOR CORAZÓN DE JESÚS, SRL”

“Parador Corazón de Jesús” es un restaurante que se dedica a los bienes y servicio a través de las ventas de costillas de cerdos criolla asada a la leña en salsa agridulce; además de diferentes carnes guisadas, fritas y asadas, así como diversos platos dominicanos y extranjeros.

Está ubicado en la Carretera Federico Basilis Km9, Jarabacoa, La Vega, República Dominicana. Actualmente está constituido por 45 colaboradores, quienes operan con la misión de hacer que la empresa supla las necesidades de aquellos que buscan lo mejor.

Sus instalaciones están diseñadas para que los visitantes puedan disfrutar del ambiente más sano y seguro junto a toda su familia. Situado en una de las zonas más verdes de toda Jarabacoa, en la cual se puede complacer de vistas maravillosas.

1.2. HISTORIA

El Parador Corazón de Jesús nace en la primavera del año 2002, con gran amor y voluntad, pero con poco capital económico.

Su nombre se debe a la gran devoción que tienen sus propietarios al Corazón de Jesús.

En sus orígenes la empresa solo contaba con 3 mesas y 6 bancos construidos por el esposo y un BBQ hecho de tanque de metal que consiguieron donde un amigo. Más tarde, con la aceptación del público, se construye un BBQ de ladrillo que permite el uso de leña y a su vez alberga una mayor cantidad de carnes.

Al inicio solo se vendía pollo al carbón y plato del día. Pero luego de 5 años de servicios, surgen las hoy famosas Costillas a las Leña que han hecho del Parador Corazón de Jesús el espacio preferido por miles de personas tanto a nivel nacional como internacional.

1.3. CONTEXTO ORGANIZACIONAL

El origen del “Restaurant Corazón de Jesús” se remonta a suplir una necesidad gastronómica latente en la zona de la montaña y los viajeros que visitaban el Municipio de Jarabacoa, de ahí surgen sus ejes transversales los cuales describen, en cada palabra, su visión, su misión, su objetivo, sus valores y principios los cuales caracterizan la operatividad de la empresa.

1.4. VISIÓN

Espacio de calidad donde se conjugan el sabor, la pasión, la familia y la naturaleza.

1.5. MISIÓN

Ser el restaurante que ofrece las mejores costillitas a la leña del país, con una gran variedad de platos criollos dominicanos y carnes asadas con un sabor único e insuperable en un exquisito espacio de paz y amor familiar.

1.6. OBJETIVO

Tenemos como objetivo la calidad de los productos, el trabajo en equipo y la mejora continua para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y empleados.

1.7. VALORES

- ✓ Calidad.
- ✓ Solidaridad.
- ✓ Servicio.
- ✓ Higiene.
- ✓ Responsabilidad.
- ✓ Identidad.

1.8. PRINCIPIOS

- ✓ Formación y desarrollo.
- ✓ Política de eficiencia.
- ✓ Trato justo y con decoro.
- ✓ Óptimo servicio / efectividad.

1.9. POLÍTICA DE CALIDAD

Somos un restaurante dedicado al servicio ofreciendo la más alta calidad en productos, especializados en carnes a la leña con una nuestra especialidad de las costillas a la leña, ofreciendo un excelente servicio al cliente para satisfacer las necesidades de nuestros visitantes y consumidores.

CAPÍTULO II:
GENERALIDADES: MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. LAS RELACIONES LABORALES EN LA EMPRESA

En el transcurso de los años las relaciones laborales en la empresa se han estado convirtiendo cada vez más complejo, las organizaciones se han visto inmersas en un intenso proceso de cambio, por la globalización, el desarrollo de la tecnología y la alta competitividad a la que se ven sometidas. Junto a ello, la visión del factor humano en la empresa ha sufrido un cambio radical en las últimas décadas.

2.1.1. CONCEPTO

Según **Anne Trebilcock**: El término relaciones laborales (también se utiliza relaciones industriales), hace referencia al sistema en el que las empresas, los trabajadores y sus representantes y, directa o indirectamente, la Administración, interactúan con el fin de establecer las normas básicas que rigen las relaciones de trabajo.

Las relaciones laborales son el vínculo de trabajo que debe existir en la empresa entre el empleador y los trabajadores. Para que exista este vínculo entre empleador y trabajadores, se debe poner en práctica acciones que fomenten un ambiente de armonía.

2.1.2. LA FUNCIÓN DE LAS RELACIONES LABORALES

Las relaciones laborales abarcan los siguientes aspectos:

- Negociación Colectiva.
- Contrato de Trabajo.
- Quejas y Sugerencias.
- Reglamento Interior de Trabajo.
- Sindicato.
- Resolución de Conflictos (disciplina).

- Defender intereses legales de la compañía y negociar de manera individual y colectiva.

2.1.3. IMPORTANCIA

Las relaciones laborales son importantes porque:

- Establece un vínculo legal entre los trabajadores y el patrón a fin de proteger los intereses y la integridad en todo sentido tanto del trabajador como del patrón.
- Son indispensables para que funcione la empresa.
- No se oponen al contrato, ya que estas pueden nacer del contrato o pueden tener otro origen.

La dirección de Relaciones Laborales en la actualidad es una función muy importante, y debido a esto deberá fijarse un rumbo a través de sus objetivos, formulando normas de acción (políticas), y estructurar un programa que lleve a la empresa a la consecución de los objetivos que se hubiesen fijado.

Entonces las relaciones laborales son la manera en que la gerencia se comunica y dirige a los trabajadores. Tener buenas relaciones con los empleados ayuda a reducir los conflictos en el lugar de trabajo, alimenta la moral e incrementa la productividad.

2.2. MANEJO DE CONFLICTO EN LA EMPRESA

Los conflictos son un aspecto inevitable y natural de la interacción humana, puesto que siempre que se encuentren dos o tres personas reunidas habrá un conflicto, más aún cuando compartimos diariamente en un área de trabajo de más de ocho horas con otras personas, ya que al tener creencias y puntos de vista diferentes se va a generar desacuerdos, es por ello la importancia de que se gestione oportunamente los conflictos en el lugar de trabajo, los mismos que pueden ser un beneficio o una desventaja, la clave está en que los líderes sepan administrar los conflictos, convirtiendo la discordia en oportunidades de aprendizaje y crecimiento.

Por lo que será importante identificar aquellas personas que generan un mal clima laboral, con el fin de poder realizar los correctivos necesarios para mitigar estas diferencias o discrepancias en el área de trabajo, caso contrario sino se hace nada, las relaciones laborales se verán desgastadas por estas personas que muchas veces no asumen sus responsabilidades culpabilizando casi siempre a los demás, no aportan nada positivo, no colaboran, no son empáticos ni asertivos y más bien generan una energía tan negativa que afecta el clima laboral, por ende no respetan y mucho menos son tolerantes, ya que estas personas se creen los dueños de la verdad absoluta, por lo tanto son egoístas.

2.2.1. CONCEPTO

Un conflicto es una pelea, disputa o discrepancia que se da cuando dos o más personas tienen intereses u opiniones que no pueden desarrollarse al mismo tiempo, es decir, que se contradicen.

2.2.2. CAUSAS DEL CONFLICTO

Las causas que desencadenan un conflicto pueden darse de manera individual o en simultáneo (conflicto multicausal). Entre las más representativas están:

- **Falta o falla en la comunicación.** Surge un conflicto entre las partes debido a un malentendido o a una falta de información.
- **Discordancia de intereses.** Surge un conflicto entre las partes porque cada una de ellas busca su propio beneficio o cubrir su necesidad y esto va en contra de la otra parte involucrada.
- **Discordancia de valores.** Surge un conflicto porque las partes involucradas difieren en cuanto a creencias, costumbres o valores.
- **Discordancia de roles.** Surge un conflicto entre las partes involucradas, ya que una de ellas reclama o denuncia un avasallamiento en sus derechos en beneficio de la otra parte.
- **Desigualdades.** Surge un conflicto porque una de las partes sufre una desigualdad social o económica que quiere eliminar. Muchas veces se

dan situaciones conflictivas debido a la escasez de recursos, aunque la abundancia de un recurso también puede ser motivo de conflicto.

2.2.3. MANEJO DE CONFLICTOS

Existen ciertos pasos o criterios que se pueden tener en cuenta para trabajar en miras a la resolución de un conflicto.

- **Identificar la situación.** Conocer a las partes implicadas y la raíz del conflicto. Determinar qué es aquello que genera disputa, cuáles son sus causas.
- **Buscar alternativas.** Una vez entendido el conflicto y sus partes, es importante analizar qué se puede hacer para intentar llegar a un acuerdo. Este punto generalmente implica alguna renuncia o aceptación de las opiniones diferentes.
- **Proponer soluciones.** Establecer y proponer la comunicación con las partes involucradas para debatir acerca de las posibles opciones o resoluciones. En algunos ámbitos, esta instancia es conocida como de negociación y se puede contar con un mediador que oficia de intermediario entre las partes.
- **Escuchar al prójimo.** Es recomendable adoptar una actitud de escucha y recepción para conocer el punto de vista del otro y las posibles alternativas de acción que pueda proponer.
- **Lograr el consenso.** El objetivo final de este proceso es que entre ambas partes encuentren aquella alternativa que beneficie y perjudique en igual o similar medida a ambas.

2.3. LA SATISFACCIÓN LABORAL

La actitud que presentan los trabajadores en la empresa, el grado de implicación que manifiestan con la misma, las sensaciones y emociones que les reporta su función en la organización, el grado de vinculación que presentan con la compañía, etc., tienen una indudable relación con el mayor o menor éxito de las

empresas. La satisfacción laboral se torna como uno de los conceptos que puede agrupar todas estas cuestiones, y que puede ayudarnos a comprender el comportamiento de los trabajadores en las organizaciones, así como servirnos de predecir múltiples problemas en la empresa.

2.3.1. CONCEPTO

Wright y Davis (2003) señalan que la satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”.

Chiavenato (1986 en Morillo; p. 48) señala que la satisfacción en el trabajo designa “la actitud general del individuo hacia su trabajo”.

La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo.

2.3.2. FACTORES QUE FAVORECEN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Los factores suman a favor del bienestar y las sensaciones positivas de los empleados son los siguientes:

- Contratar a las personas adecuadas para cada puesto.
- Crear lazos con los trabajadores.
- Contar con un sistema de incentivos.
- Promover el trabajo en equipo y la formación adecuada.
- Crear espacios de descanso y desconexión, donde los empleados puedan charlar mientras toman agua o un buen café.

2.4. LA COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL

La comunicación es fundamental para las organizaciones. La capacidad de comunicarse de manera efectiva resulta fundamental en todos los ámbitos, y de manera especial en el entorno laboral. Una comunicación efectiva posibilita y

simplifica a los recursos humanos la realización de las tareas asignadas adecuadamente, el cumplimiento de objetivos, el trabajo en equipo. Esta ayuda a los miembros de la organización a alcanzar metas individuales y generales, iniciar y responder a cambios de la empresa, coordinar sus actividades y conducirse de todas las maneras pertinentes para ella.

2.4.1. CONCEPTO

La comunicación es el intercambio de información que se produce entre dos o más individuos con el objetivo de aportar información y recibirla. En este proceso intervienen un emisor y un receptor, además del mensaje que se pone de manifiesto. La comunicación puede ser escrita, oral o gestual.

2.5. CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

Es fundamental que las organizaciones tengan una convivencia laboral sana muchas veces no es fácil e incide de manera directa en la productividad y la disposición que se tiene frente a las tareas que se deben realizar. Para ser un profesional completo hay que saber manejar la inteligencia emocional, ya que, si no es así, cualquier diferencia o discusión puede llegar a convertirse en un problema mayor que afecte de manera directa en el trabajo.

2.5.1. CONCEPTO

Convivencia es la capacidad de interactuar reconociendo los derechos de los demás, manteniendo relaciones valiosas y gratificantes.

Es la coexistencia pacífica y armoniosa de grupos humanos en un mismo espacio.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

Como parte de nuestra investigación de grado, el restaurante “Parador Corazón de Jesús, SRL”, nos permite el acceso a sus instalaciones, para la realización de un análisis sobre la situación actual en cuanto a la convivencia organizacional.

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación seleccionado ha sido de campo por tener como objetivo principal identificar los factores que impiden que existan buenas relaciones y satisfacción laboral en el restaurante PARADOR CORAZÓN DE JESÚS, a través de encuestas realizadas a los empleados del restaurante “Parador Corazón de Jesús, SRL”, en base a la a la situación actual en cuanto a la convivencia organizacional.

3.2. MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se ha seleccionado como método de recolección para la información, el cuestionario, se ha expuesto en un formulario de la página Web de Google, el cual consta de un total de catorce (14) enunciados y de la cuales trece (13) son preguntas cerradas y una (01) pregunta abierta.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Una vez seleccionada la población, se diseñó un instrumento de investigación basado en las variables e indicadores de cada objetivo específico, utilizando como técnica de investigación la encuesta. Terminado el trabajo de campo los datos serán tratados estadísticamente para realizar una breve interpretación y análisis de éstos.

3.4. HERRAMIENTA PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Con el objetivo de precisar información de utilidad y con la practicidad necesaria para que no resulte tediosa, para nuestro trabajo en el restaurante “Parador Corazón de Jesús, SRL”, hemos desarrollado una herramienta de recolección de datos dinámica y lenguaje llano.

El formulario para la recolección de datos se llama Encuesta Laboral sobre las relaciones y satisfacción laboral en el restaurante PARADOR CORAZÓN DE JESÚS; este consta de catorce (14) ejes principales, de los cuales se desprenden enunciados redactados de manera afirmativa, dando al encuestado la opción de expresar su opinión sin que se sienta presionado. Al mismo tiempo, hemos incluido una opción abierta para que se destaquen las sugerencias de los encuestados.

3.5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LOS DATOS

Encuesta laboral sobre las relaciones y satisfacción laboral en el restaurante PARADOR CORAZÓN DE JESÚS.

¡Saludos!,

Somos participantes de la Universidad UAPA, a continuación, se presentan unas series de preguntas elaboradas con el propósito de determinar los factores que impiden que existan buenas relaciones y satisfacción laboral, por lo que les solicitamos que nos faciliten parte de su tiempo. Toda la información tendrá carácter confidencial y con el único fin de utilizarla en la investigación. Agradeceremos su colaboración.

Sexo:

- o Femenino.
- o Masculino.

1. ¿Te gusta tu trabajo?

- a) Sí.
- b) A veces.
- c) c) No.

2. ¿Te sientes valorado dentro de la organización?

- a) Sí.
- b) En ocasiones.
- c) Nunca.

3. ¿Consideras que la empresa reconoce su desempeño laboral?

- a) Sí.
- b) En ocasiones.
- c) Nunca.

4. ¿Sientes que la organización cumple con tus necesidades?

- a) Sí.
- b) En ocasiones.
- c) Nunca.

5. ¿El conjunto de beneficios que recibimos es equitativo?

- a) Sí.
- b) En ocasiones.
- c) Nunca.

6. ¿Consideras que el ambiente laboral es saludable y respetuoso?

- a) Sí.
- b) A veces.
- c) Nunca.

7. ¿Cree que el proceso de evaluación de los empleados es justo?

- a) Si.
- b) A veces.
- c) No.

8. ¿Tu equipo te motiva a completar tus tareas?

- a) Si.
- b) En ocasiones.
- c) No.

9. ¿Ves oportunidades de crecimiento en esta organización?

- a) Si.
- b) En ocasiones.
- c) No.

10. ¿La organización apoya un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida privada?

- a) Si.
- b) A veces.
- c) No.

11. ¿Tu gerente comunica la información con claridad?

- a) Si.
- b) A veces.
- c) No.

12. ¿La comunicación es efectiva en el área de trabajo?

- a) Si.
- b) A veces.
- c) No.

13. ¿Cree usted que es necesario que la empresa mejore la comunicación?

- a) Si.
- b) A veces.
- c) No.

14. En caso de que el ambiente laboral no sea armonioso, ¿Cuáles serían sus recomendaciones para la mejoría del mismo?

Link del

cuestionario: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd0aDJXKfhLf-txHRjp4OWkYPOySp6ZaN9hPerJAa-8klpNZQ/viewform?usp=sf_link

3.6. DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN Y DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

3.6.1. UNIVERSO O POBLACIÓN

La población como objeto de estudio está constituido por 45 colaboradores, quienes operan con la misión de hacer que la empresa supla las necesidades de aquellos que buscan lo mejor. El 68% de los empleados fueron mujeres frente al 32% restante de hombres del restaurante.

3.6.2. MUESTRA

Debido al amplio número de empleados que componen la población, se hace necesario extraer una muestra representativa, la cual se utilizó la Muestra Sistemática, la cual fue voluntaria y participativa, para un total de 25 personas de forma aleatoria.

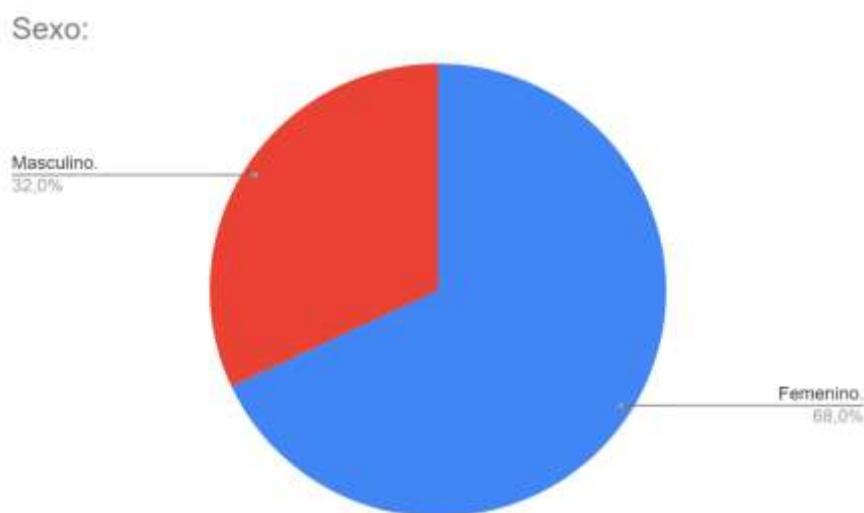
La aplicación del instrumento de medición fue realizada al personal del servicio al cliente, logrando equilibrar las distintas opiniones de ambos escenarios. Dicha población está comprendida por veinticinco (25) personas, de las cuales, pertenecen a posiciones capitán de camareros, camareros, cajeros, encargado del servicio al cliente, asaderos, limpieza, ayudante de cocina, cargadores de comida, etc.

CAPÍTULO IV:
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Tras la aplicación oportuna de una herramienta de análisis del clima organizacional en el restaurante “Parador Corazón de Jesús, SRL”, hemos recopilado información sobre la percepción de los empleados sobre la situación de la misma. A continuación, desglosamos los resultados encontrados, representando cada ítem seleccionado y su conjunto de interrogantes:

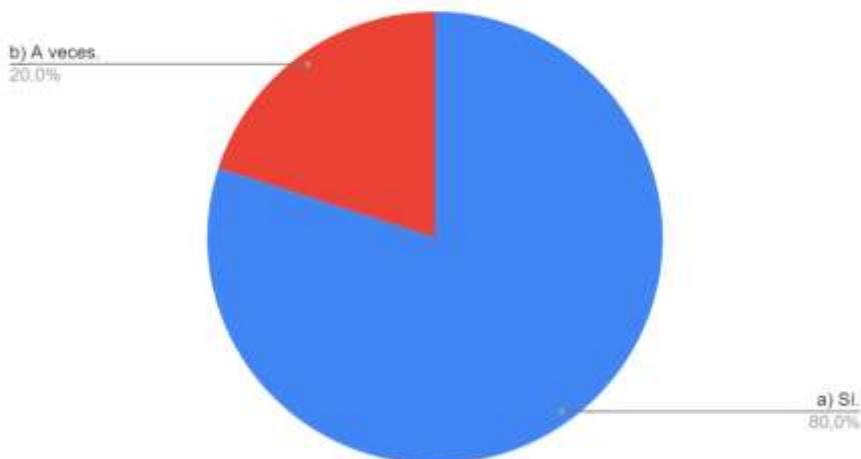
Tabla -1:



De las personas encuestadas en el restaurante “Parador Corazón de Jesús, SRL”, el 68% eran mujeres y 32% hombres.

Tabla -2:

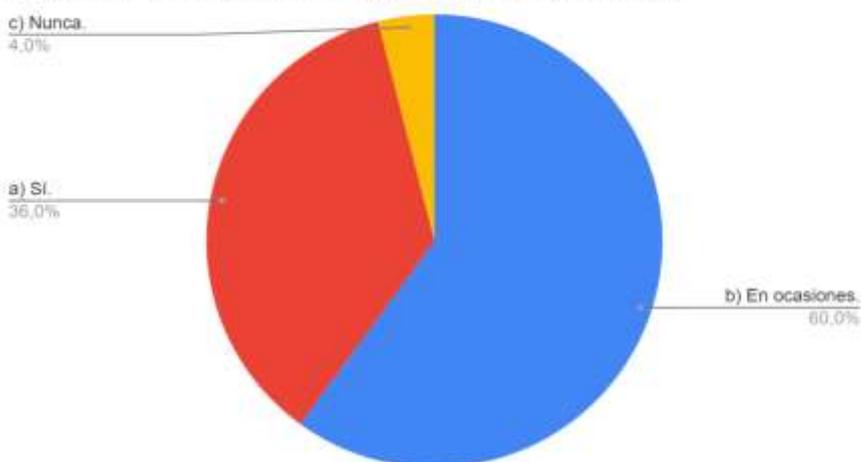
1. ¿Te gusta tu trabajo?



Al preguntarle a los colaboradores del restaurante “Parador Corazón de Jesús, SRL”, sobre si le gusta su trabajo, en su gran mayoría, representados por el 80%, indicó que si le gusta; mientras, un 20% expresó que a veces y un 0% que no.

Tabla -3:

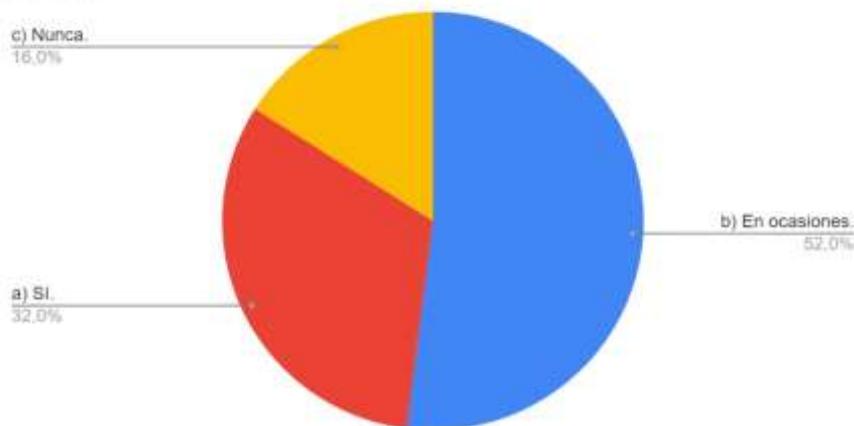
2. ¿Te sientes valorado dentro de la organización?



Los colaboradores del restaurante “Parador Corazón de Jesús, SRL” al preguntarle a sobre si se siente valorado dentro de la organización, en su gran mayoría, representados por el 60%, indicó que en ocasiones se sentía valorados; mientras, un 30% dice que si, se siente valorados y tan solo un 4%, marco que nunca.

Tabla -4:

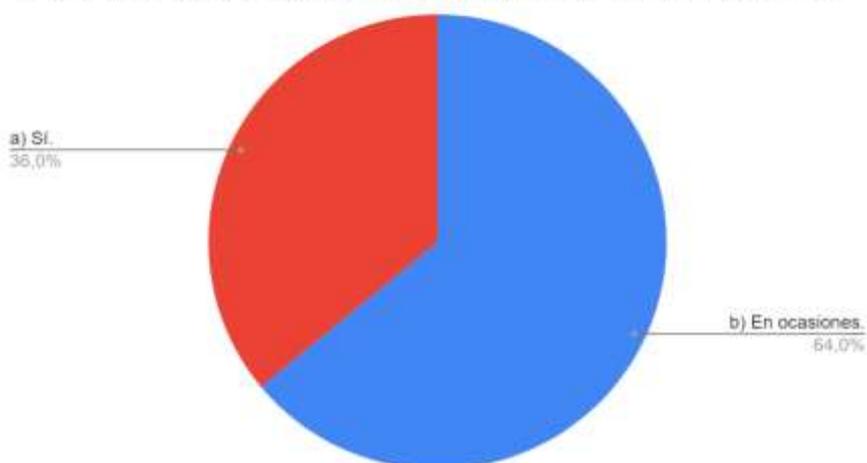
3. ¿Consideras que la empresa reconoce su desempeño laboral?



Según los datos obtenidos al preguntarles a los colaboradores sobre si consideran que la empresa reconoce su desempeño laboral, en su gran mayoría, representados por el 52%, indicó que en ocasiones se reconoce su desempeño en la empresa; mientras, un 32% dice que, si se reconoce su desempeño y tan solo un 16%, marco que nunca.

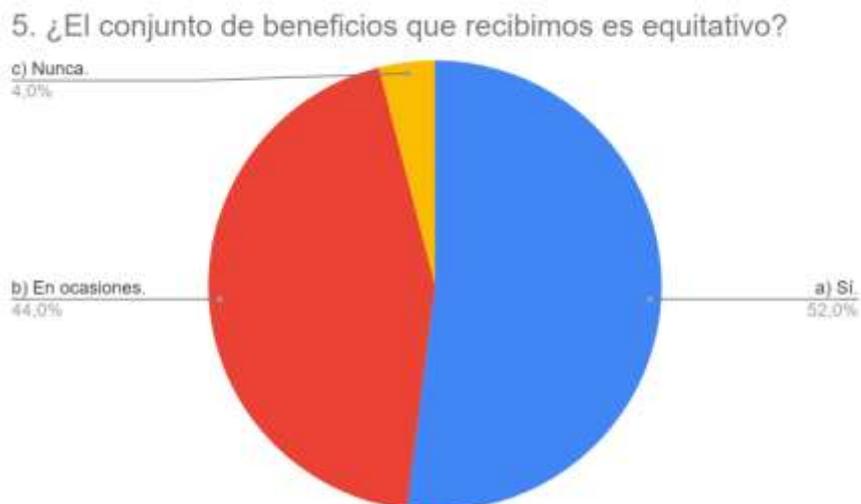
Tabla -5:

4. ¿Sientes que la organización cumple con tus necesidades?



En base a la pregunta sobre si sienten que la organización cumple con tus necesidades, en su gran mayoría, representados por el 64%, indicó que en ocasiones siente que la organización cumple con sus necesidades; mientras, un 36% dice que, si siente que se cumple y un 0% que nunca.

Tabla -6:



Al preguntarle a los colaboradores del restaurante sobre si el conjunto de beneficios que reciben es equitativo, en su gran mayoría, representados por el 52 %, indicó que si es equitativo; mientras, un 44% dice que, en ocasiones es equitativo el conjunto de beneficios y tan solo un 4% indicó que nunca.

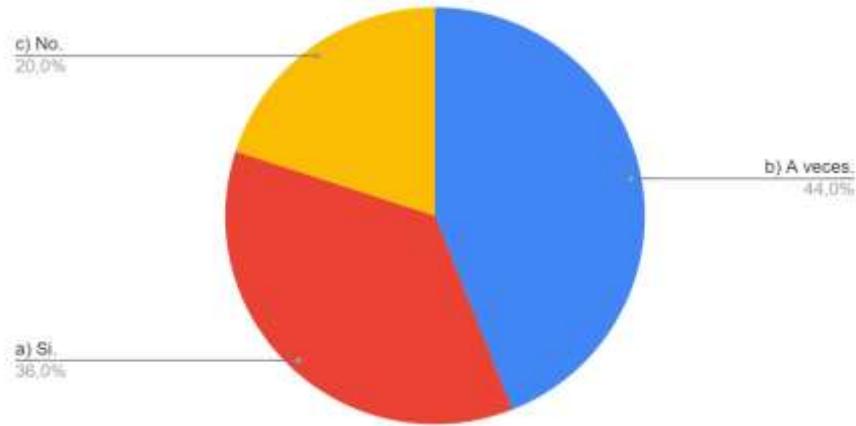
Tabla -7:



Los colaboradores al preguntarle sobre si consideran que el ambiente laboral es saludable y respetuoso, en su gran mayoría, representados por el 52%, indicó que a veces el ambiente laboral es saludable y respetuoso; mientras, un 44% dice que, si el ambiente laboral es saludable y respetuoso y tan solo un 4%, marco que nunca.

Tabla -8:

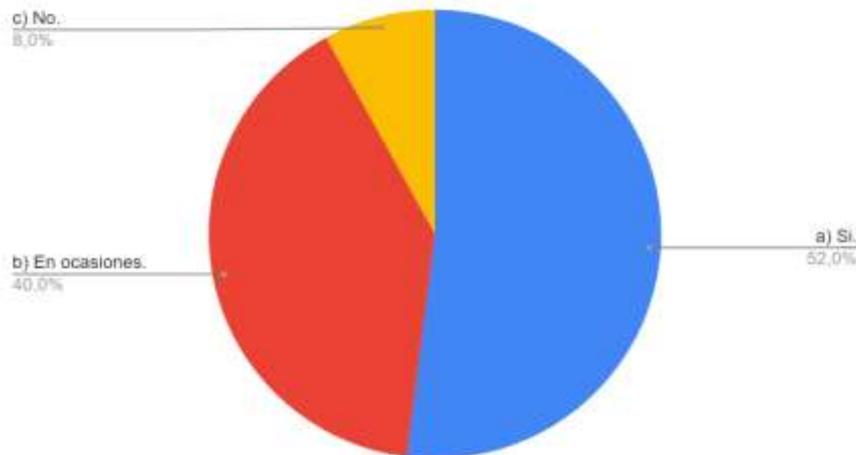
7. ¿Cree que el proceso de evaluación de los empleados es justo?



Se le preguntó a los colaboradores sobre si cree que el proceso de evaluación de los empleados es justo, en su gran mayoría, representados por el 44%, indicó que a veces es justo el proceso de evaluación; mientras, un 36% dice que, si es justo el proceso de evaluación y tan solo un 20%, marco que no.

Tabla -9:

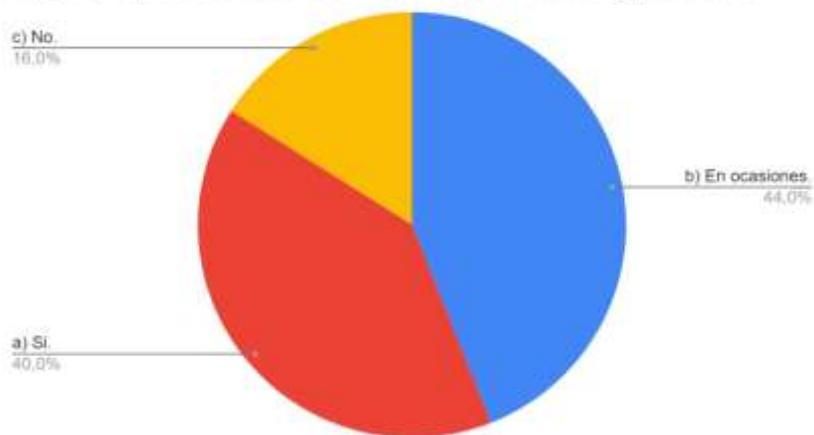
8. ¿Tu equipo te motiva a completar tus tareas?



Según los datos obtenidos al preguntarle a los colaboradores sobre si su equipo le motiva a completar sus tareas, en su gran mayoría, representados por el 52%, indicó que si su equipo lo motiva a completar sus tareas; mientras, un 40% dice que, en ocasiones su equipo lo motiva y tan solo un 8%, marco que no le motiva.

Tabla -10:

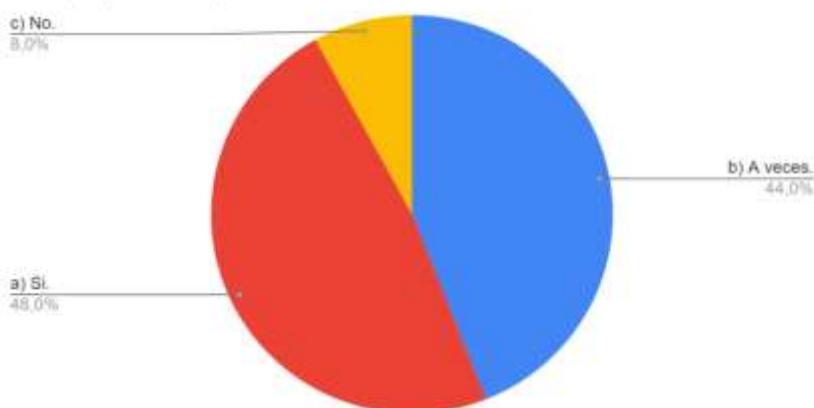
9. ¿Ves oportunidades de crecimiento en esta organización?



Al preguntarles a los colaboradores del restaurante sobre si ven oportunidades de crecimiento en la organización, representados por el 44%, indicó que en ocasiones ven oportunidades de crecimiento; mientras, un 40 % dice que, si ven oportunidades de crecimiento y tan solo un 16%, marco que no ve oportunidades de crecimiento en la organización.

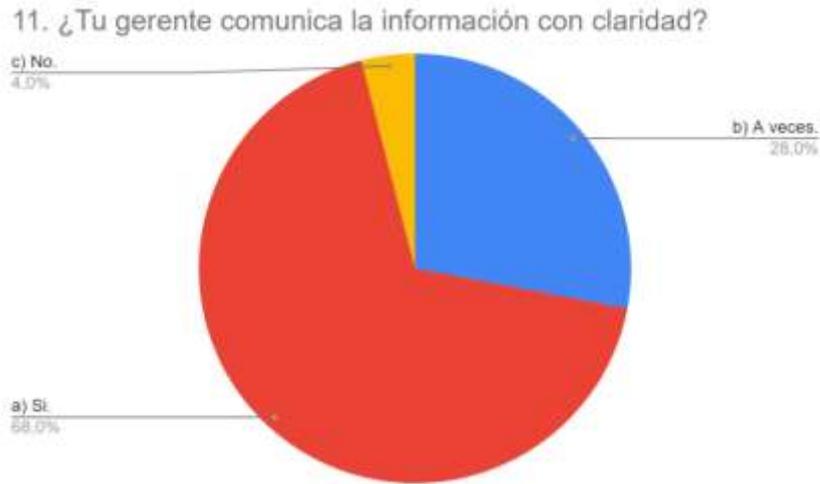
Tabla -11:

10. ¿La organización apoya un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida privada?



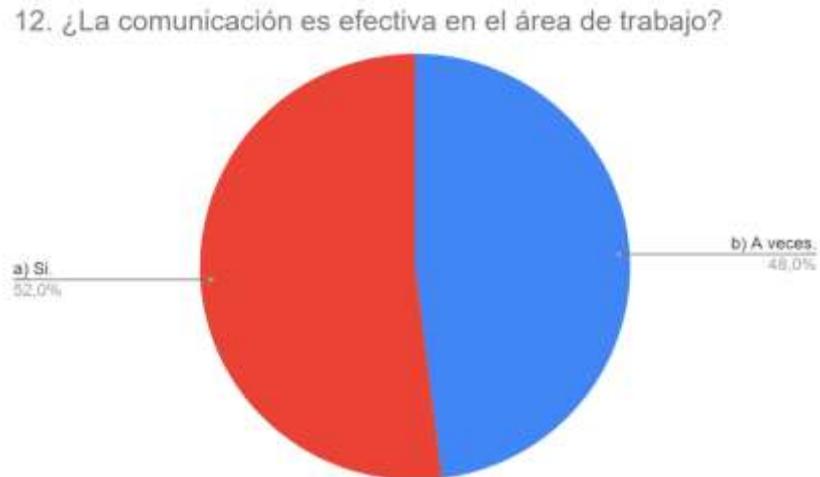
Los colaboradores del restaurante al preguntarle a sobre si la organización apoya un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida privada, representados por el 48%, indicó que si la organización apoya un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida privada; mientras, un 44% dice que, a veces se apoya un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida privada y tan solo un 8%, marco que no.

Tabla -12:



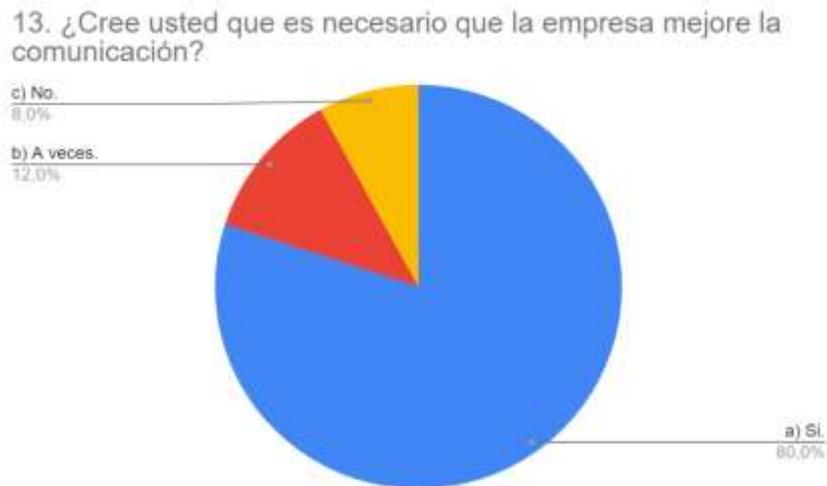
En base a la pregunta sobre si el gerente comunica la información con claridad, representados por el 68%, indicó que si el gerente comunica la información con claridad; mientras, un 28% dice que, a veces el gerente comunica la información con claridad y tan solo un 4%, marco que no.

Tabla -13:



Al preguntarle a los colaboradores sobre si comunicación es efectiva en el área de trabajo, representados por el 52%, indicó que si es efectiva la comunicación; mientras, un 48% dice que, a veces es efectiva la comunicación en el área de trabajo y 0% que no.

Tabla -14:



Se le preguntó a los colaboradores sobre si creen que es necesario que la empresa mejore la comunicación, representados por el 80%, indicó que si es necesario mejorar la comunicación; mientras, un 12% dice que, a veces es necesario mejorar la comunicación y tan solo un 8%, marco que no.

PREGUNTAS ABIERTAS

Como forma de introducir información adicional, sin que esta fuese inducida o coaccionada por nuestros enunciados, nos permitimos la libertad de incluir una pregunta abierta, donde el encuestado pudo manifestar su inflexión sobre un aspecto fundamental: En caso de que el ambiente laboral no sea armonioso, ¿Cuáles serían sus recomendaciones para la mejoría del mismo?; Ante esto, pudimos obtener las siguientes ideas:

- Mejorando la comunicación con los empleados.
- Realizando reuniones más a menudo con el equipo de trabajo/ empleados.
- Debería de haber más ánimo entre jefes y empleados, mejor comunicación y armonía.
- Mejorando las políticas y medidas implementadas en el restaurante.
- Reconociendo los logros de los empleados.

- Capacitando, escuchando y valorando a los empleados.
- Trabajando en equipo y siendo organizado.
- Fomentar el respeto, la empatía y consideración de parte de los gerentes.
- Tomar más en cuenta los derechos del empleado.
- Mejorando los incentivos para los empleados.

CAPÍTULO V:
MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL

PARADOR CORAZON DE JESUS, SRL.

MANUAL

DE

CONVIVENCIA



MANUAL

DE

CONVIVENCIA

El manual de convivencia laboral tiene como propósito fundamental mantener el sano clima laboral, y fomentar las actividades relacionadas a las medidas de control y bienestar de los trabajadores.

Las normas de convivencia laboral procura crear una conciencia general de una convivencia laboral sana que impulse en el trabajo un ambiente positivo en condiciones adecuadas y saludables; una atmósfera de entusiasmo y motivación entre los trabajadores, el respeto y generación de los valores de la empresa y la seguridad, satisfacción y autonomía de las personas en el área laboral.

Para reforzarlas normas de convivencia laboral, todo el personal de la empresa deberá estar a la disposición de cumplir con lo estipulado en este Manual y colaborar en las actividades que se realicen para fomentar el bienestar y la satisfacción laboral en el restaurante, promoviendo la cultura de las buenas relaciones laborales.

Él presente manual de convivencia es una invitación a fomentar y cumplir con los deberes y responsabilidades en el área de trabajo, para perseverar buenos comportamientos, actitudes, prácticas laborales correctas y con responsabilidad, para conseguir una atmósfera laboral armónica que ayuden al desarrollo personal y profesional.

ÁMBITO DE APLICACIÓN / ALCANCE

Él presente manual de convivencia es de aplicación para todo el personal de “PARADOR CORAZÓN DE JESÚS, SRL”, así como terceros que tengan algún tipo de relación de negocio con el restaurante y que presten sus servicios en la misma.

RESPONSABLES

Son responsables del estricto cumplimiento de este procedimiento la persona administrativa y los responsables de Gestión Humana.

PRINCIPIOS DE CONVIVENCIA

El PARADOR CORAZÓN DE JESÚS establece en el presente manual los principios que cumplen las directrices éticas y administrativas, con la finalidad de mejorar la comunicación, los espacios de trabajo habitables para fortalecer el bienestar laboral de todos nuestros integrantes.



- Formación y desarrollo, fomentando el instinto de crecimiento y pertenencia.
- Política de eficiencia, búsqueda y desarrollo de las mejores prácticas laborales.
- Trato justo y con decoro.
- Óptimo servicio / efectividad, disposición plena para atender con dedicación a nuestros clientes y superar sus expectativas.
- Ética, trabajando con integridad profesional justa y responsable.
- Trabajo en Equipo, trabajando juntos persiguiendo alcanzar las metas.
- Respeto por lo que nos rodea, personas, tratando a los demás con respeto y consideración a su dignidad.
- Comunicación efectiva, mejorando el canal por el cual se maneja la información.
- Valoración al personal, reconociéndose y agradeciéndoles por su labor.

NORMAS DE CONVIVENCIA



Para el PARADOR CORAZÓN DE JESÚS el servicio y la calidad, está conjugado por la pasión, la unión de lazos laborales, trabajo en equipo y la mejora continua para satisfacer las necesidades de nuestro personal, este les ayudara a marcar las pautas en el comportamiento y la manera de actuar frente a una actividad o suceso laboral específico.

DEBERES DE LOS EMPLEADOS:

1. Gestos y hábitos de educación y cortesía: Saludar de manera amable a los demás, dar las gracias y pedir el favor, pedir permiso, etc.
2. Consideración por la imagen y el área laboral.
3. Respetar los horarios de comida y descanso.
4. Escuchar y prestar atención, no dejar que cualquier actividad o suceso del trabajo le impida escuchar las informaciones de sus compañeros o jefe directo.
5. Mantener buenas comunicaciones, mejorando el canal por el cual se maneja la información.
6. Trabajar en equipo y así conseguir las metas del restaurante bajo un ambiente de armonía, de solidaridad y compañerismo.
7. Perseverar el respeto y pluralidad, libre de discriminación o exclusión, prejuicios y anti-valores.
8. Actuar con coherencia con lo que se dice y se hace, asumiendo con responsabilidad las consecuencias de los actos.
9. Trabajar con integridad profesional justa y responsable.
10. Consolidar las buenas relaciones entre jefe-subordinado, mediante el trato cordial y con decoro.
11. Ser abiertos a la crítica y autocrítica constructiva para convertirla en un aporte satisfactorio y agradable en el desarrollo laboral.

12. Sostener y garantizar la colaboración en la limpieza y el orden en áreas comunes y puestos laborales, garantizando que permanezcan limpios y ordenados.
13. Utilizar de forma adecuada los recursos del restaurante.
14. Han de abstenerse de hablar por su teléfono móvil cuando están trabajando.
15. Uso de uniforme de trabajo en perfecto estado tanto si están de cara al público o dentro de la cocina.
16. Participar en las reuniones y encuentros organizados en la empresa.
17. Apreciar el buen trabajo y promover el reconocimiento de logros sincero y oportuno entre compañeros.
18. Ser prudente en el lenguaje y en la manera de comportarse durante el proceso de las funciones.
19. Mantener una adecuada presentación personal durante la jornada laboral, sencillez y pulcritud.
20. Ser puntuales al asistir a los compromisos relacionados con el cargo y en los horarios establecidos.
21. Respetar el Reglamento Interno de Trabajo.
22. Realizar las actividades con responsabilidad y bajo los valores corporativos de la empresa.
23. Respetar, preservar y guardar la información confidencial a la que tenga acceso.
24. No envidias, rencillas, ni críticas destructivas.

DEBERES DE LA EMPRESA CON LOS EMPLEADOS:

1. Promover un ambiente laboral positivo y armónico para toda la empresa.
2. Tratar sin discriminación (de raza, religión, preferencia sexual o nacionalidad) a los trabajadores de la empresa.
3. Respetar y promover las buenas relaciones entre todos los empleados, no fomentar la labor a desempeñar.
4. Mantener informados a los empleados sobre actualizaciones de sistema, menú y ofertas de temporada.

5. Pagar oportunamente el salario, las prestaciones sociales y auxilios según
6. lo expuesto en el código de trabajo de la República Dominicana.
7. Realizar actividades de Bienestar Laboral e inteligencia emocional.
8. Utilizar los horarios establecidos sin faltas o interrupciones del mismo a menos que esté previamente documentado y respetar el horario de descanso del empleado.
9. Brindar capacitaciones para el desarrollo personal y profesional.

DEBERES DE CONVIVENCIA LABORAL:

En búsqueda de mantener un ambiente armónico, saludable y seguro, nos acoplamos a los siguientes deberes:

- Trato justo y con decoro.
- Óptimo servicio / efectividad.
- Ética.
- Igualdad.
- Compromiso.
- Humildad.
- Trabajo en Equipo.
- Respeto.
- Comunicación y escucha efectiva.
- Excelentes modales.
- Excelencia.
- Vocación de servicio.
- Buenas actitudes.
- Transparencia.
- Disfrute.
- Puntualidad.



COMPROMISOS DE LOS TRABAJADORES:



- Deben cumplir, respetar y ser puntuales al asistir a los compromisos laborales en los horarios establecidos de entrada, descanso y salida.
- Registrar la entrada y salida mediante el ponche.
- Deben ser precavidos en su lenguaje y en la forma de comportarse durante el ejercicio de su labor.
- Tener una adecuada presentación personal durante la jornada laboral, sencillez y pulcritud. Deben mantener su uniforme de trabajo en perfecto estado tanto si están de cara al público o dentro de la cocina y usar el carnet de identificación.
- Acatar el reglamento interno y manual de convivencia.
- Desempeñar las actividades con responsabilidad y en promoción con los valores del restaurante.
- Precavido a no divulgar información privada y confidencial deberán reservar, guardar y respetar la información confidencial a los que tenga acceso.
- Contestar oportuna y debidamente las llamadas telefónicas o mensajes electrónicos.
- Proteger las informaciones que sea recolectada y dar trámite adecuado a las quejas relacionadas con el acoso laboral.
- No descargar e instalar ningún tipo de aplicación o software ilegal en los equipos de restaurante. Además, deberán de usar correctamente los usuarios y contraseñas y mantener confidencialidad de las mismas.
- Participar en las actividades realizadas por el restaurante.
- Acatar las normas de seguridad, higiene y salud laboral en el área de trabajo.

- Conservar el área de trabajo limpio y ordenado.
- Comunicar a su jefe inmediato o supervisor cualquier tipo de inconveniente que pueda dañar la convivencia laboral.

COMPROMISOS DEL RESTAURANTE:

- Fomentar, mantener, cuidar y proteger el bienestar y la seguridad de los trabajadores mientras desempeñan sus labores dentro del restaurante, conforme la Ley 87-01, establecida por el Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- Desarrollar condiciones laborales adecuadas y justas para los trabajadores.
- Fomentar una atmósfera laboral positivo, agradable y de respeto entre todos, no fomentar envidias, rencillas ni críticas destructivas
- Cuidar la protección de la intimidad, honra, salud mental y libertad de las personas en el trabajo.
- Promover el desarrollo de buenas relaciones y satisfacción laboral, basadas en la confrontación y resolución de conflictos constructiva y eficientemente.
- Atender sin discriminación (de raza, religión, preferencia sexual o nacionalidad) a los trabajadores del restaurante.
- Proporcionar capacitaciones y entrenamiento para el desarrollo personal y profesional.
- Ofrecer al trabajador los suministros y herramientas necesarias para realizar la labor a desempeñar.
- Brindar buenas comunicaciones y mantener informados a los trabajadores sobre actualizaciones o novedades.
- Remunerar oportunamente el salario, las prestaciones sociales y los auxilios según lo expuesto en el código laboral dominicano.
- Hacer actividades y campañas sobre el bienestar y la satisfacción laboral.
- Acatar los horarios establecidos y respetar el horario de descanso.

DERECHOS DE CONVIVENCIA LABORAL

- Brindar área de trabajo en buenas condiciones, con los insumos y herramientas requeridas para el desempeño de las funciones.
- Remunerar de acuerdo a las labores desempeñadas y a las políticas salariales establecidas.
- Fomentar el estudio, el desarrollo y la promoción profesional.
- Convivencias positivas, armónico, justo y de respeto, sin ningún tipo de discriminación.
- Conservación, protección y respeto de la dignidad, intimidad, honra, salud, individualidad, libertad e integridad personal.
- Fomenta buenas relaciones, sin envidias, rencillas ni críticas destructivas.
- Preservación comunicaciones abierta, respetuosa, asertiva y a ser escuchado ante cualquier opinión, ideas o emociones, ya sea en la exposición de ideas o confrontación de conflictos.
- Prevención de conducta de acoso, discriminación, irrespeto, estereotipos, o prejuicios.
- Al reconocimiento de los logros conseguidos bien sea a través de reconocimientos verbales, por escrito, complementos salariales, un permiso retribuido.
- Equidad de oportunidades para planes de promoción y compensaciones.
- Prevención de accidentes y riesgos laborales, a la protección de la integridad física y a un adecuado manual de política de seguridad e higiene laboral.
- Ser informado en caso de identificar condiciones inseguras de trabajo.

REGLAS GENERALES:



1. Los empleados han de abstenerse de comer, beber o fumar delante de los clientes.
2. Deben mantener su uniforme de trabajo en perfecto estado tanto si están de cara al público o dentro de la cocina. Los hombres bien afeitados y peinados y las mujeres sin excesos de joyas, perfume o maquillaje.
3. Al tomar el pedido, el camarero debe permanecer siempre de pie, erguido y apoyar la libreta o máquina en su mano.
4. El personal que se relaciona con los clientes siempre debe permanecer de pie. Mientras que los comensales esperan mesa, todo el personal debe evitar apoyarse en elementos decorativos, paredes, sillas...y debe tener las manos fuera de los bolsillos descruzados.
5. En caso de recibir una queja, ésta se debe recoger por escrito, escuchando con atención lo expuesto para posteriormente trasladarla al departamento correspondiente.
6. Escuchar y respetar las ideas y opiniones de los demás, permitiendo una interacción equitativa y justa para todos.
7. Proponer e impartir instrucciones diarias sobre el cumplimiento de las normas como medio para una convivencia productiva dentro de la empresa.
8. Valorar los conocimientos y potencial de los miembros y compañeros de trabajo.
9. No divulgar información privada y personal de los compañeros de trabajo.
10. Respetar la intimidad y la privacidad, y no utilizar carnet o información de acceso de otros compañeros dentro o fuera de la empresa.
11. Evitar lanzar juicios y generar comentarios que pueden afectar al equipo de trabajo.

MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Para la aplicación de faltas han sido clasificadas en leves, graves y muy graves.



➤ **Faltas leves:**

Estas se atribuyen a las amonestaciones verbales. Estas faltas son aquellas que no constituyen peligro para la correcta operación de la empresa. Generalmente se refieren a problemas que pueden ser corregidos entre el jefe inmediato y el trabajador.

a) Las causas de amonestación verbal son las siguientes:

- No registrar la asistencia diaria, de acuerdo con las políticas establecidas.
- Abandonar su lugar de trabajo sin tener la autorización de su jefe inmediato.
- Atrasarse sin justificación hasta por 2 veces a la semana.
- Un parcial de tiempo de trabajo para otros asuntos (por ejemplo, extensas conversaciones personales, diligencias personales fuera de la empresa, etc.).
- No usar el Carnet de identificación al ingresar al establecimiento de trabajo y durante las horas laborables.
- Descuido en la conservación de equipos, materiales o documentos de trabajo sin perjuicio mayores.
- Uso indebido de las herramientas y equipo de trabajo, para actividades no laborales.
- Falta ocasional en el uso del uniforme.

➤ **Faltas graves:**

Estas se atribuyen a las amonestaciones escritas. Estas faltas son aquellas que constituyen una amenaza para el bienestar y seguridad de

los trabajadores, las herramientas y equipos, y para el buen funcionamiento de estas.

b) Las causas de amonestación escritas son las siguientes:

- Reincidir en las faltas antes mencionadas.
- Burlar, retener o alterar cualquiera de los medios existentes para el control de asistencias.
- Negarse a cumplir o aplicar las leyes, reglamentos, sistema de procedimiento y demás disposiciones vigentes en el restaurante.
- Actuar negligentemente o descuidarse en el desempeño laboral.
- Negarse a cumplir órdenes de su jefe inmediato que sean inherentes a las labores de su puesto.
- Ordenar la ejecución de trabajos en lugares o condiciones donde exista riesgo de poner en peligro la seguridad.
- No observar las medidas de seguridad establecidas para la realización de un trabajo en perjuicio de sí mismo, de sus compañeros, de particulares o clientes.
- Dejar de usar durante la jornada laboral las ropas y equipos de trabajo suministrados por el restaurante para su protección personal.
- Suspender algún tipo de servicios sin autorización previa del supervisor competente.
- Emplear modales o vocabularios inapropiados e irrespetuosos al dirigirse a su jefe inmediato, compañeros o clientes, etc.
- Ausentarse o no asistir a los eventos de capacitación y entrenamiento convocado por la empresa, sin causa justificada y sin previa autorización del jefe inmediato y el encargado de Gestión Humana.
- Salir del lugar de trabajo sin comunicar previamente al jefe inmediato, la causa que justifica dicha salida.
- Utilizar los sistemas de comunicación de la empresa para expresarse de manera inapropiada.
- Incurrir en cualquier otro hecho u omisión similar, calificable como faltas graves y que no ameriten una sanción mayor.

➤ **Faltas muy graves:**

Son aquellos actos que dañan la imagen de la empresa causan problemas y dificultades al buen funcionamiento de esta, y las acciones intolerables especificadas en la Ley 16-92 Código de Trabajo.

C) Algunas de las causas de una falta muy graves son las siguientes:

- Abandono del trabajo.
- Dejar de asistir al trabajo por más de tres días en un mes sin causa justificada.
- Asistir al trabajo en estado de embriaguez o bajo efectos de estupefacientes.
- Divulgar información confidencial de la empresa.
- Falsificar cualquier tipo de documentación o registros de la empresa.
- Inducir a otro trabajador a cometer faltas en el desempeño de sus funciones.
- Intento de abuso y acoso sexual contra un subordinado y/o compañero de trabajo.
- Incumplimiento con las políticas y procedimientos establecidos que ocasionen pérdidas significativas para el restaurante.
- Manejar fraudulentamente o inescrupulosamente fondos o bienes del restaurante para provecho propio o de otras personas.
- Usurpación de funciones para ejercer actividades o representación a nombre del restaurante ocasionando perjuicio a esta.

Otras de las infracciones que son causa de despido se encuentran contenidas en las disposiciones del Artículo 88 del Código de Trabajo de la República Dominicana.

**CONCLUSIÓN
Y
RECOMENDACIONES**

CONCLUSIÓN

En lo que se estuvo realizando el análisis y las encuestas sobre el clima organizacional de esta empresa se pudo observar el descontrol y la falta de factores importantes y primordiales que deben ser atendidos inmediatamente para poder encontrar un equilibrio y paz dentro del clima laboral entre los empleados.

Después de aplicar una encuesta a 25 personas dentro del ámbito laboral, se han localizado 3 puntos focales que requieren una intervención inmediata, ya que esto puede agravar con el tiempo el clima laboral y afectar las relaciones futuras de nuevos empleados, dando mala reputación al restaurante Parador Corazón de Jesús.

La comunicación: Es muy importante y fundamental en las organizaciones, si se trabaja de manera eficaz ayudará a entablar relaciones con los colaboradores, quienes son parte integral en el proceso de trabajo. Por lo que la falta de ésta puede poner en peligro la estabilidad y recurrencia del restaurante perjudicando el alcance de sus objetivos y su cultura organizacional.

Capacitación: La falta de capacitación en el área laboral puede generar una reducción significativa en el desempeño individual porque los empleados no cumplen con las herramientas necesarias para impartir sus labores. Es clave contar con las competencias relacionadas a las funciones del cargo, y de acuerdo a los resultados en las escuetas esta es una de las necesidades que resalta.

Valoración: Se detectó que los empleados son pocos valorados de acuerdo a su percepción, ser valorado o reconocido por su trabajo da un giro de 360 grados en el área laboral porque eso los impulsa a tener mayor productividad, calidad y compromiso con la empresa agregando incentivos por sus logros incrementarán las nuevas posiciones y crecimiento dentro del restaurante.

Incentivos: De acuerdo con la encuesta los empleados solicitan de algún incentivo por sus labores, sabemos que esto ayuda a atraer y mantener al mejor talento del mercado, y sin duda alguna, es uno de los motivos por el que los

trabajadores deciden elegir y/o permanecer en una organización. Agregando incentivos llamativos y posibles para la empresa incrementará las nuevas posiciones y crecimiento dentro del restaurante.

Crecimiento: Los resultados no son muy favorables respecto al desarrollo de los empleados, una parte significativa del 44% considera que a veces ven oportunidades de crecimiento, es bueno implementar las charlas y motivando e implementando en conjunto las áreas de comunicación, capacitación y motivación para que su perspectiva cambie y el porcentaje sea menor o nulo.

Es importante que en una organización el comportamiento remite a los distintos tipos de relaciones que se van formando en una empresa, ayudando a entender a cada uno de los empleados y estructuras entre sí, no existe algo más enriquecedor cuando existe un escenario de conflicto y encontramos la manera de reforzar e indagar en las necesidades de mejora así, entendiendo a su vez en el transcurso de este hermoso proceso la importancia de la conducta humana y cómo estos interactúan en relación a diferentes escenarios dentro de la organización.

Con la ejecución de este curso final de grado, tratamos de comprender las emociones y las necesidades que proyecta cada uno de los empleados y cuáles son los puntos de mejoras para la prosperidad de estos y la organización.

Con este proyecto se busca un mejor manejo de las emociones y el clima laboral en la organización, con el propósito de alimentar la necesidad que está en falta, ayudando a comprender las relaciones de los trabajadores entre sí, y ayudar a entender la influencia que en el entorno ejerce sobre la empresa y su productividad.

Colaborando con el cumplimiento de los valores de la empresa, capacitaciones requeridas y necesarias.

RECOMENDACIONES

Durante nuestra exhaustiva exploración en el área laboral del restaurante "Parador Corazón de Jesús" se obtuvo la información acerca de las dificultades que requieren la colaboración de cada uno de los empleados para la capacitación y su desarrollo dentro de la empresa, tratando de mantener y potencializar la convivencia dentro de la organización.

Las principales recomendaciones y líneas de investigación sugeridas por el presente trabajo se recopilan por las diferentes respuestas recibidas durante la encuesta.

Uno de los factores más importantes que se hacen evidente tras el resultado de cada uno de los empleados es como se destacan basados en los resultados, necesitando urgentemente la necesidad de capacitación, comunicación efectiva y falta de pertenencia laboral.

- Comunicación e información: indicadores fuertes de distorsión y comunicación ineficiente, mejorar el canal por el cual se maneja la información dentro de la empresa y que estrategia o métodos de comunicación y utiliza para mejorarla y amplificar su desarrollo con mejor entendimiento.

En este caso lo primordial que se debe de trabajar para mejorar estos puntos de debilidad seria:

- Capacitación de comunicación efectiva y precisa en la alta gerencia.
 - Capacitación de comunicación efectiva para equipos de trabajo.
 - Capacitación de comunicación asertiva.
 - Curso acerca de la sinergia.
 - Curso acerca de la empatía.
- Para la capacitación le recomendamos que se realice evaluación hacia los entrenadores con motivos de mejora y se utilicen formularios simples y modernos para un mejor manejo y comunican continuamente cada resultado.

- Desarrollar un entorno de trabajo agradable en el que los trabajadores se sientan cómodos.
- Realizar reconocimientos, es importante hacer sentir al trabajador que su presencia y su labor en la empresa es importante, reconociéndose y agradeciéndoles por su tiempo en la empresa vía boletines, murales o correo.
- Incentivar por los logros conseguidos, bien sea a través de reconocimientos verbales, por escrito, complementos salariales, un permiso retribuido, ya que ayuda a la motivación de los demás.
- Facilitar el estudio y el desarrollo profesional de los trabajadores para que se sientan valorados y fomentar el instinto de crecimiento y pertenencia.
- Añadir un buzón de sugerencia en un área libre de personal para que cada quien se sienta a gusto de poder llenar su formulario sin presión alguna con motivos de superación y mejora dentro de la empresa.

Esto ayudará a que dentro de la organización exista un mejor clima laboral fomentando los lazos y la convivencia, construyendo mejores relaciones interpersonales entre colegas. Haciendo el trabajo más eficiente y comprensible mejorando la escucha activa y la empatía.

Referencias Bibliográficas

1. *Barradeideas*. (s.f.). Recuperado el 01 de Diciembre de 2021, de 15 reglas de protocolo que deberían cumplir tus empleados: <https://barradeideas.com/15-reglas-de-protocolo-que-deberian-cumplir-tus-empleados/>
2. CHIAVENATO, I. (2007). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. El capital humano de las organizaciones Octava edición*. México, D.F.: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA.
3. Chiavenato, I. (2008). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Tercera edición*. México, D. F.: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA.
4. Cofide. (2019). *Cofide CAPACITACIÓN EMPRESARIAL*. Recuperado el 17 de Noviembre de 2021, de Relaciones laborales: la clave del éxito de una empresa: <https://www.cofide.mx/blog/relaciones-laborales-la-clave-del-exito-de-una-empresa>
5. D.G., J. (2002). *Parador Corazon de Jesus, Jarabacoa, La Vega*. . Recuperado el 24 de Septiembre de 2021, de <https://paradorcorazondejesus.com/>
6. Davis, W. B. (1991). *Administración de Personal y Recursos Humanos Tercera edición*. . México, D. F: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE MÉXICO.
7. *Eden*. (s.f.). Recuperado el 18 de Noviembre de 2021, de Satisfacción laboral: factores de influencia positivos y negativos: <https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos>
8. Etece, E. E. (05 de Agosto de 2015). *Concepto*. Recuperado el 17 de Noviembre de 2021, de Conflicto: <https://concepto.de/conflicto/#:~:text=Un%20conflicto%20es%20una%20pelea,es%20decir%2C%20que%20se%20contradicen>.
9. *Formatel e-learning factory*. (2016). Recuperado el 18 de Noviembre de 2021, de COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL: <https://www.formatel.es/curso/comunicacion-en-el-ambito-laboral>

10. ICEL. (2020). Recuperado el 18 de Noviembre de 2021, de CONVIVENCIA SOCIAL: <http://www.icel.cl/wp-content/uploads/2020/03/Convivencia-social-2020-.pdf>
11. León, C. F. (s.f.). *PDF Centro Financiero BHD León*. Recuperado el 01 de Diciembre de 2021, de Normas y Acciones Disciplinarias: <https://www.bhdleon.com.do/wps/wcm/connect/b647ec36-7347-43a3-b55a-217478868260/Normas+y+Acciones+Disciplinarias+CFBHDL.pdf?MOD=AJPERES&CVID=IAyKYQM>
12. Marileydi Hernandez, Y. F. (s.f.). *Formularios de Google*. Recuperado el 20 de Noviembre de 2021, de Encuesta Laboral sobre las relaciones y satisfacción laboral en el restaurante PARADOR CORAZÓN DE JESÚS.: https://docs.google.com/forms/d/1-ZuerbnSgmjExZw-XMfIOWm3davC1IlpBGP6fiNI_C0/edit
13. Peiró, R. (08 de Abril de 2021). *Economipedia*. Recuperado el 18 de Noviembre de 2021, de Comunicación: <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion.html>
14. Ruiz, E. J. (04 de Septiembre de 2010). *Revista Psicología Científica.com*. Recuperado el 18 de Noviembre de 2021, de Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes: <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
15. Rz., J. (s.f.). *Parador Corazon de Jesus*. Recuperado el 24 de Septiembre de 2021, de <https://paradorcorazondejesus.com/>
16. *sites.upiicsa.ipn*. (s.f.). Recuperado el 17 de Noviembre de 2021, de Concepto e importancia de las Relaciones Laborales: <http://www.sites.upiicsa.ipn.mx/polilibros/terminados/relacioneslaborales/Unidad%201/1.1.htm>
17. SOCIAL, C. N. (2001). *LEY No. 87-01 SOBRE SISTEMA DOMINICANO DE SEGURIDAD SOCIAL*. Santo Domingo, República Dominicana: SECRETARÍA DE ESTADO DE TRABAJO.

18. Trabajo, M. d. (1992). *CODIGO DE TRABAJO DE LA REPUBLICA DOMINICANA Ley 16-92*. Santo Domingo, República Dominicana: Secretaria de Estado de Trabajo.
19. Trebilcock, A. (s.f.). *RELACIONES LABORALES Y GESTION DE RECURSOS HUMANOS*. Recuperado el 17 de 11 de 2021, de PDF: ENCICLOPEDIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO: <https://www.insst.es/documents/94886/161958/Cap%C3%ADtulo+21.+Relaciones+laborales+y+gesti%C3%B3n+de+recursos+humanos>
20. Visa. (17 de Marzo de 2015). Recuperado el 18 de Noviembre de 2021, de Una buena convivencia laboral: <https://www.visa.com.mx/dirija-su-negocio/pequeñas-medianas-empresas/notas-y-recursos/liderazgo/buena-convivencia-laboral.html>

ANEXOS



