



**MANUAL DE CONVIVENCIA PARA MANEJO DE LAS EMOCIONES
EN LA EMPRESA AGREGADO SANTA BARBARA, S.R.L. EN EL
PERÍODO MAYO – AGOSTO, 2022**

**DEPARTAMENTO DE CURSO FINAL DE GRADO
CARRERAS: ADMINISTRACION EMPRESAS.**

**IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE CONVIVENCIA PARA
MANEJO DE LAS EMOCIONES EN LA EMPRESA AGREGADO
SANTA BARBARA, S.R.L.EN EL PERÍODO MAYO – AGOSTO, 2022**

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL
TÍTULO DE LIC. EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

SUSTENTADO POR:
PAOLA COPLIN.
IVHARIONEX CABRAL
ANA Y. JIMENEZ OVALLE.

FACILITADORA
SAGRARIO MEDINA, M.A.

13 AGOSTO 2022
MARIA TRINIDAD SÁNCHEZ, NAGUA
REPÚBLICA DOMINICANA



**DEPARTAMENTO DE CURSO FINAL DE GRADO
CARRERAS: ADMINISTRACION EMPRESAS.**

**DIPLOMADO
COMPETENCIAS BLANDAS Y GESTIÓN DE LAS EMOCIONES EN EL AMBITO
DE LOS NEGOCIOS**

**PROYECTO
IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE CONVIVENCIA PARA MANEJO DE LAS
EMOCIONES EN LA EMPRESA AGREGADO SANTA BARBARA, S.R.L. EN EL
PERIODO MAYO – AGOSTO, 2022**

AUTORES:

PAOLA COPLIN.
IVHARIONEX CABRAL
ANA Y. JIMENEZ OVALLE.

MATRÍCULAS

14-0517
17-0357
08-2003

FACILITADORES ACOMPAÑANTES

CARMELA MARISOL ALMONTE, M.A.
SAGRARIO MEDINA, M.A.

13 AGOSTO 2022
MARIA TRINIDAD SÁNCHEZ, NAGUA
REPÚBLICA DOMINICANA

**IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE CONVIVENCIA PARA
MANEJO DE LAS EMOCIONES EN LA EMPRESA AGREGADO
SANTA BARBARA, S.R.L.EN EL PERÍODO MAYO – AGOSTO, 2022**

TABLA DE CONTENIDO

Objetivos generales y específicos.....	7
Objetivo general	7
Objetivos específicos.	7
Introducción	8
Módulo 1.....	11
1 Perfil y las principales características de la empresa Agregado Santa Bárbara, SRL	10
1.1 Nombre.....	10
1.2 Naturaleza y sector.....	10
1.3 Actividad económica.....	10
1.4 Alcance en el mercado.	10
1.5 Tiempo en el mercado	11
1.6 Marco filosófico (Filosofía, Misión, Visión, Valores)	11
1.6.1 Misión:.....	11
1.6.2 Visión:.....	11
1.6.3 Valores:	11
1.7 Estructura y diseño organizacional	12
1.8 Cantidad de empleados	14
1.9 Media de edad de los empleados	14
1.10 Redacción de una comunicación solicitando el permiso para desarrollar el manual	15
1.11 Propuesta motivando la aprobación.....	16
1.12 Planteamiento del problema	18
1.13 Teorías que sustentas esa problemática.	19
1.13.1 Las habilidades blandas	19
1.13.2 Concepto de emociones según diversos autores	19
1.13.3 Manejo de las emociones	21
1.13.4 Manejo de crisis y conflictos.	22
1.14 Como afectan los conflictos laborales, las emociones del personal en la empresa Agregados Santa Bárbara, SRL.	23
1.15 Tema	26
Implementación de un manual de convivencia para manejo de las emociones en la empresa Agregado Santa Bárbara, S.R.L. en el periodo mayo – agosto, 2022.....	26
Módulo 2.....	27
2.1. Diseño, Tipo de Investigación y Método.....	28
2.1.1. Diseño de Investigación	28

2.1.2. Tipo de Investigación.....	28
2.1.3. Método de Investigación.....	28
2.2. Técnicas e Instrumentos.....	28
2.2.1. Técnicas.....	28
2.2.2. Instrumentos.....	28
2.3. Población y Muestra.....	29
2.3.1. Población.....	29
2.3.2. Muestra.....	29
2.4. Procedimiento para la recolección de datos.....	29
2.5. Procedimiento para el análisis de datos.....	29
2.6. Herramienta	31
2.7. Análisis y tabulación de los datos obtenidos (tabla, análisis, grafica).....	36
2.8. Informe del Diagnóstico sobre la situación real identificada	52
2.9. Recomendaciones finales sobre los resultados obtenidos en el diagnóstico.....	58
Módulo 3.....	60
3.1. Seleccionar la herramienta a desarrollar.....	61
3.2. Razonamiento para elegir esas actividades.....	61
3.3. Presentación del manual, guía, código de conducta o manual de política.....	62
3.4. Comunicación.....	78
3.5. Explicación del impacto esperado de esta herramienta de acuerdo con resultados arrojados en la herramienta aplicada.....	80
• Conclusión.....	81
•	
Bibliografías.....	83
• Anexos (fotos de la aplicación de la encuesta, entrevista, imágenes, etc.).....	85

Objetivos generales y específicos

Objetivo general

Conocer el perfil de la empresa a aplicar el estudio en cuestión y desarrollar marco teórico para entender la importancia del manejo de las habilidades blandas dentro del contexto laboral, para conocer cómo impacta en las emociones de los empleados, analizar y entender el concepto de emociones y las situaciones que la generan, su impacto en el manejo de los conflictos laborales y tener una mejor convivencia.

Objetivos específicos.

- Investigar e interpretar el concepto de emociones en el manejo de los conflictos para tener una mejor convivencia laboral.
- Identificar las variables sobre las problemáticas, analizando los fundamentos teóricos sobre las habilidades blandas, para un correcto manejo de las emociones, analizando el impacto que puede tener una emoción en el desarrollo personal y profesional de un individuo, el aprendizaje que puede obtener y la capacidad para afrontar los conflictos.
- Diseñar el método y aplicación de la herramienta para la recolección de datos tabularlos, segmentar la información, analizar la situación identificad, realizar diagnóstico de la situación real identificada y evidenciar las recomendaciones finales sobre los resultados obtenidos en el diagnóstico.
- Analizar el impacto para la realización de una propuesta sobre manejo de emociones para evitar los conflictos laborales e incrementar sus habilidades blandas para el período **mayo – agosto, 2022.**

Introducción

En la actualidad la implementación y desarrollo de las habilidades blandas está tomando mayor relevancia en las instituciones y se está convirtiendo en unos de los factores irremplazable a la hora de fortalecer y hacer crecer el éxito empresarial, esto es debido a que las empresas se han dado cuenta que sin el desarrollo del personal humano no se pueden lograr los objetivos.

James y James (2004) concuerdan en que las “habilidades blandas” son un conjunto de cualidades personales como: comunicación, liderazgo, servicio al cliente, resolución de problemas, trabajo en equipo, que permiten a los individuos tener éxito y promover su carrera.

Es importante saber manejar las competencias blandas, ya que son fundamentales para las personas, los trabajadores, etc. En los centros educativos y especialmente en las universidades es importante que se desarrollen procesos en los cuales los estudiantes tengan que hacer uso de estas habilidades blandas, para que en un futuro, cuando ya sean profesionales, tengan la experiencia para el manejo de personal de forma adecuada.

El propósito de este curso final de grado, es conocer de qué manera las habilidades blandas pueden influir en las emociones del personal en un ambiente laboral para poder establecer y lograr objetivos en conjunto. El problema es que esto no es realmente posible ni útil para la productividad. Los seres humanos son criaturas emocionales que comunican sus emociones constantemente, lo quieran o no. La emoción aparece en su lenguaje corporal, su elección de palabras, su tono de voz y sus acciones.

**MODULO 1: PERFIL DE LA EMPRESA Y MARCO TEORICO COMO
FUNDAMENTO PARA LA ELECCION DEL TEMA**

1 Perfil y las principales características de la empresa Agregado Santa Bárbara, SRL

1.1 Nombre.

Agregados Santa Bárbara, SRL, es una empresa líder en el mercado de la Provincia de Samaná en la producción y venta de agregados, abasteciendo también gran parte del nordeste del país.

1.2 Naturaleza y sector.

La naturaleza de esta empresa es la de extraer minerales, que son materiales que se formaron a través de distintos procesos naturales en la corteza terrestre, la capa más superficial de nuestro planeta. Estas sustancias útiles se extraen de minas subterráneas, que se construyen a gran profundidad, o de minas a cielo abierto, que se llaman así porque se construyen en la superficie.

1.3 Actividad económica.

Esta empresa de agregados es una actividad económica del sector primario porque extraen materiales de construcción de sus minas a cielo abierto.

La actividad económica principal consiste en la fabricación y comercialización de agregados para la construcción tales como: Arena Lavada, Grava de 1/4, Grava de 3/4, Arena Fina Triturada y Arena para Pañete. También vendemos Piedra para Encache y Gaviones, Material de Base y Relleno en todas sus dimensiones, extraído directamente de nuestra mina.

1.4 Alcance en el mercado.

El alcance de la comercialización de los productos y/o servicios, realiza sus ventas al por mayor y al detalles lo que le permite que las mismas se realicen directamente al público y en sentido mayor a las Ferreterías las cuales constituyen los clientes potenciales y reales de la misma. Por lo general, cada Ferretería utiliza su propio medio para buscar los agregados, esto es debido a dos razones que son; tiempo y costo.

Agregado Santa Bárbara, SRL brinda la facilidad de que las personas o negocios que quieran vender y distribuir los agregados en gran escala encuentren un precio menor que el que se tiene para la venta al público.

1.5 Tiempo en el mercado

En cuanto al tiempo en el mercado, cuentan con más de 10 años de experiencia en la producción y comercialización de los agregados, lo que les permite brindar un servicio personalizado y de muy alto nivel profesional y técnico para los clientes

1.6 Marco filosófico (Filosofía, Misión, Visión, Valores)

El marco filosófico. El equipo de trabajo está conformado por un personal altamente calificado que garantiza la calidad en la producción de los materiales, a través de un proceso estandarizados que cuenta con el respaldo de una sólida infraestructura.

Un equipo humano altamente comprometido, trabajando con calidad para servir a nuestros clientes. El trabajo en equipo es parte de la nueva conciencia de las organizaciones modernas. Es un hecho que cuando todos comparten las metas de la organización, los resultados son altamente satisfactorios. La conducta y los valores grupales intervienen directamente en el cumplimiento de su misión, visión y objetivos estratégicos.

1.6.1 Misión:

Producir y vender los diferentes tipos de agregados y otros materiales que se elaboran para la construcción de todo tipo de infraestructura, proporcionando la más alta calidad y los medios, para que los productos se adquieran en el menor tiempo y costo posible.

1.6.2 Visión:

Expandir y mantener el mercado con el abastecimiento continuo de nuestros productos a los diferentes usuarios y lograr que a la hora de construir se piense en Agregados Santa Bárbara para garantizar la infraestructura.

1.6.3 Valores:

Los valores de nuestra empresa son pieza clave en el éxito obtenido:

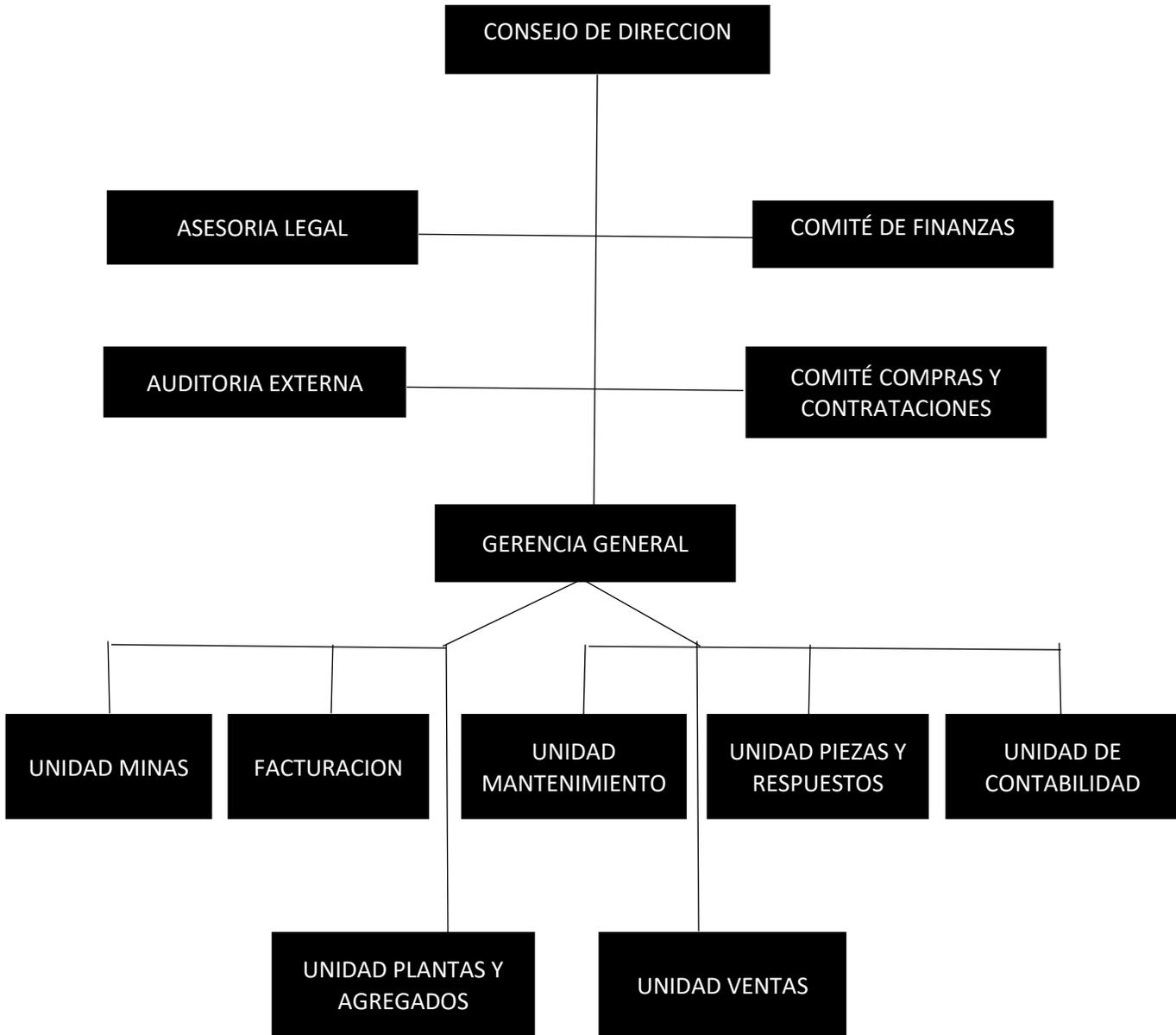
- ✓ Esfuerzo Continuo
- ✓ Responsabilidad Invariable
- ✓ Dedicación Completa
- ✓ Lealtad
- ✓ Honestidad
- ✓ Trabajo en Equipo

1.7 Estructura y diseño organizacional

La estructura organizativa se elabora considerando las áreas funcionales, las cuales atienden a diversos tipos de actividades que esta realiza. Esta empresa está organizada de tal manera que permite que cada uno de los distintos departamentos pueda realizar sus funciones sin que se afecte el desempeño del otro.

En esta empresa se utiliza el organigrama vertical, porque la jerarquía está estructurada de arriba a abajo desplegando hacia abajo ésta.

La estructura está dividida en: Tres consejos de administración, gerencia, departamento de compra, producción y repuestos.



1.8 Cantidad de empleados.

La cantidad de empleados que laboran dentro de esta empresa son 70 colaboradores.

1.9 Media de edad de los empleados

Con una media de edad de 35 años.

1.10 Redacción de una comunicación solicitando el permiso para desarrollar el manual



AGREGADOS SANTA BARBARA, S.A.S.
 Carretera Nagua – Samaná Km. 30
 Sánchez Rep. Dom. Tel.: (809) 374-3057 / 6941
 RNC: 136-05524-8
 Email: agregadosab@gmail.com

Sánchez, Prov. Samaná, Rep. Dom.
07 de Junio del 2022

Señoras:
UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS (UAPA)
Recinto Nagua, Rep. Dom.
Sus Manos;

Distinguidos Señores:

Por medio de la presente hacemos de su conocimiento que los miembros del grupo estudiantil denominados "Los Progresistas" integrado por los estudiantes: Paola Coplin, Ivtharionex Cabral y Ana Y. Jiménez Ovalle, estuvieron por las oficinas de nuestra empresa buscando la autorización para la elaboración de un Manual de Gestión Administrativa y Convivencia Organizacional.

Esta certificación se expide a solicitud de la parte interesada, a los 7 (Siete) días del mes de Junio del año 2022.

Atentamente:



Lic. Mariano Tejeda
Gerente General
Agregados Santa Bárbara, S.A.S.

Ofc. C/ Batania, Esq. Santiago, Santo María	Santo Domingo, República Dominicana	Tel.: (809) 551.8967	Email: agregadosab@gmail.com
Planta: Km. 30 Carretera Nagua-Samaná	Municipio de Sánchez, República Dominicana	Tel. Ofc.: (809) 374-3057 / 6941	

1.11 Propuesta motivando la aprobación.

06 de junio 2022

Sres.

Agregados Santa Bárbara, SRL

Sánchez, Samaná.

Atn. Lic. Mariano Tejeda

Gerente General

Distinguidos Sres.

Por medio de la presente tenemos a bien informales, nuestra intención de presentarle esta propuesta, la cual les informa de la importancia de que su empresa pueda tener un Manual de Convivencia, con el objetivo de que le sirva de referente a la hora de manejar emociones, crisis, conflictos y sobre todo hacer un lugar laboral más confortable para el personal.

Después de la pandemia del COVID-19 muchas personas han quedado traumadas y ese mismo trauma ha sido llevado a sus lugares de trabajos, convirtiendo a este personal en empleados sin motivación, falta de confianza y sin rumbo. Lo que ocasiona conflictos dentro de la institución, es aquí donde el manual a elaborar, convertirá a estas personas en resilientes, que estarán comprometidos con la organización.

Este manual de convivencia se le presenta con el objetivo de que a través de él, puedan prevenir, evitar y solucionar los principales conflictos entre el personal que labora en esta empresa, durante el período 2022/2023, con el cual se evitaren situaciones negativas dentro de la organización.

Además, les servirá como una guía práctica muy útil para lograr una eficiente administración ya que sirve como herramienta de soporte para la organización y comunicación, que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se

establecen claramente los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa.

Entre los principales beneficios de este manual, se pueden enumerar:

1.- La buena comunicación entre el personal, para evitar situaciones por confusión en la comunicación.

2.- Propiciar que las habilidades blandas permitan hacer un personal resilientes a la hora de enfrentar situaciones negativas.

4.- Evitar que las emociones negativas sean factor para que el personal no rinda en sus funciones.

En conclusión, este Manual de convivencia facilitará la buena armonía, y el buen manejo de las emociones del personal, delimitando las funciones y responsabilidades de cada área administrativa. Asegurando la buena comunicación realizar las labores encomendadas, logrando uniformidad en los procedimientos de trabajo. Y lo más esencial el desarrollo de las competencias blandas del personal, como un activo valioso dentro de la empresa.

1.12 Planteamiento del problema

Se observa que el período enero – abril, 2022, en la empresa Agregado Santa Bárbara, SRL, la falta de confianza y la desmotivación, son factores que están incidiendo en que haya un adecuado ambiente laboral, en la cual esta problemática en ciertos momentos ocasiona crisis y conflictos que afectan las emociones del personal.

En vista de que no hay un manual de convivencia para el manejo de las emociones, estas situaciones continúan afectando al personal, convirtiéndose su salud emocional de una manera negativa, causando un bajo rendimiento en los objetivos que persigue la empresa.

Este estudio apremia realizar un ambiente laboral más relajado para el personal, para que de esta manera pueda ir desarrollando sus habilidades blandas, que al final quien sale beneficiada es la empresa, porque va a contar con un personal idóneo.

Un Manual de Convivencia, vendría a llenar ese espacio que hace falta dentro de la organización, para que cada actor de la institución tenga en cuenta cuáles son sus deberes y sus derechos, y de esta forma sus competencias blandas aumenten para que puedan cumplir con sus tareas y funciones que le han sido asignadas.

¿Cómo puede esta empresa evitar la falta de confianza y desmotivación de su personal, para convertirlo en personas resilientes, que pueda enfrentar los conflictos negativos, y superar sus emociones negativas?

Según se ha podido observar que con la implementación de un manual de convivencia, los procesos a efectuarse dentro de la empresa van a fluir de forma práctica y segura, en la cual cada una de las personas que labora en esta, sabrá cuál es su objetivo individual, pero que este vaya relacionado con los objetivos generales de la empresa, y de esta misma manera las emociones del personal se transforman en emociones positivas, logrando así una estabilidad que le ayudará a ser un empleado productivo.

1.13 Teorías que sustentan esa problemática.

1.13.1 Las habilidades blandas

Se iniciara con definir las habilidades blandas, tal como lo fundamenta Gardner (2001) y refrendado por Goleman (1998), como un conjunto de competencias socioemocionales, interpersonales que están íntimamente ligadas a la inteligencia emocional y que constituyen el eje transversal para que una persona logre el éxito laboral y personal.

En este mismo sentido, Vargas M. A, & Vargas M. S (2015) define las competencias blandas como un grupo de 3 categorías: actitudes, valores y emociones, y coincide con los autores anteriores en que se encuentran estrechamente relacionadas a la inteligencia emocional.

Según Maslow: Las habilidades blandas son el resultado de la combinación entre habilidades sociales, de comunicación, de personalidad, de cercanía a los demás, entre muchas, que forman a una persona capaz de relacionarse y comunicarse de manera efectiva con otros.

Las habilidades blandas tienen que ver con la puesta en práctica integrada de aptitudes, rasgos de personalidad, conocimientos y valores adquiridos para que las personas aumenten su capacidad de interacción con otras.

Las habilidades blandas en una empresa sirven para darle un buen manejo a los inconvenientes o problemas en los que se puedan enfrentar, también permite tener un buen ambiente laboral, para así mismo desempeñarse correctamente de manera efectiva y productiva, estas habilidades influyen mucho en cómo se desenvuelven las personas en una organización y en la vida diaria, ya que apuntan al lado emocional, interpersonal, social entre otros aspectos, quiere decir que estas habilidades no se emplean solamente en el ámbito laboral sino por el contrario debe ser en conjunto al ámbito personal.

1.13.2 Concepto de emociones según diversos autores.

Las emociones son las respuestas a un acontecimiento que viene acompañado de cambios fisiológicos, los cuales nos predispone a actuar. Una de las

características de las emociones es su alta intensidad en un corto período de tiempo, lo cual se diferencia de los sentimientos. No todos experimentamos las emociones de la misma manera, ya que entran en juego el carácter, la situación personal, la propia experiencia o el aprendizaje.

A continuación encontraremos las diferentes definiciones de «emoción» que han aportado distintos autores.

Todas las emociones son impulsos para actuar, planes instantáneos para enfrentarnos a la vida que la evolución nos ha inculcado. Impulsos arraigados que nos llevan a actuar. Daniel Goleman (1995).

Según Freud, la emoción contiene dos elementos distintos: por un lado, las descargas de energía física; por otro lado, ciertos sentimientos (percepciones de las acciones motrices que se producen y sentimientos de placer o desagrado que dan a la emoción sus características esenciales).

Rafael Bisquerra, define la emoción como un estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o perturbación que puede ser fuerte. Se relacionan con un objeto emocional específico. Son reacciones afectivas, más o menos espontáneas, ante eventos significativos. Implica una evaluación de la situación para disponerse a la acción. La duración de una emoción puede ser de algunos segundos o varias horas.

La función de una emoción variará según la necesidad que amerite el requerimiento del ambiente, es decir, cada emoción prepara al organismo para distintos tipos de respuesta. Pero en general funcionan como mecanismos de supervivencia y adaptación.

A continuación Daniel Goleman (1995) nos comparte algunas de las funciones principales de las emociones:

El miedo. Con el miedo, la sangre va a los músculos esqueléticos de las piernas para hacer mucho más eficiente la acción de huir (por ejemplo, correr o saltar); el cuerpo se congela aunque sea por unos segundos, pero esto permite estimar si es más adecuado esconderse o no del estímulo amenazante.

La tristeza. Nos ayuda a poder adaptarnos a pérdidas significativas en nuestra vida (por ejemplo la pérdida de un ideal, la muerte de un ser querido, la pérdida de un empleo). La tristeza produce una necesidad de aislamiento introspectivo (reflexivo-metacognitivo), lo cual crea un momento de comprensión de los efectos o consecuencias de la pérdida sobre la propia vida, y así poco a poco se recupera la energía y se comienza a planificar de nuevo.

La ira. Con esta emoción la sangre fluye de forma prioritaria a las manos, esto permite que sea mucho más fácil golpear al enemigo, y el sistema adrenérgico se exagera y así genera la energía suficiente para lograr un acto vital.

Sorpresa. La expresión de levantar las cejas permite una mayor percepción visual y así que pueda llegar mucha más luz a la retina del ojo. Esta acción permite obtener más información del evento inesperado, y así poder distinguirlo con precisión.

La alegría. Este, detalla, es un sentimiento placentero ante una persona, deseo o cosa

El asco o desagrado. Este, comenta el psicólogo, te ayuda a poner un límite y protegerte de personas o situaciones, a las que de plano “no tragas”.

1.13.3 Manejo de las emociones

Desde el punto de vista de la psicología, la emoción es un estado complejo de sentimientos que da como resultado cambios físicos y psicológicos que influyen en el pensamiento y el comportamiento. La emocionalidad se asocia con una variedad de fenómenos psicológicos que incluyen el temperamento, la personalidad, el estado de ánimo y la motivación.

Según Freud, la emoción contiene dos elementos distintos: por un lado, las descargas de energía física; por otro lado, ciertos sentimientos (percepciones de las acciones motrices que se producen y sentimientos de placer o desagrado que dan a la emoción sus características esenciales).

La reacción emocional es el resultado singular de una estructura concreta del proceso psíquico” (Vygotsky, 1932/2014b, p. 419). En este sentido, la transformación íntegra de la estructura del proceso psíquico determina el curso del desarrollo de la reacción emocional, transformándola también.

Según Daniel Goleman, las emociones son poderosas y dominarlas es la inteligencia emocional. “Todas las emociones son, en esencia, impulsos que nos llevan a actuar, programas de reacción automática con los que nos ha dotado la evolución”. “El enfado es una emoción muy intensa que secuestra el cerebro.

1.13.2 Manejo de crisis y conflictos.

Una crisis de negocio es un evento que tiene el potencial de amenazar el éxito y salud de una empresa al perjudicar su reputación, dañar las operaciones de su negocio, impactar de manera negativa en sus finanzas, perjudicar a sus empleados o al mismo ambiente laboral. Una crisis de negocio puede ser causada por algo interno o externo. Debido a la severidad de una crisis de negocio es importante estar preparados para gestionar uno de estos eventos con un plan que tú y tu equipo creen antes de que realmente ocurra.

Mientras que un conflicto en la organización es un proceso que se presenta cuando una de las partes trata de alcanzar sus objetivos, que están ligados con los de otra parte, e interfiere con sus esfuerzos. Es toda situación en la que dos o más partes se sienten en oposición.

Estrategias para manejar crisis y conflictos

Un plan de gestión de crisis define cómo responderá la empresa si ocurre una crisis, identifica qué crisis son más probables que afecten a la organización y describe cuál será el impacto en el negocio. La planificación de respuestas para cada tipo de crisis preparará al equipo y reducirá los efectos negativos a largo plazo para la organización.

Conocer las estrategias de resolución de conflictos es indispensable dentro de cualquier ambiente laboral y social. Sobre todo, si tu trabajo involucra la interacción con personas, es muy posible que se presenten desacuerdos. Por eso, es importante

detectarlos y llevar a cabo estrategias de resolución de conflictos para no hacerlos crecer.

Antes de aplicar estrategias de resolución de conflictos, es esencial analizar tu propio comportamiento e identificar si has cometido alguna acción que haya generado problemas con otra persona. Presta atención a la realidad y sé capaz de reconocer que tu contraparte tiene razón para abrir camino a encontrar distintas estrategias de resolución de conflictos.

Esta es una de las mejores técnicas para el manejo de conflictos interpersonales. Sin embargo, es importante no abusar de ella para evitar que tu comportamiento se vuelva predecible y la estrategia de gestión de conflictos pierda su efectividad.

La negociación es una de las mejores estrategias de resolución de conflictos que se adapta a casi cualquier situación en el contexto personal y laboral.

Los conflictos son parte de las relaciones humanas, ya que vivimos en un mundo donde cada persona tiene características, valores, opiniones, intereses y perspectivas diferentes. Entonces, es común que se presenten objetivos contrapuestos, que den lugar a discusiones e inviten al diseño de estrategias de resolución de conflictos.

1.14 Como afectan los conflictos laborales, las emociones del personal en la empresa Agregados Santa Bárbara, SRL.

Las diferencias entre personas son muy normales, fruto de la diversidad y pluralidad del mundo actual, y normalmente no suponen ningún problema; sin embargo, a veces estas diferencias no se abordan de forma correcta y desembocan en verdaderos conflictos personales que suelen ser desagradables y del todo inútiles.

Por otra parte, los conflictos en el entorno de trabajo también son muy comunes, por eso observando la gran cantidad de estudios que se han realizado sobre el tema, la mayoría de trabajadores han expresado haberse visto envuelto en

dificultades vinculares con sus colegas. Por eso, saber cómo trabajar en la resolución de conflictos es muy importante para mantener un ambiente laboral y personal sano.

El manejo de conflictos es un proceso en el que se gestiona un desacuerdo entre varias partes con el propósito de minimizar el impacto negativo del problema, aliviar la tensión entre los involucrados y alcanzar un acuerdo satisfactorio.

Por esta razón se entiende que la importancia de resolver un conflicto significa saber negociar para poder obtener los beneficios buscados, buscando un resultado de ganar-ganar para los involucrados. Colaborar con el otro y saber que a donde queramos dirigirnos lo debemos de hacer en paz, nos ayuda a valorarnos y a valorar a los demás.

Se ha decidido abordar este tema, sobre los conflictos y como impactan negativamente las organizaciones, pues no permiten el desarrollo de esta, y el desarrollo de cierta parte de la economía de un país, pues así como vaya una empresa, así ira os aportes al sector económico social. Como futuro administradores de empresas, se entiende que vamos a lidiar mucho con esta situación, y es por eso que se cree que hacer un estudio sobre este tema, nos preparara para cuando nos enfrentemos a esta situación, que por demás trae consecuencias negativas, como: Cuando los conflictos en el trabajo no se resuelven de manera adecuada y a tiempo, pueden generar un desequilibrio en las relaciones laborales, llegando incluso a generar daños físicos y psicológicos en la salud de los trabajadores.

Además es importante que se conozcan las principales causas que provocan conflictos dentro de la organización, como son:

Problemas de comunicación. En una empresa conviven diferentes tipos de profesionales, con diferentes niveles educativos, que pueden percibir la información transmitida de diferente manera en función del puesto de trabajo que ocupen, o en función de sus circunstancias personales o profesionales en el momento de recibir la comunicación.

Relaciones interpersonales. La causa de la mayoría de los problemas entre diferentes profesionales está en la falta de reconocimiento mutuo.

Diferentes valores. No todo el mundo tiene los mismos valores, no hay más que ver los diferentes valores que tienen los votantes de los partidos políticos que se sitúan en los extremos del panorama político español, los cuales tienen que convivir en las empresas.

Claridad de rol. Los roles de los diferentes profesionales tienen que estar claramente definidos para no entrar en colisión.

Falta de confianza. Si no existe un clima de confianza, las partes estarán a la defensiva y en cualquier momento una chispa puede hacer estallar un conflicto.

Diferencias culturales. Las sociedades cada vez son más multiculturales, pero esta disparidad de culturas en las empresas debe ser bien gestionada para evitar conflictos.

Ausencia de procedimientos, normas o reglas. Si todos conocen las reglas del juego será más fácil que este se desarrolle sin problemas. Las normas y procedimientos acotan el camino del conflicto.

Expectativas frustradas. Si por ejemplo se engaña a un trabajador para que se incorpore a una empresa y se le generan falsas expectativas, además de un trabajador, se estará incorporando el germen de un conflicto.

En los conflictos más tensos, los trabajadores pueden llegar a proferirse acusaciones muy graves e incluso a formularse descalificaciones personales. Los responsables de la resolución de conflictos no pueden consentir esta dialéctica bajo ninguna circunstancia.

1.15 TEMA

**IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE CONVIVENCIA PARA
MANEJO DE LAS EMOCIONES EN LA EMPRESA AGREGADO
SANTA BARBARA, S.R.L. EN EL PERIODO MAYO – AGOSTO, 2022**

MODULO 2: ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

2.1. Diseño, Tipo de Investigación y Método

2.1.1. Diseño de Investigación

El diseño de la investigación es no experimental ya que los fenómenos observados fueron tomados tal como se dan en su contexto natural, además fue de tipo descriptivo ya que el fin de estudio es crear un manual de convivencia para manejar los conflictos que afectan las emociones del personal lleva a tiene la organización.

2.1.2. Tipo de Investigación

El tipo de investigación es considerando por la información obtenida con antelación, la investigación inicialmente fue exploratoria ya que se investigaron los problemas que existen en la organización, lo cual reveló el funcionamiento de la empresa para posteriormente sugerir soluciones.

2.1.3. Método de Investigación.

El método utilizado es el descriptivo porque buscar una orientación centrada en responder la pregunta acerca de cómo es una determinada parte de la realidad objeto de estudio.

2.2. Técnicas e Instrumentos

2.2.1. Técnicas

Por las características del problema de investigación y objetivo del trabajo, el enfoque de investigación que se utilizó fue cualitativo. Con el fin de comprobar la problemática del objeto de estudio se desarrollaron técnicas de investigación para obtener información de los procesos que se ejecutan en estos departamentos y evidenciar sus posibles situaciones.

2.2.2. Instrumentos

Para evaluar cómo afectan los conflictos las emociones de los colaboradores, con 16 preguntas. Adicionalmente, se empleó la investigación cuantitativa primaria que busca cuantificarlos datos y aplica una forma de análisis estadístico.

Por tanto, las técnicas de recolección de información empleadas fueron las siguientes:

- ✓ Observación Directa a Empleados del departamento de logística y mantenimiento de vehículo.
- ✓ Encuestas a empleados del departamento de logística y mantenimiento de vehículo.

La encuesta fue realizada de manera física, el cuestionario está diseñado para que el mismo encuestado pueda llenarlo sin ayuda del encuestador.

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

La población total de la empresa Agregados Santa Bárbara es de 70 empleados.

2.3.2. Muestra

La muestra tomada fue de 15 personas, las cuales pertenecen a las siguientes, 9 personas del departamento de Logística y 6 personas del departamento de Mantenimiento de vehículo.

2.4. Procedimiento para la recolección de datos

El procedimiento utilizado fue un cuestionario para la recolección de datos, el cual nos va a permitir reunir y medir las informaciones obtenidas, donde tendremos un panorama sobre el tema de manera precisa.

2.5. Procedimiento para el análisis de datos

Los datos obtenidos serán procesados u organizados para su análisis. Esto incluye estructurar los datos según sea necesario para las herramientas de análisis pertinentes. Los datos serán colocados en filas y columnas en una tabla dentro de una hoja de cálculo o en una aplicación estadística. Se creará un modelo de datos.

El análisis de datos es el precedente para la actividad de interpretación. La interpretación se realiza en términos de los resultados de la investigación. Esta actividad consiste en establecer inferencias sobre las relaciones entre las variables

estudiadas para extraer conclusiones y recomendaciones (Kerlinger, 1982). La interpretación se realiza en dos etapas:

- a) Interpretación de las relaciones entre las variables y los datos que las sustentan con fundamento en algún nivel de significancia estadística.
- b) Establecer un significado más amplio de la investigación, es decir, determinar el grado de generalización de los resultados de la investigación.

Las dos anteriores etapas se sustentan en el grado de validez y confiabilidad de la investigación. Esto implica la capacidad de generalización de los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado.

“Analizar significa establecer categorías, ordenar, manipular y resumir los datos,” (Kerlinger, 1982, p. 96). En esta etapa del proceso de investigación se procede a racionalizar los datos colectados a fin de explicar e interpretar las posibles relaciones que expresan las variables estudiadas.

El diseño de tablas estadísticas permite aplicar técnicas de análisis complejas facilitando este proceso. El análisis debe expresarse de manera clara y simple utilizando lógica tanto inductiva como deductiva.

Los resultados de una investigación basados en datos muestrales requieren de una aproximación al verdadero valor de la población (Zorrilla, 1994). Para lograr lo anterior se requiere de una serie de técnicas estadísticas. Estas técnicas se derivan tanto de la estadística paramétrica como de la estadística no paramétrica. La primera tiene como supuestos que la población estudiada posee una distribución normal y que los datos obtenidos se midieron en una escala de intervalo y de razón. La segunda no establece supuestos acerca de la distribución de la población sin embargo requiere que las variables estudiadas se midan a nivel nominal u ordinal (ver Weiers, 1993).

Las tablas diseñadas para el análisis de datos se incluyen en el reporte final y pueden ser útiles para analizar una o más variables. En virtud de este último criterio el análisis de datos puede ser un variado, bivariado o trivializado dependiendo de la cantidad de variables que se analizan.

2.6 Diseño y aplicación de la herramienta: Cuestionario.

UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS UAPA
DEPARTAMENTO DE CURSO FINAL DE GRADO
TRABAJO DE INVESTIGACION



Cuestionario aplicado a los empleados de los departamentos de logística y mantenimiento de vehículos de la empresa Agregado Santa Bárbara, SRL.

¡Saludos! Somos los estudiantes Ivharionex Cabral, Paola Coplin y Ana Yinelsi Jiménez, participantes del Curso Final de Grado, de la Universidad Abierta para Adultos UAPA. En estos momentos nos encontramos realizando un estudio sobre el tema Gestión de las Emociones cuando surge una situación entre los departamentos antes mencionados. Sé que su tiempo es valioso, pero nos gustaría que dediques unos minutos a responder el este cuestionario. Las respuestas son totalmente anónimas y estrictamente confidenciales.

Encierre en un círculo las alternativas que considere correctas:

1. Sexo

- a) Masculino
- b) Femenino

2. Edad

- a) De 18 - 29 años
- b) 30 - 39 años
- c) 40 – 49 años

d) 50 o más años

3. Nivel académico

a) Bachiller

b) Licenciado

c) Maestría

d) Otro (especifique)

4. Posición que ocupa en la empresa

a) Operativa

b) Administrativa

c) Gerencia

5. ¿A cuál de las dos áreas perteneces?

a) Logística

b) Mantenimiento de vehículos

6. De las siguientes opciones, ¿Cuál crees que es la definición correcta del término de emociones?

a) Surge como resultado de una emoción que permite que el sujeto sea consciente de su estado anímico.

b) Las emociones son reacciones psicofisiológicas que ocurren de manera espontánea y automática. Es el conjunto de reacciones orgánicas que experimenta un individuo cuando responden a ciertos estímulos externos que le permiten adaptarse a una situación con respecto a una persona, objeto, lugar, entre otros.

c) Las emociones son un estado mental que se produce a causa de estímulos externos.

d) Ninguna de las anteriores.

e) Todas las anteriores.

7. ¿Tienes conocimiento de las emociones que se presentan en ocasiones, entre los colaboradores lo cual genera conflicto entre las áreas de Logística y Mantenimiento de vehículo con relación a los estados de los vehículos?

a) Sí

b) No

8. ¿Por qué crees que ocurren este tipo de emociones entre las áreas de Logística y Mantenimiento de vehículo?

a) Falta de conocimiento de los choferes, con respecto a las condiciones en las cuales se debe detener un equipo de transporte bajo de mantenimiento.

b) Falta de conocimiento del personal de mantenimiento de vehículos sobre las situaciones o fallas que pueden comprometer la salud del chofer y el medioambiente, etc.

c) No hay procedimientos definidos o claros al respecto.

d) Las áreas de Logística y Mantenimiento de vehículo no han definido canales de comunicación adecuados para ventilar estos temas.

9. ¿Qué tipo de acciones o medidas entiendes que deben aplicarse para evitar este tipo de emociones presentadas?

a) Las áreas de Logística y Mantenimiento deben, de manera conjunta e imparcial, definir las condiciones bajo las cuáles un equipo debe quedar bajo un estado de mantenimiento y luego comunicarlas a todo el personal de una manera adecuada utilizando los canales de comunicación para evitar emociones desagradables entre los colaboradores.

b) Además de definir las condiciones en las cuáles un equipo debe quedar bajo un estado de mantenimiento, también se debe capacitar al personal de Logística y Mantenimiento de vehículo al respecto, para evitar situaciones conflictivas y tener un mejor manejo de las emociones.

c) Las opciones a y b son correctas.

10. Cuando se presentan conflictos por ende las emociones se ven afectadas y las reacciones de los colaboradores no son las correctas, con respecto al estado que debe tener un equipo de transporte ¿Cuál crees que debe ser la vía de comunicación adecuada para tratar el tema?

a) Los supervisores de Logística y Mantenimiento de vehículo deben comunicarse directamente entre ellos y luego, llamar a despacho para que se coloque el estado que aplique, según los acuerdos establecidos.

b) Los supervisores de Logística y Mantenimiento de vehículo deben escalar el tema a sus superiores para que sean ellos que busquen la solución más ideal.

c) Los supervisores de Logística y Mantenimiento de vehículo deben llamar de manera individual a Despacho y exigir que se corrija el estado del vehículo en cuestión.

11. ¿Crees que los temas sobre los estados de los vehículos son abordados de manera imparcial entre ambas partes (Logística y Mantenimiento de vehículo)? ¿Por qué?

a) Sí

b) No

12. En caso de que Logística y Mantenimiento de vehículo no logren llegar a acuerdos satisfactorios, cuando tengan diferencias sobre el estado que debe tener un vehículo o transporte de carga ¿Quién crees que debe fungir como mediador entre las partes? ¿Por qué?

a) El Área de Despacho.

b) Recursos Humanos.

c) Otro (especifique).

13. ¿Con que regularidad entiendes que se debe actualizar y comunicar la información sobre las causas por las que debe detenerse un equipo bajo un

estado de mantenimiento de vehículo sin afectar la manera de reaccionar de los colaboradores y pueda afectar sus emociones?

- a) Cada tres meses.
- b) Cuando surja algún cambio, producto del consenso y acuerdo entre Logística y Mantenimiento de vehículo.
- c) a y b Las opciones a y b son correctas.

14. ¿Cuál crees que sería la forma más idónea para informar al personal sobre las situaciones por las que debe detenerse un equipo bajo un estado de mantenimiento de vehículos? ¿Por qué?

- a) Durante las reuniones de seguridad realizadas previo al inicio de las labores.
- b) Coordinar charlas/reuniones con el personal para tratar solamente este tema en específico.

15. ¿Entiendes que el tema sobre las situaciones por las que debe detenerse un equipo bajo un estado de mantenimiento de vehículo, debe incluirse como uno de los Ítems a tratar durante la inducción de los nuevos empleados, al igual que la manera de expresar sus emociones ante cualquier situación que se presente, tanto para el área de Logística como para Mantenimiento de vehículos? ¿Por qué?

- a) Sí
- b) No

2.7 Análisis y tabulación de los datos obtenidos.

Tabla No. 1

Edad de los encuestados en las áreas de Logística y Mantenimiento de vehículos.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
De 18-29 años	4	27%
De 30-39 años	7	46%
De 40-49 años	3	20%
50 años o más	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Pregunta No.1 del cuestionario aplicado a los empleados las áreas de Logística y Mantenimiento de vehículos.

Conforme a los datos de la tabla No.1, del total los encuestados, un 46% corresponde a edades comprendidas entre 30-39 años, un 27% entre 18-29 años, un 20% entre 40-49 años y un 7% entre las edades 50 años y más. Lo que evidencia que la mayoría de los colaboradores de ambos departamentos son personas jóvenes.

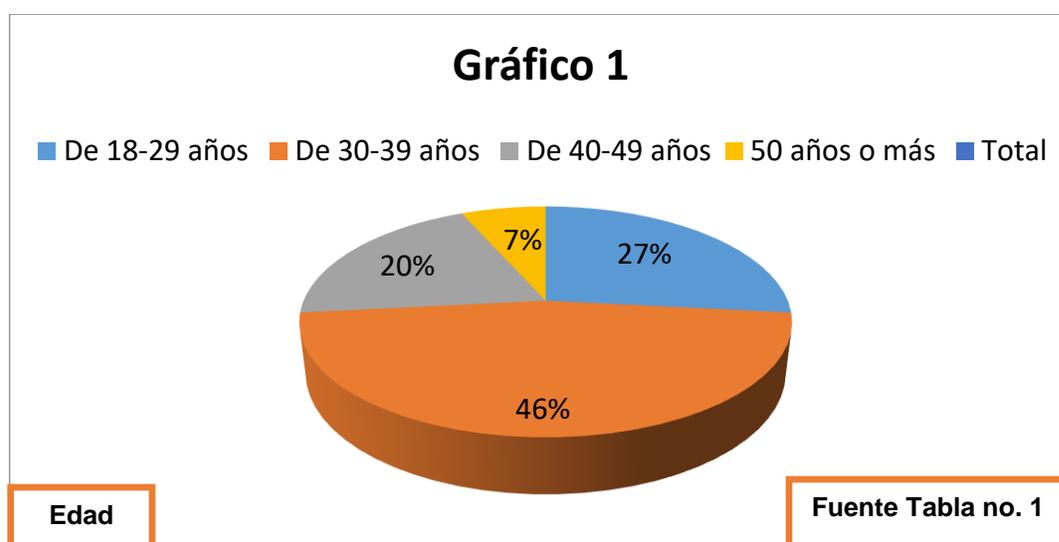


Tabla No. 2

Sexo de los encuestados en las áreas de Operaciones y Mantenimiento

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	14	93%
Femenino	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Pregunta No. 2 del cuestionario aplicado a los empleados las áreas de Logística y Mantenimiento de vehículo.

Según los datos de la tabla No.2, el 93% de los encuestados es de sexo masculino y el 7% de sexo femenino. Esto indica que predomina el sexo masculino, entre los colaboradores o empleados de las áreas de Logística y Mantenimiento de vehículo.

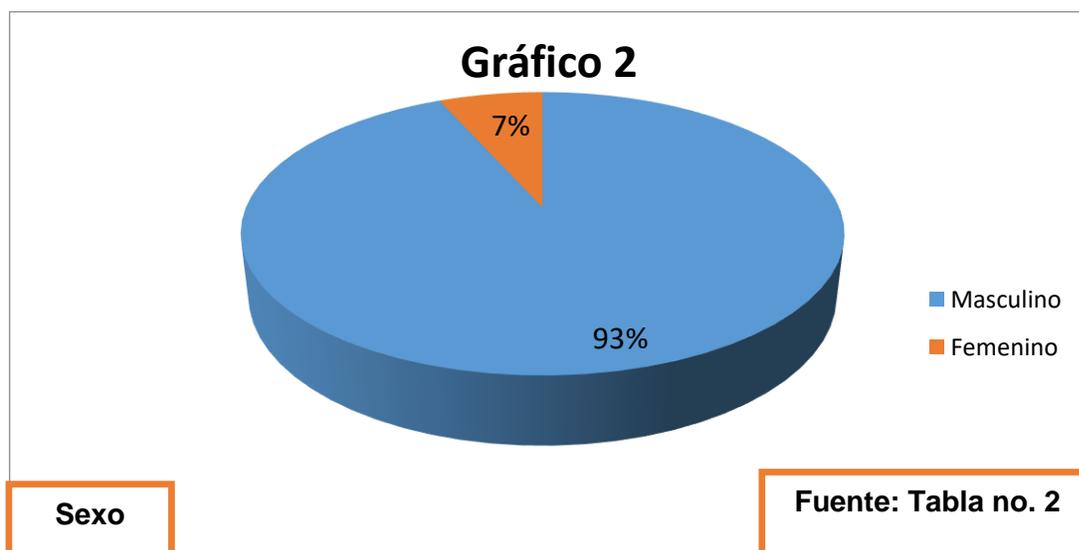


Tabla No. 3

Nivel académico de los encuestados en las áreas de Logística y Mantenimiento de vehículos.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Bachiller	2	7%
Técnico	9	60%
Licenciado	3	20%
Maestría	1	13%
Total	15	100%

Fuente: Pregunta No.3 del cuestionario aplicado a los empleados las áreas de Logística y Mantenimiento de vehículos.

La tabla No.3 evidencia que, del total de los encuestados, el 60% está certificado a nivel técnico, el 20% corresponde a personas con el grado de Licenciado, 13% es bachiller y el 7% tiene el grado de maestría. Esto indica que la mayoría de los colaboradores de ambas áreas están certificados a nivel de estudios formales o son profesionales. Cabe destacar que la empresa, en la actualidad, exige como requisito mínimo que los empleados sean bachilleres, para la mayoría de las áreas.

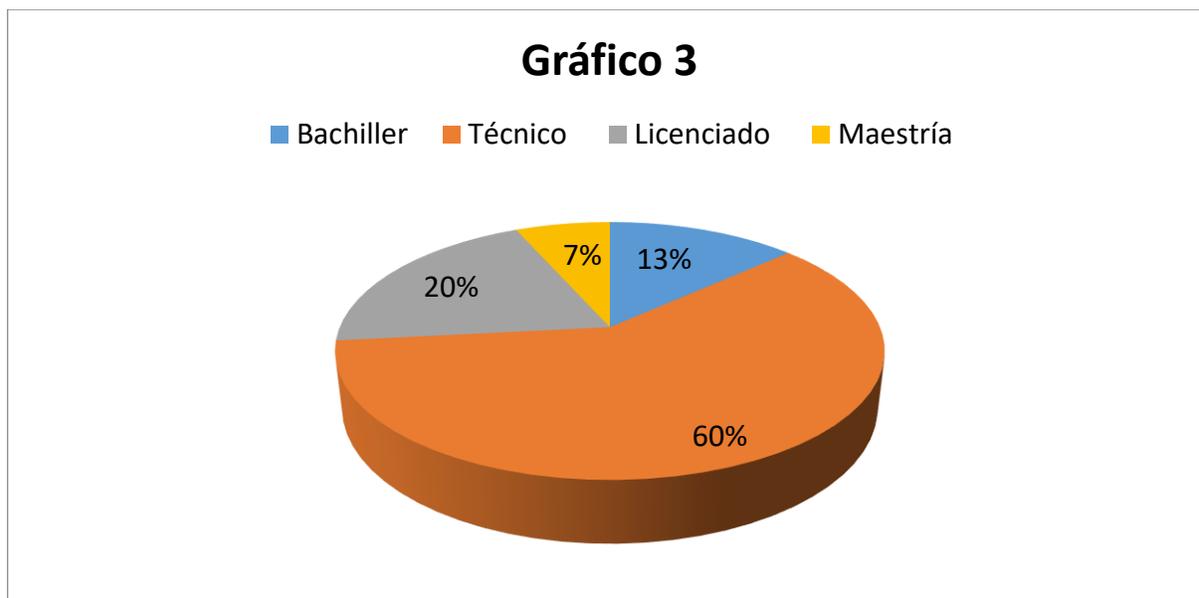
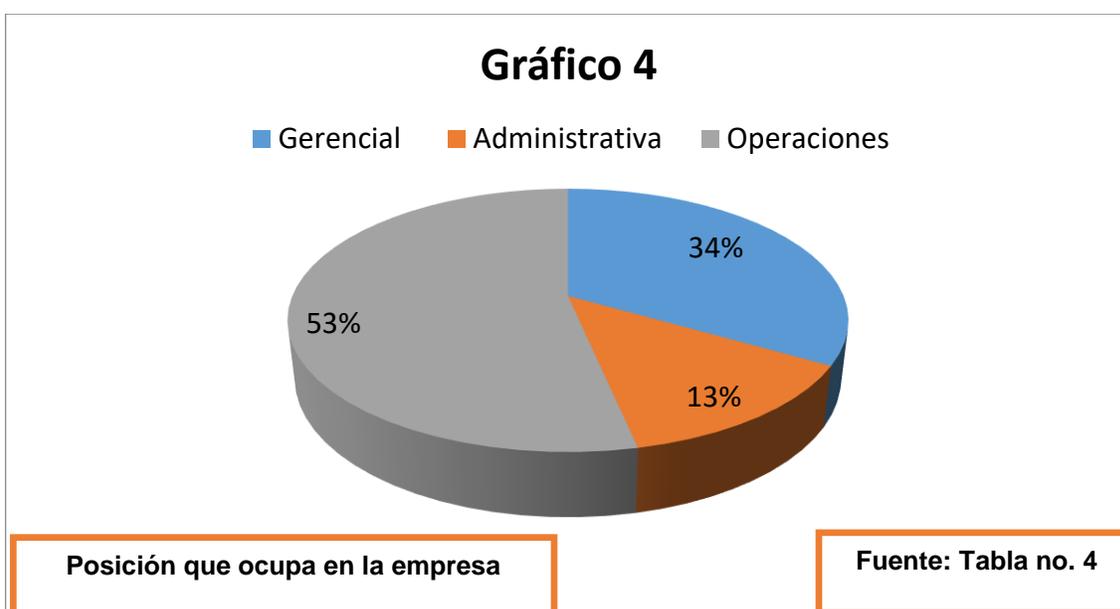


Tabla No. 4

Posición que ocupan en la empresa.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Gerencial	5	13%
Administrativa	2	34%
Operaciones	8	53%
Total	15	100%



Fuente: Pregunta No.4 del cuestionario aplicado a los empleados las áreas de Logística y Mantenimiento de vehículos.

La tabla No.4 indica que, de los encuestados, el 13% corresponde al nivel administrativo, el 53% al operativo y el 34% al gerencial. Esto evidencia que esta encuesta abarcó a una parte muy significativa de los colaboradores involucrados en el manejo de las emociones, en los diferentes niveles de la estructura organizacional de ambos departamentos, incluyendo la gerencia.

Tabla No. 5

Áreas a la que pertenecen los encuestados.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Logística	9	60%
Mantenimiento de vehículos	6	40%
Total	15	100%

Fuente: Pregunta No.5 del cuestionario aplicado a los empleados las áreas de Logística y Mantenimiento de vehículo.

Conforme a los datos de la tabla No.5, el 60% de los encuestados corresponde al área de Logística y el 40% al área de Mantenimiento de vehículo. Esto indica que, del total de los encuestados, la mayoría corresponde al área de logística.

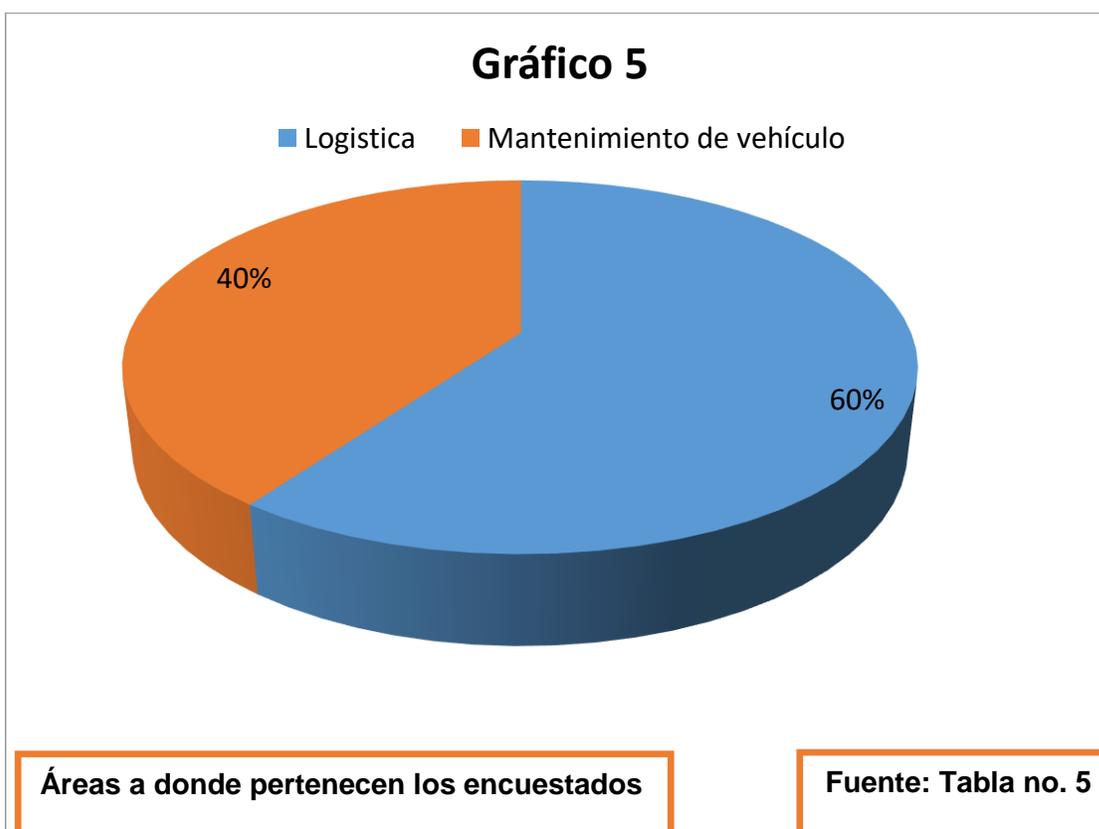


Tabla No. 6
Definición correcta del término emociones

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
a) Surge como resultado de una emoción que permite que el sujeto sea consciente de su estado anímico.	1	7%
b) Las emociones son reacciones psicofisiológicas que ocurren de manera espontánea y automática. Es el conjunto de reacciones orgánicas que experimenta un individuo cuando responden a ciertos estímulos externos que le permiten adaptarse a una situación con respecto a una persona, objeto, lugar, entre otros.	4	27%
c) Las emociones son un estado mental que se produce a causa de estímulos externos.	2	13%
d) Ninguna de las anteriores.	0	0%
e) Todas las anteriores.	8	53%
Total	15	100%

Fuente: Pregunta No.6 del cuestionario aplicado a los empleados las áreas de Logística Mantenimiento de vehículos.

Según la tabla No. 6, con respecto a la definición correcta del término emociones, el 53%, seleccionó la opción (e), el 27% la opción (b), el 13% la opción (c) y el 7% la opción (a). Esto indica que, del total de los encuestados, solamente el 27% conoce la definición correcta de emociones. En este caso, era la opción (b).

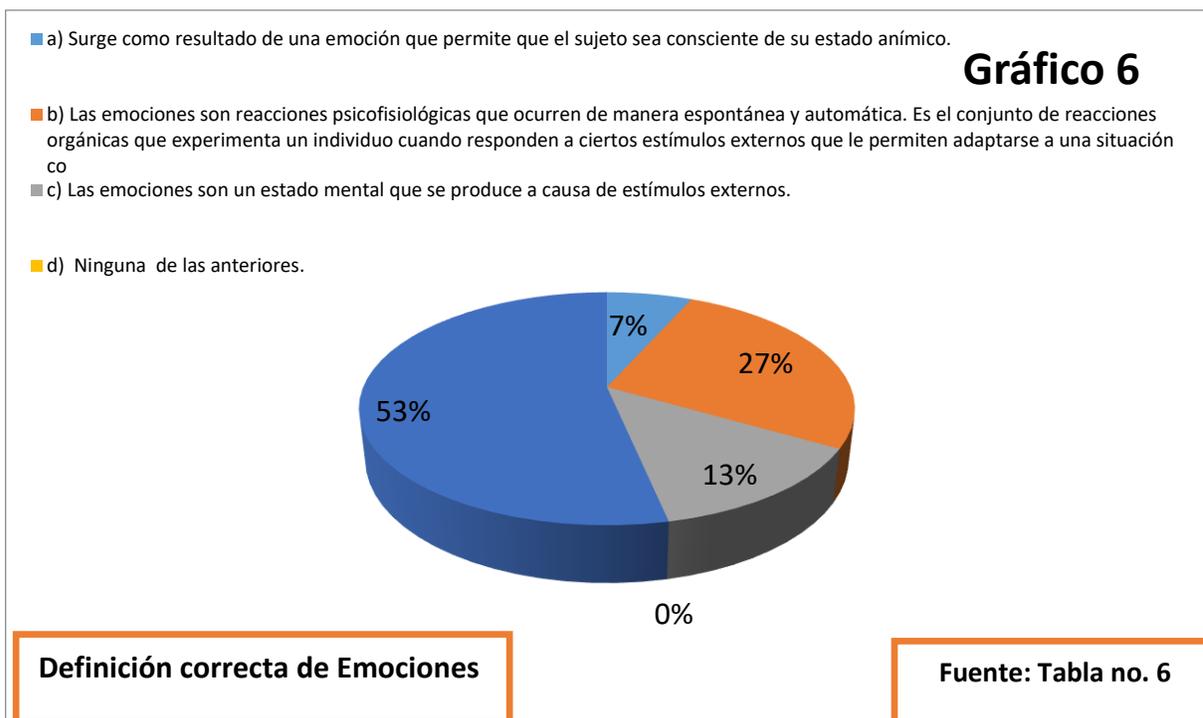


Tabla No. 7

Conocimiento de las emociones que se presentan en ocasiones, entre los colaboradores lo cual genera conflicto entre las áreas de Logística y Mantenimiento de vehículo con relación a los estados de los vehículos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	93%
No	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Pregunta No.7 del cuestionario aplicado a los empleados las áreas de Logística y Mantenimiento de vehículos.

De acuerdo a los datos de la tabla No.7, el 96.6% de los encuestados indica que tiene conocimiento del conflicto que a veces ocurre entre estos dos departamentos, con respecto al estado de los equipos, mientras que un 3.4% indicó no tener conocimiento. Esto evidencia que la mayoría de los encuestados tiene conocimiento de la situación que se presenta entre los departamentos de Logística y Mantenimiento de vehículos.

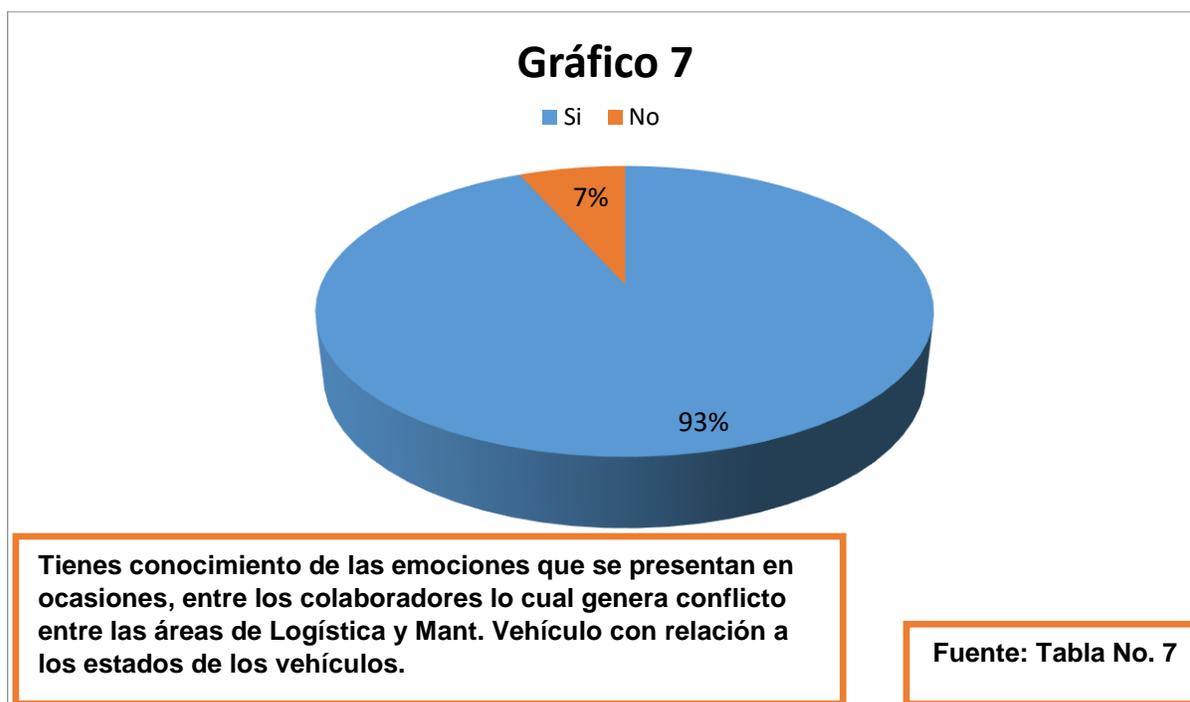


Tabla No. 8

Razones por las que ocurren este tipo de situaciones entre Logística y Mantenimiento de Vehículo.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
a) Falta de conocimiento de los mecánicos, con respecto a las condiciones en las cuales se debe detener un vehículo bajo estado de mantenimiento.	1	7%
b) Falta de conocimiento del personal de mantenimiento de vehículos sobre las situaciones o fallas que pueden comprometer la salud del chofer y el medioambiente, etc.	3	20%
c) No hay procedimientos definidos o claros al respecto.	2	13%
d) Las áreas de Logística y Mantenimiento de vehículos no han definido canales de comunicación adecuados para ventilar estos temas.	9	60%
Total	15	100%

Fuente: Pregunta No.8 del cuestionario aplicado a los empleados las áreas de Logística y Mantenimiento de Vehículos.

De acuerdo a la tabla No.8, con respecto a las razones por las que ocurren este tipo de situaciones entre ambos departamentos; el 60% de los encuestados seleccionó la opción (d), el 7% la opción (a), el 13% la opción (c) y el 20% la opción (b). Esto indica que la mayoría de los encuestados entiende que las emociones presentadas por los colaboradores con relación al estado que debe tener un vehículo de Logística y Mantenimiento de vehículos, se producen porque ambas áreas no han definido canales de comunicación adecuados para ventilar estos temas.

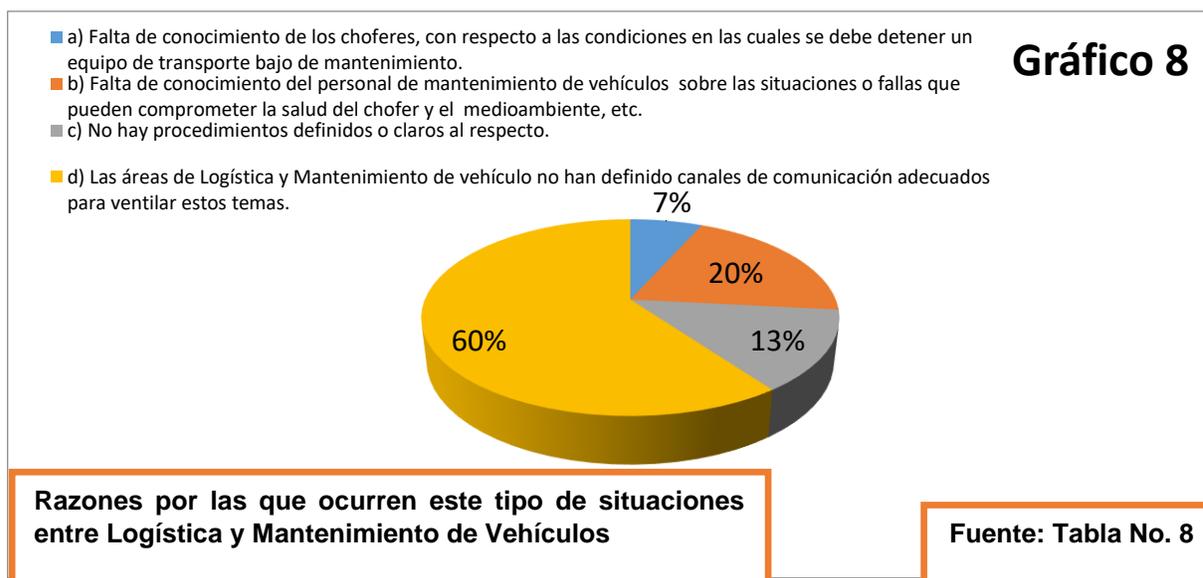


Tabla No. 9

Acciones o medidas que entiendes que deben aplicarse para evitar este tipo de situaciones.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
a) Las áreas de Logística y Mantenimiento de Vehículo deben, de manera conjunta e imparcial, definir las condiciones en las cuáles un equipo debe quedar bajo un estado de mantenimiento y luego comunicarlas a todo el personal de una manera adecuada utilizando los canales de comunicación para evitar emociones desagradables entre los colaboradores.	2	
b) Además de definir las condiciones en las cuáles un equipo debe quedar bajo un estado de mantenimiento, también se debe capacitar al personal de Logística y Mantenimiento de vehículo al respecto, para evitar situaciones conflictivas y tener un mejor manejo de las emociones.	0	
c) Las opciones a y b son correctas.	13	
Total		

Fuente: Pregunta No. 9 del cuestionario aplicado a los empleados las áreas de Logística y Mantenimiento de vehículos.

De acuerdo a los datos de la tabla No.9, el 93.1% de los encuestados seleccionó la opción (c) y el 6.9% seleccionó la opción (a). Esto indica que la gran mayoría de los encuestados en tiende que, de manera conjunta e imparcial, ambas áreas deben definir las condiciones bajo las cuáles un equipo debe quedar bajo un estado de mantenimiento, luego comunicarlo a todos los involucrados y deben capacitar a los colaboradores para evitar situaciones conflictivas.

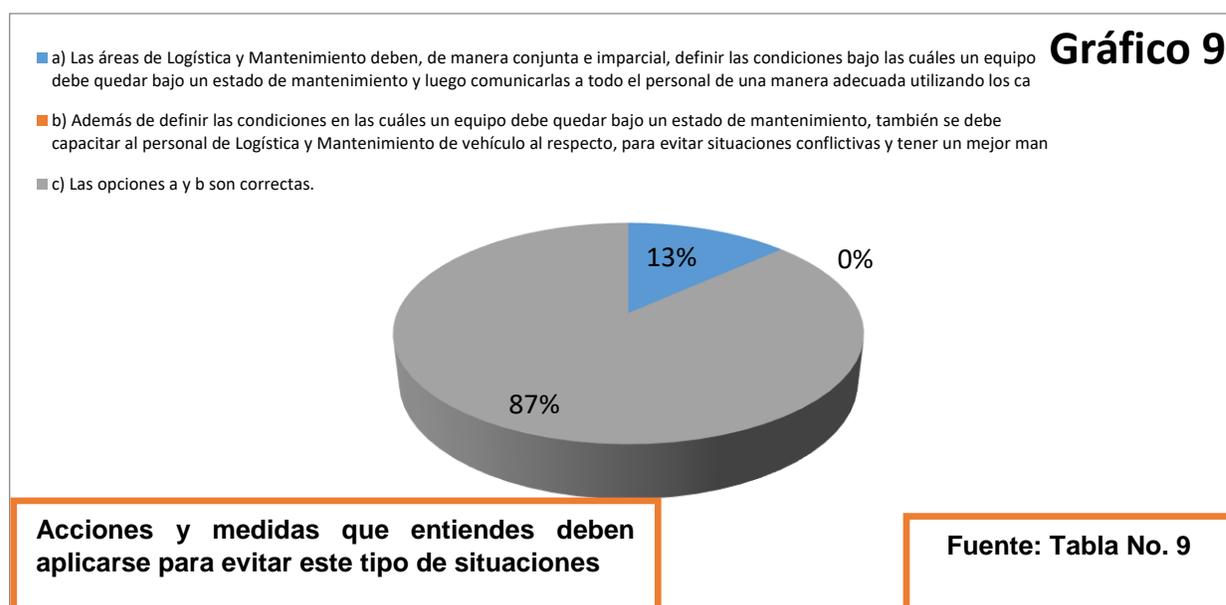


Tabla No. 10

Vía de comunicación adecuada para tratar los temas emocionales conflictivos sobre el estado que debe tener un determinado vehículo.

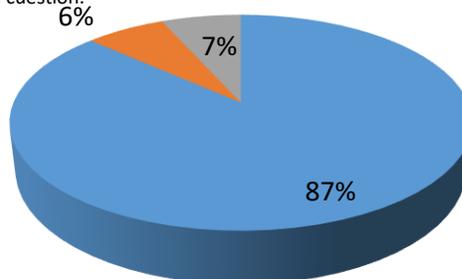
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
a) Los supervisores de Logística y Mantenimiento de Vehículo deben comunicarse directamente entre ellos y luego, llamar a despacho para que se coloque el estado que aplique, según los acuerdos establecidos	13	87%
b) Los supervisores de Logística y Mantenimiento de vehículo deben escalar el tema a sus superiores para que sean ellos que busquen la solución más ideal.	1	6%
c) Los supervisores de Logística y Mantenimiento de vehículo deben llamar de manera individual a Despacho y exigir que se corrija el estado del vehículo en cuestión.	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Pregunta No.10 del cuestionario aplicado a los empleados las áreas de Logística y Mantenimiento de vehículo.

De acuerdo a los datos de la tabla No.10, con respecto a la vía de comunicación adecuada para tratar los temas emocionales de los colaboradores respecto al estado que debe tener un vehículo; el 87.% de los encuestados seleccionó la opción (a), el 6% seleccionó la opción (b) y el 7% seleccionó la opción (c). Esto evidencia que la mayoría de los encuestados entiende que los supervisores de ambas áreas deben comunicarse directamente entre ellos y luego, llamar a despacho para que se coloque el estado que aplique, en base a los acuerdos pautados.

Gráfico 10

- a) Los supervisores de Logística y Mantenimiento de Vehículo deben comunicarse directamente entre ellos y luego, llamar a despacho para que se coloque el estado que aplique, según los acuerdos establecidos.
- b) Los supervisores de Logística y Mantenimiento de vehículo deben escalar el tema a sus superiores para que sean ellos que busquen la solución más ideal.
- c) Los supervisores de Logística y Mantenimiento de vehículo deben llamar de manera individual a Despacho y exigir que se corrija el estado del vehículo en cuestión.



Vía de comunicación adecuada para tratar los temas emocionales de los colaboradores sobre el estado de los vehículos

Fuente: Tabla no. 10

Tabla No. 11

¿Los temas sobre los estados de los equipos son abordados de manera imparcial entre ambas partes? ¿Por qué?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	60%
No	6	40%
Total	15	100%

Fuente: Pregunta No.11 del cuestionario aplicado a los empleados las áreas de Logística y Mantenimiento de Vehículo.

De acuerdo a los datos de la tabla No.11, el 60% de los encuestados entienden que los temas sobre los estados de los equipos son abordados de manera imparcial entre ambas partes, mientras que el 40% entiende que no. Esto indica que la mayoría de los encuestados cree que las emociones que se generan entre ambas áreas son abordadas de manera imparcial y objetiva.

En respuesta a la pregunta ¿Por qué?

- a) Sí. Entre las razones por las que consideran que los temas son abordados de manera imparcial están: el área de Mantenimiento de vehículo creó una posición llamada coordinador de mantenimiento, el cual es encarga de dar seguimiento al tema de los estados de los vehículos; porque se llegan a acuerdos satisfactorios entre ambas partes, porque se rigen por un listado de situaciones por la que debe tenerse un equipo.
- b) No. Entre las causas por las que consideran que los temas no son abordados de manera imparcial: Porque cada área solo se enfoca en defender su KPI, no se capacita al personal de manera adecuada para evitar que se detengan vehículos por razones que no lo ameritan.

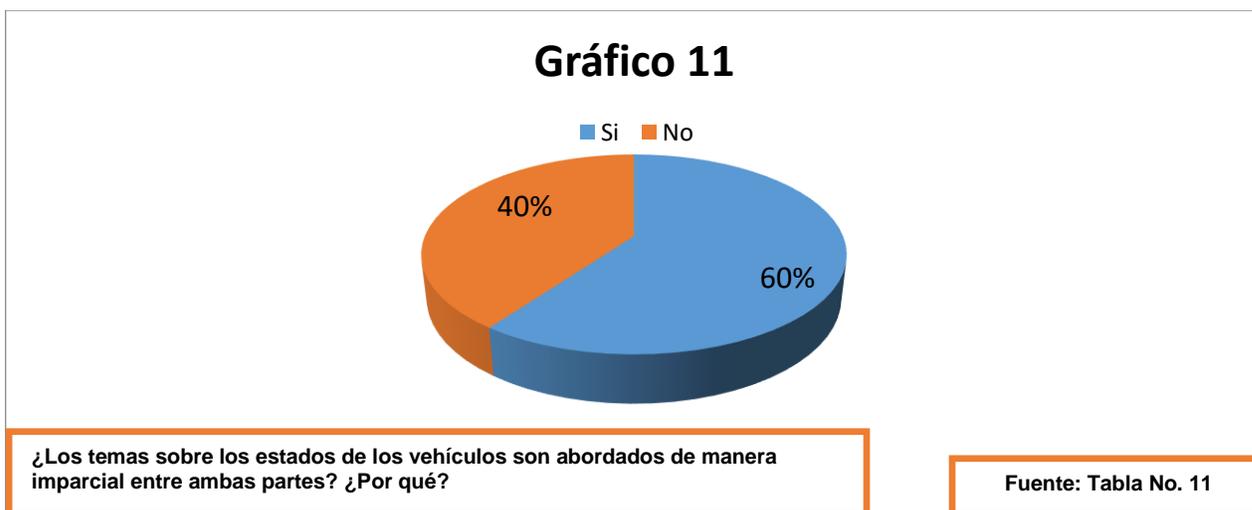


Tabla No. 12

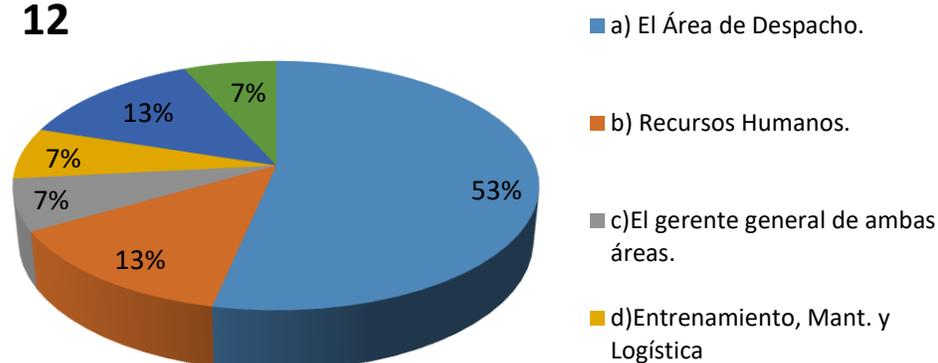
Cuándo no lleguen a acuerdos satisfactorios sobre el estado que debe tener un equipo ¿Quién debe fungir como mediador entre las partes? ¿Por qué?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
a) El Área de Despacho.	8	53%
b) Recursos Humanos.	2	13%
c) El gerente general de ambas áreas.	1	7%
d) Entrenamiento, Mant. Vehículo y Logística	1	7%
e) La gerencia de los departamentos de Mant. Vehículo y Logística.	2	13%
f) Los superintendentes	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Pregunta No.12 del cuestionario aplicado a los empleados las áreas de Logística y Mantenimiento de vehículo.

De acuerdo a los datos de la tabla No.12, sobre quién debe fungir como mediador entre las partes, cuando no lleguen a acuerdos satisfactorios; el 53% de los encuestados entiende que debe ser el área de Despacho, el 13% dijo que Recursos Humanos, el 7% el gerente general de ambas áreas, el 7% dijo que deben los gerentes de los departamentos de Mantenimiento de vehículo y Logística el 13% dijo que deben ser las áreas de Entrenamiento, Mantenimiento de vehículo y Logística y el 7% dijo que deben ser los superintendentes de cada área. Esto evidencia que la mayoría de los encuestados entiende que el área de Despacho debe fungir como mediador entre las partes porque es el área que maneja la mayor cantidad de vehículos y tiene un amplio conocimiento sobre los diferentes temas relacionados con las emociones.

Gráfico 12



Cuándo no lleguen a acuerdos satisfactorios sobre el estado que debe tener un vehículo ¿Quién debe fungir como mediador entre las partes? ¿Por qué?

Fuente: Tabla No. 12

Tabla No. 13

Forma más idónea para informar al personal sobre las situaciones por las que debe detenerse un equipo bajo un estado de mantenimiento.

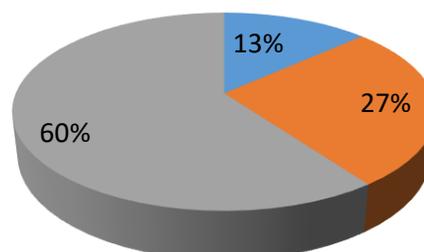
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
a) Cada tres meses.	2	13%
b) Cuando surja algún cambio, producto del consenso y acuerdo entre Logística y Mantenimiento de vehículo.	4	27%
c) a y b Las opciones a y b son correctas.	9	60%
Total	15	100%

Fuente: Pregunta No.13 del cuestionario aplicado a los empleados las áreas de Operaciones y Mantenimiento.

De acuerdo a los datos de la tabla No.13, con respecto a la regularidad con la que se debe actualizar y comunicar la información sobre las causas por las que debe detenerse un vehículo bajo un estado de mantenimiento; el 60% seleccionó la opción (c), el 27% seleccionó la opción (b) y el 13% seleccionó la opción (a). Esto indica que la mayoría de los encuestados entiende que debe hacerse cada tres meses o cuando surja algún cambio, producto del consenso y acuerdo entre las partes. Entre las razones más comunes que expresaron los encuestados, es que mediante la actualización periódica y oportuna se mantiene a todo el personal orientado, capacitado y claro, evitando de esta manera detenciones innecesarias y situaciones emocionales entre las partes.

Gráfico 13

- a) Cada tres meses.
- b) Cuando surja algún cambio, producto del consenso y acuerdo entre Logística y Mantenimiento de vehículo.
- c) a y b Las opciones a y b son correctas.



Con que regularidad entiendes que se debe actualizar y comunicar la información sobre las causas por las que debe detenerse un equipo bajo un estado de mantenimiento de vehículo sin afectar la manera de reaccionar de los colaboradores y pueda afectar sus emociones.

Fuente: Tabla No. 13

Tabla No. 14

Forma más idónea para informar al personal sobre las situaciones por las que debe detenerse un equipo bajo un estado de mantenimiento.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
a) Durante las reuniones de seguridad realizadas previo al inicio de las labores.	4	27%
b) Coordinar charlas/reuniones con el personal para tratar solamente este tema en específico.	11	73.0%
Total	15	100%

Fuente: Pregunta No.14 del cuestionario aplicado a los empleados las áreas de Logística y Mantenimiento de Vehículo.

De acuerdo a los datos de la tabla No.14, con relación a la manera más idónea para informar al personal sobre las situaciones por las que debe detenerse un vehículo bajo un estado de mantenimiento, el 73% de los encuestados seleccionó a la opción (a) y el 27% la opción (b). Esto indica que la mayoría entiende que la forma más idónea para compartir información con el personal es desarrollando charlas o reuniones para tratar solamente este tema en específico.

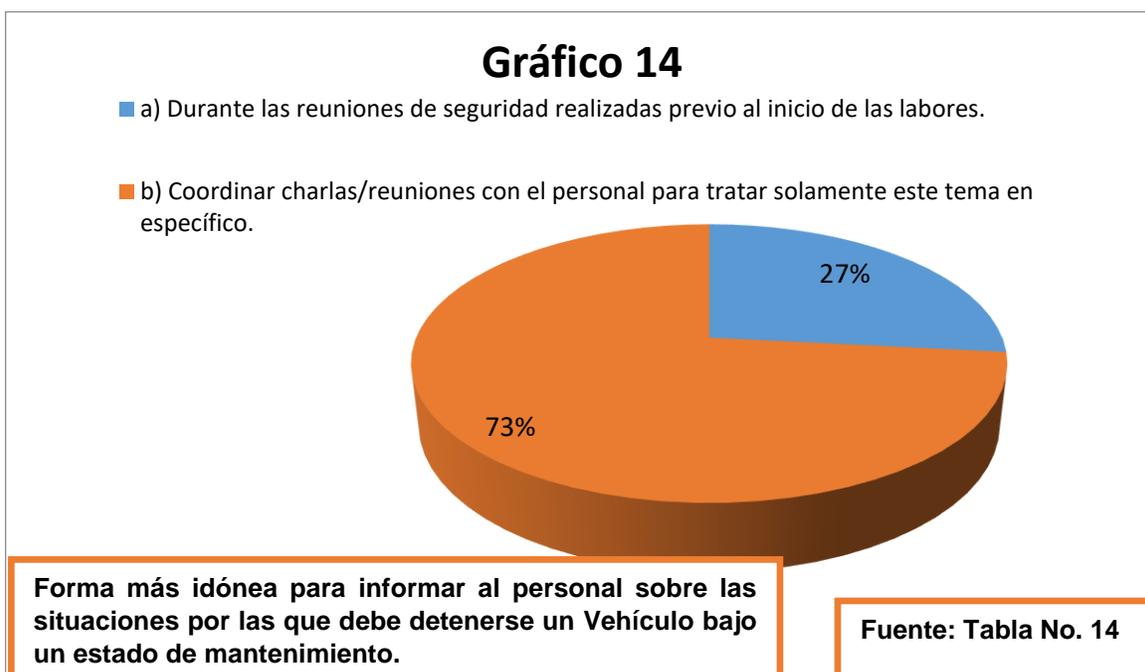


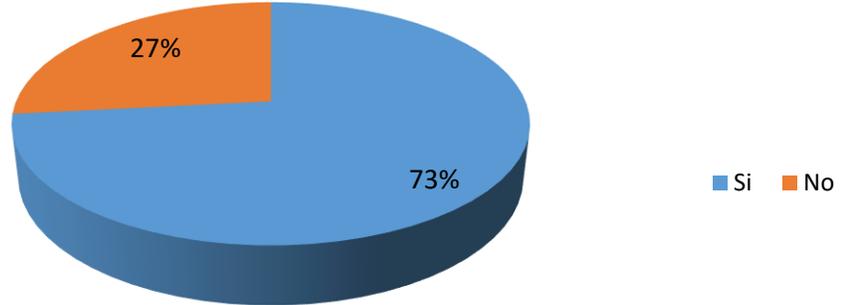
Tabla No. 15

¿El tema sobre las situaciones por las que debe detenerse un equipo bajo un estado de mantenimiento debe incluirse en la inducción de los nuevos empleados para ambas áreas? ¿Por qué?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	73%
No	4	27%
Total	15	100%

Fuente: Pregunta No.15 del cuestionario aplicado a los empleados las áreas de Logística y Mantenimiento de Vehículo.

De acuerdo a los datos de la tabla No.15, con respecto a si se debe incluir en la inducción de los nuevos empleados para ambas áreas, el tema sobre las situaciones por las que debe detenerse un equipo bajo un estado de mantenimiento; el 73% de los encuestados entiende que sí, mientras que el 27% que no. Esto indica que la mayoría de los encuestados está de acuerdo con que este tema se incluya en la inducción de los nuevos empleados para ambas áreas. Conforme los datos, entre las principales razones están: el personal llegará al área de trabajo con un conocimiento claro sobre el tema y así se evitarían situaciones que puedan afectar las emociones de los colaboradores con relación a este tema.

Gráfico 15

¿El tema sobre las situaciones por las que debe detenerse un equipo bajo un estado de mantenimiento debe incluirse en la inducción de los nuevos empleados para ambas áreas? ¿Por qué?

Fuente: Tabla No. 15

2.8 Diagnóstico de la situación real identificada

a) Dominio del término emociones

Como ocurre en otros muchos conceptos, resulta difícil definir emociones. Si nos formularan la pregunta ¿qué es emociones? probablemente todos sabríamos dar una contestación, pero si reflexionamos algo más sobre el mismo, observaríamos la complejidad del asunto, porque muchas veces nuestra definición no tendría en cuenta todos los tipos de emociones ..., ni las exaltaciones que cada uno hace de las emociones (ej.: las emociones va asociada a los sentimientos, para que se dé una emoción tiene que existir una persona tiene necesidades afectivas no cubiertas que intenta llenar a través de otra persona, si dos departamentos entran en conflicto es debido a que sus emociones influyen, condicionando el comportamiento y la convivencia laboral durante su gestión. Goleman, al igual que Ekman, propuso que existían seis emociones básicas: **aversión, sorpresa, felicidad, tristeza, ira y miedo**. En el caso de las secundarias, mencionó que no son compartidas por todas las personas, puesto que son aprendidas y que suelen estar compuestas por la unión de dos o más emociones básicas.

Tomando en cuenta lo que establecen los autores citados en el párrafo anterior y luego del análisis de los datos obtenidos mediante la herramienta aplicada en forma de cuestionario, se pudo determinar que los colaboradores de las áreas de Logística y Mantenimiento de vehículo Agregados Santa Barbará, en su mayoría, no conocen a que se refiere la palabra emociones. Esto se evidenció porque del total de los encuestados, solamente el 27% seleccionó la opción con la definición correcta de emociones. Sin embargo, basado en las demás respuestas seleccionadas, se pudo validar que, al hablar de emociones, Las emociones son un estado mental que se produce a causa de estímulos externos, que un sujeto sea consciente de su estado anímico. Es el conjunto de reacciones orgánicas que experimenta un individuo cuando responden a ciertos estímulos externos que le permiten adaptarse a una situación con respecto a una persona, objeto, lugar, entre otros., causada por opiniones e intereses opuestos sobre algún tema. Esto se sustenta en el hecho de que en la pregunta sobre la definición correcta del término emociones, de las

opciones disponibles incluyendo la correcta, todas hacían alusión a una situación difícil y el 53% seleccionó opción “Todas las anteriores”. Esto indica que, aunque la mayoría no tenga dominio sobre lo que significa una emoción, entienden que se refiere a alguna impulso generado por una situación problemática o difícil.

b) Conocimiento de las emociones que, en ocasiones, se genera entre ambas áreas, con relación a los estados de los vehículos.

Es evidente que la gran mayoría de los colaboradores encuestados tiene pleno conocimiento de la situación que se presenta entre los departamentos de Logística y Mantenimiento de vehículos, con relación al estado en que debería quedar un vehículo, cuando tiene una parada por una falla mecánica que el chofer entiende que no puede seguir utilizándose con esa condición pero que el personal de mantenimiento de vehículo considera que sí podía continuar operante, es decir, utilizándose. El 93% de los encuestados indicó tener conocimiento del conflicto que afecta las emociones que en ocasiones ocurre entre estos dos departamentos, mientras que el 7% dice que no tiene conocimiento. Por otra parte, aún no se visualiza ninguna acción firme que persiga solucionar la situación. Esto guarda relación con lo siguiente: “Sea como fuere, el conflicto sigue la emoción siendo parte es parte de nuestra mente, es conocimiento para la adaptación, para la resolución de problemas y la toma de decisiones. Vivir contando con nuestras emociones supone dar respuesta apropiada a los cambios de la vida diaria y disfrutar de la misma.

c) Razones por las que ocurren este tipo de situaciones entre Logística y Mantenimiento de vehículo.

La mayor parte de los encuestados, en este caso el 60%, indicó que las emociones se ven afectadas con relación al estado que debe tener un vehículo se producen porque ambas áreas no han definido canales de comunicación adecuados para ventilar estos temas. Mientras que el 20%, cree que es por falta de conocimiento de los choferes, el 13% considera que no hay procedimientos definidos al respecto y 7% cree que es por falta de conocimiento del personal de mantenimiento de vehículo. Como se pudo evidenciar, aunque sea en menor

porcentaje, algunos encuestados consideran que las ocurren por falta de conocimiento de algunas de las partes con respecto a las condiciones en las cuales se debe detener un vehículo bajo estado de mantenimiento o porque no hay procedimientos claros. Con relación a esto, se puede destacar lo siguiente: En una empresa conviven diferentes tipos de profesionales, con diferentes niveles educativos, que pueden percibir la información transmitida de diferente manera en función del puesto de trabajo que ocupen, o en función de sus circunstancias personales o profesionales en el momento de recibir la comunicación. Todos los días se producen errores en la comunicación, malos entendidos y en algunos casos hasta faltas de respeto; lo que implica que esto afecta a los empleados, los cuales serán menos productivos, no tendrán habilidades para tomar decisiones, espíritu de equipo y liderazgo. Según Harold Koontz (2017, p. 472), en su sentido más amplio, el propósito de la comunicación en una empresa es disponer de información para actuar en los procesos de cambio o facilitarlos, esto es, influir en la acción para lograr el bienestar de la empresa.

d) Acciones o medidas que deben aplicarse para evitar este tipo de situaciones.

“Encontrar en conjunto una solución que beneficie a todas las partes acentúa los aspectos positivos del equipo de trabajo. Los cambios de tiempo, de trabajo, de rutina y demás cambios, pueden influir directamente a tu estado de ánimo. Las emociones varían en cada momento por una gran infinidad de factores. (En este sentido, el 93.1% de los encuestados considera que las principales acciones que deben implementarse son: ambas áreas deben, de manera conjunta e imparcial, definir las condiciones bajo las cuáles un vehículo debe quedar bajo un estado de mantenimiento y luego comunicarlas a todos los involucrados y también deben capacitar/entrenar al personal, para evitar situaciones conflictivas derivadas de la causa antes mencionada. El 6.9% entiende que lo más correcto es que ambas áreas deben definir las condiciones bajo las cuáles un equipo debe quedar bajo un estado de mantenimiento y luego comunicarlas a todo el personal.

e) Vía de comunicación adecuada para tratar los temas emocionales que afectan la convivencia de los departamentos de Logística y Mantenimiento de vehículo sobre el estado que debe tener un determinado vehículo.

El 87% de los encuestados favorece la comunicación directa entre los supervisores de ambas áreas para ventilar estos temas. Mientras que el 6% dice que los supervisores deben comunicar los temas conflictivos a sus superiores y 7% considera que los supervisores ambas áreas deben llamar de manera individual a Despacho para exigir las correcciones de lugar. Esto evidencia que la mayoría entiende que los supervisores deben comunicarse directamente entre ellos y luego, llamar a despacho para que se coloque el estado que aplique, en base a los acuerdos pautados. De acuerdo con (Villa Lobos, 1999), gran parte de los problemas internos de las organizaciones están directamente relacionado con una mala gestión de su comunicación. Por lo cual, el fomentar la comunicación entre los miembros de la organización de forma fluida contribuirá a mejorar los procesos productivos y disminuir los posibles conflictos que afecten las emociones. Además, mejorara el clima organizacional, sentido de pertenencia y todos aquellos factores que contribuirán a optimizar la organización. Esto sólo se logra despejando y propiciando las comunicaciones, y tratando de solventar los conflictos que afectan las emociones en los cuales incurren por no entablar una fluida, diáfana y oportuna comunicación.

f) ¿Los temas sobre los estados de los vehículos son abordados de manera imparcial entre ambas partes? ¿Por qué?

Basándonos en los datos obtenidos, el 60% de los encuestados entiende que estos temas son abordados de manera imparcial entre ambas partes, mientras que el 40% entiende que no. Esto indica que la mayoría de los encuestados cree que los conflictos que afectan las emociones que se generan entre ambas áreas son abordados de manera imparcial y objetiva, sin embargo, un porcentaje bastante considerable entiende que hay parcialidad. Esto pone en evidencia que en este

conflicto hay dos percepciones o creencias casi equitativas, pero una a favor y otra en contra, con respecto a la forma de abordaje del tema de los estados que deben tener los vehículos entre mantenimiento y Logística. Las emociones negativas hacen sensibles a las personas, en un momento dado, pueden expresarse por medio de reclamos, afectando compromisos, decisiones y resultado final. Mientras que las emociones positiva surgen como consecuencia de que hemos interpretado o entendido como beneficiosa una determinada situación. Esto nos recuerda lo que dicen otros autores que hablan sobre comunicación asertiva son **Da Dalt de Mangione y Difabio de Anglat** (2002: 119), quienes indican que la asertividad es “la capacidad para expresar sentimientos, ideas, opiniones, creencias, en situaciones interpersonales, de manera efectiva, directa, honesta y apropiada, sin que se genere agresividad o ansiedad.”.

g) ¿Quién debe fungir como mediador entre las partes cuando estas no lleguen a acuerdos satisfactorios?

En aquellos casos en que las partes no lleguen a acuerdos satisfactorios, el 53% de los encuestados entiende que el área de Despacho debe asumir la función de mediador, porque es el área que maneja la mayor flotilla de vehículos y tiene un amplio conocimiento sobre los diferentes temas relacionados a los estados de los mismos. Mientras que el 13% dice que debe ser RR. HH, el 13% El gerente general de ambas áreas, el 7% dice que deben ser las áreas de Entrenamiento, Mantenimiento de vehículos y Logística; 7% La gerencia de los departamentos de Mantenimiento de vehículo y Logística y el 7% Los superintendentes. Según establece (Serra Fernández, 2021), la mediación es una de las vías para la resolución de conflictos laborales los cuales afectan las emociones, y puede ser considerada como una tarea de mejora de la comunicación entre las partes, para ayudarles a definir claramente sus problemas, a comprender los intereses de cada parte, y a generar opciones para solucionar la disputa.

h) Regularidad con que se debe actualizar y comunicar la información sobre las causas por las que debe detenerse un vehículo bajo un estado de mantenimiento.

El 60% entiende que la actualización debe hacerse cuando surja algún cambio producto del consenso entre ambas áreas o cada tres meses, el 27% entiende que debe ser solo cuando surja algún cambio producto del consenso entre ambas áreas y el 13% dice que debe ser cada tres meses. Se destaca que casi la totalidad de los encuestados entiende que la actualización sobre las causas por las que debe detener un vehículo debe hacerse cada tres meses o cuando surja algún cambio, pero siempre debe ser producto del consenso y acuerdo entre las partes. Los encuestados indicaron que mediante la actualización periódica y oportuna se mantiene a todo el personal orientado, capacitado y claro, evitando de esta manera detenciones innecesarias y situaciones conflictivas entre las partes que puedan afectar sus emociones.

i) Forma más idónea para informar al personal sobre las situaciones por las que debe detenerse un equipo bajo un estado de mantenimiento.

El 27% de los encuestados considera prudente hacerlo durante las reuniones de seguridad realizadas previo al inicio del turno, mientras que el 73% considera que es mejor programar charlas o reuniones con el personal para tratar solamente este tema en específico. Esto indica que, aunque la mayoría entiende que la forma más idónea para compartir información con el personal es desarrollando charlas o reuniones para estos fines, también hay un porcentaje considerable que entiende lo contrario, por lo que falta definir, de manera consensuada entre las partes, la manera más práctica para abordar este tema con el personal de ambas áreas.

j) Abordaje del tema sobre las situaciones por las que debe detenerse un vehículo bajo un estado de mantenimiento.

En la inducción de los nuevos empleados para ambas áreas. En este sentido, el 73% de los encuestados entiende que sí, porque el personal llegará al área de trabajo con un conocimiento claro sobre el tema y así se evitarían situaciones

conflictivas, ocasionadas por detenciones innecesarias de los equipos. Mientras que el 27% entiende que no es necesario incluir este tema en a la inducción.

2.9 Recomendaciones finales sobre los resultados obtenidos en el diagnóstico.

Luego de desarrollar esta investigación sobre las emociones que se generan entre las áreas de Mantenimiento de vehículo y Logística de la empresa Agregados Santa Bárbara, por las diferencias de opiniones con respecto al estado que debe tener un vehículo. Podemos hacer las siguientes recomendaciones:

- Como se evidenció en el análisis e interpretación de los datos, prácticamente todos los encuestados tienen conocimiento de la situación conflictiva que afecta las emociones y por ende la convivencia entre los colaboradores, pero nadie se ha empoderado y ha decidido buscar soluciones reales y sostenibles al conflicto. Por tal motivo, los directivos de ambos departamentos deben trabajar para fortalecer su propio liderazgo y el de sus colaboradores. Esto se puede hacer mediante la planificación y aplicación de entrenamientos sobre el manejo de las emociones, liderazgo, comunicación efectiva, etc. Para que esto sea posible, es fundamental que recursos humanos tome participación y asista a las áreas involucradas en la coordinación de los entrenamientos y en todas las demás actividades que sean necesarias. Mediante un programa de capacitación continúa para todo el personal, resaltando los temas de las manejo de las emociones, y reclutar candidatos que tengan competencias blandas necesarias para asumir la posición en cuestión, esto nos permitirá tener una mejor convivencia entre todos los colaboradores.
- Es estrictamente necesario que las áreas de Logística y Mantenimiento de vehículos establezcan una vía de comunicación adecuada para abordar las situaciones relacionadas a los estados de los vehículos. Basado en los resultados del cuestionario y en nuestro análisis, se evidencia que la mejor vía debe ser la comunicación directa entre los supervisores de ambas áreas y luego, llamar a Despacho para que coloque el estado que correspondiente, según los acuerdos establecidos y al consenso entre las partes.

- Las áreas de Logística y Mantenimiento de vehículo, con la asistencia del área de Despacho, deben definir las condiciones bajo la cual es un vehículo debe detenerse y registrarse en el sistema bajo un estado de mantenimiento. Además, deben establecer la periodicidad con la que actualizará esta información, entendiendo que lo ideal sería cada vez que se produzca algún cambio significativo o cuando se ponga en operación algún vehículo nuevo diferente a los que hay actualmente en la empresa Agregados Santa Bárbara.
- Se debe comunicar de manera formal, clara y objetiva, a todos involucrados las diferentes causas por las que se puede detener un vehículo o cualquier equipo de transporte bajo un estado de mantenimiento. Lo más recomendable es diseñar una tabla con toda la información al respecto, de manera precisa y clara. Es aconsejable que, al momento de compartir la información con los involucrados, se haga mediante charlas solamente dedicadas para estos fines, para garantizar que todos estén claros al respecto. Así se evitarán paradas incensarias de los vehículos y los posteriores conflictos que afecten sus emociones.
- Es necesario que se defina una persona o área que desempeñe el papel de mediador, para que cuando los supervisores de las áreas de Logística y Mantenimiento no logren ponerse de acuerdo sobre el estado que se colocará a un vehículo, puedan acudir a esta instancia a ventilar el conflicto y puedan expresar sus emociones al respecto, siempre apegados a las normas de ética profesional. El área más idónea para que haga el papel de mediador es el área de Despacho, ya que, según los datos obtenidos mediante el cuestionario, es el área que utiliza la mayor cantidad de vehículos y que mejor conocimiento tiene sobre la gestión de los estados de los mismos de la empresa Agregados Santa Bárbara.

**MODULO 3: MANUAL DE CONVIVENCIA PARA EL MANEJO DE LAS
EMOCIONES**

3.1. Seleccionar la herramienta a desarrollar. • Manual, guía, código de conducta o manual de política.

Se seleccionó el Manual para la convivencia para la gestión de manejo de las emociones en la empresa AGREGADOS SANTA BARBARA, SRL

3.2. Razonamiento para elegir esas actividades.

Muchos de los empleados que asisten a la empresa Agregados Santa Bárbara, SRL, viven en situación vulnerable por diversos motivos: violencia intrafamiliar, violencia estructural, discriminación por género, diferencias étnicas, desempleo y pobreza.

Por tanto, este Manual considera estos factores de vulnerabilidad en el contenido temático y las metodologías seleccionadas. El Manual surge de la necesidad de contar con una guía metodológica para desarrollar procesos de manejo y capacitación de gestión de emociones, con los empleados de esta empresa.

Nuestro equipo de trabajo llevó a cabo un proceso de consulta con las personas autorizadas a darnos información, para poder evaluar la conveniencia de establecer un manual de convivencia sobre las emociones de los empleados, y de esta manera conocer el tipo de habilidades blandas que necesitaban fortalecer para el buen desempeño de sus labores.

3.3. Presentación del manual, guía, código de conducta o manual de política.

	MANUAL DE CONVIVENCIA GESTION DE EMOCIONES	CODIGO. UAPA-001
		VERSION AGO-001
		FECHA 08 AGOSTO 2022

MANUAL DE CONVIVENCIA PARA GESTION DE MANEJO DE LAS EMOCIONES

AGREGADOS SANTA BARBARA, SRL



	MANUAL DE CONVIVENCIA GESTION DE EMOCIONES	CODIGO. UAPA-001
		VERSION AGO-001
		FECHA 08 AGOSTO 2022

CONTENIDO GENERAL:

Introducción

1.1 Objetivo general:

1.1.1 Objetivos específicos:

1.2 Alcance

1.3 Metodología

2.1 Política de convivencia para el manejo de las emociones

2.2 Principios Éticos de convivencia:

2.3 Compromisos de los empleados con la empresa

2.4 Compromiso de la empresa con los trabajadores

2.5 Compromisos entre compañeros de trabajo

3.1 Normas para la buena convivencia emocional

3.1.1. Manejo y resolución de problemas.

3.1.2 Trabajo en equipo

3.1.3 Comunicación asertiva y liderazgo

3.1.4 Desarrollo de habilidades para la paz

Comité de convivencia laboral

4.1. Definición del Comité de Convivencia Laboral

4.2. Conformación del Comité de Convivencia Laboral

4.3. Funciones del Comité de Convivencia Laboral

Disposiciones finales

5.1 Cumplimiento del manual de convivencia para manejo de las emociones

Régimen sancionatorio

Vigencia

	MANUAL DE CONVIVENCIA GESTION DE EMOCIONES	CODIGO. UAPA-001
		VERSION AGO-001
		FECHA 08 AGOSTO 2022

Introducción

El Comité de Convivencia Laboral tiene como propósito central mantener el buen clima organizacional, y promover las actividades vinculadas a las medidas de control y bienestar de los trabajadores, se pretende generar una conciencia colectiva de sana convivencia que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas; la armonía entre quienes comparten la vida laboral, el respeto y promoción de los valores de la empresa y la protección a la intimidad, honra, salud mental y libertad de las personas en el trabajo. Una buena convivencia laboral es uno de los factores fundamentales, y más influyente para que los procesos que se registran dentro de la empresa se lleven a cabo de forma efectiva.

Gran parte de la consecución del logro de los objetivos empresariales que se consiguen dependerá de factores sociales y afectivos. Por lo que se hace necesario la creación de un ambiente propicio para el buen desarrollo laboral, donde el trabajador pueda estar en armonía con su entorno.

La prevención de conflictos y la promoción de la convivencia son temas fundamentales en el desarrollo de la buena gestión de los empleados, dado que la y conflicto es un importante factor de riesgo para la manifestación de una diversidad de conductas problemáticas que influyen en su desempeño laboral y en su desarrollo emocional, físico y social. Además, porque muchos de estos hechos si no son intervenidos a tiempo podrían producir un aumento en la baja de la autoestima y traer graves problemas emocionales. Éste manual de convivencia es una invitación a promover y cumplir con nuestras obligaciones, responsabilidades y deberes en nuestro lugar de trabajo, para mantener una buena conducta, actitud positiva, realizar nuestras actividades correctamente y con responsabilidad, para lograr un ambiente laboral armónico que contribuya a nuestro desarrollo personal y profesional.

	MANUAL DE CONVIVENCIA GESTION DE EMOCIONES	CODIGO. UAPA-001
		VERSION AGO-001
		FECHA 08 AGOSTO 2022

OBJETIVOS DEL MANUAL

1.1 Objetivo general:

- Implementar la Política de Convivencia de Gestión de Competencias Blandas y manejos de las emociones y de integridad en AGREGADOS SANTA BARBARA, SRL, y apoyar la gestión del Comité de Convivencia Laboral, para la generación de un clima organizacional agradable y seguro que trascienda positivamente en el bienestar y las funciones de todos los trabajadores de la empresa, independiente de su tipo de vinculación.

1.1.1 Objetivos específicos:

- Fortalecer las habilidades sociales y de comunicación efectiva.
- Fortalecer la autoimagen positiva y capacidad de resiliencia.
- Fomentar la capacidad de resolución de problemas.
- Fomentar el trabajo en equipo
- Fomentar la comunicación y asertividad
- Fomentar el desarrollo de habilidades para la paz.

1.2 Alcance

El presente Manual de Convivencia para las emociones aplica a todo el personal que labora en la empresa Agregado Santa Bárbara, SRL, a sus proveedores, contratistas, asesores y usuarios, quienes deberán conocer y compartir los principios éticos de este Manual, a cuyo efecto se hará público.

1.3 Metodología

La metodología empleada en los procesos y dinámicas que componen el Manual, son de tipo reflexivo, participativo, donde los empleados pueden reflexionar sobre su estilo de vida y comportamiento, creencias, hábitos, mundo de valores y sus emociones y sentimientos, explorando en su interior la posibilidad de hacer cambios o ajustes en sus actitudes y concepciones.

2.1 Política de convivencia para el manejo de las emociones

La empresa Agregado Santa Bárbara, SRL, se compromete a cumplir con todas las leyes, decretos, resoluciones y demás normas que sean expedidas para reglamentar el cualquier situación conflictiva que pueda afectar emocionalmente a los trabajadores, en materia de prevención y atención de este factor de riesgo psicosocial intralaboral.

Para ello, la Empresa desarrollará su programa de convivencia para el manejo de las emociones el cual contempla Diseño y aplicación de actividades con la participación de los trabajadores, a fin de establecer mediante la construcción conjunta, valores y hábitos que promuevan vida laboral conviviente;

-Formular las recomendaciones constructivas a que hubiere lugar en relación con situaciones empresariales que pudieren afectar el cumplimiento de tales valores y hábitos;

Examinar conductas específicas que pudieren configurar acoso laboral u otros hostigamientos en la empresa, que afecten emocionalmente la dignidad de las personas, señalando las recomendaciones correspondientes.

Conforme a este direccionamiento, Agregados Santa Bárbara, SRL, se compromete a implantar y vigilar el cumplimiento de las normas dirigidas a la prevención de toda conducta o comportamiento que implique que el empleado se vea afectado emocionalmente y sea obstáculo, para cumplir con sus obligaciones, a la vez que apoyará la conformación del Comité de Convivencia como parte de las estrategias para hacer un seguimiento a las condiciones de riesgo psicosocial de la

empresa, particularmente en lo que respecta a bienestar laboral, conflicto, baja autoestima, y acoso en el entorno de trabajo.

Por tanto, el no cumplimiento de esta política por parte de los empleados será sancionado según el Reglamento Interno de Trabajo.

	MANUAL DE CONVIVENCIA GESTION DE EMOCIONES	CODIGO. UAPA-001
		VERSION AGO-001
		FECHA 08 AGOSTO 2022

2.2 Principios Éticos de convivencia:

Los principios a los cuales se refiere el siguiente manual tienen como objetivo fundamental establecer un referente ético, para guiar las actitudes, prácticas y formas de actuación de los trabajadores de AGREGADOS SANTA BARBARA, SRL.

1. Respetar el elemento más valioso de la institución que es el talento humano.
2. Escuchar de forma empática y respetuosa las ideas de los demás, permitiendo una interacción equitativa y justa para todos.
3. Propender por el cumplimiento de las normas como medio para una convivencia armónica y productiva.
4. Promover un ambiente laboral respetuoso y positivo para todos.

2.3 Compromisos de los empleados con la empresa

El compromiso de los empleados se define como el grado de involucramiento emocional e intelectual del empleado con la empresa y con los retos del negocio; por lo tanto, está directamente relacionado e incrementará en la medida que los empleados encuentren oportunidades de crecimiento y beneficios que contribuyan a la conciliación vida, familia y trabajo.

- El empleado deberá aprender a gestionar sus emociones utilizando las herramientas necesarias.
- Deberá aprender a analizar las emociones en grupo
- Conocer su rol dentro del equipo y el de los demás.
- Ser prudente en el lenguaje y en la manera de comportarse durante el desarrollo de las funciones.
- Mantener una adecuada presentación personal durante la jornada laboral, sencillez y pulcritud.

	MANUAL DE CONVIVENCIA GESTION DE EMOCIONES	CODIGO. UAPA-001
		VERSION AGO-001
		FECHA 08 AGOSTO 2022

- Ser puntuales al asistir a los compromisos relacionados con el cargo y en los horarios establecidos.
- Realizar las actividades con responsabilidad y bajo los valores corporativos de la empresa.
- Respetar, reservar y guardar la información confidencial a los que tenga acceso.
- Tener presente que se deben utilizar las oficinas, sistemas de información, elementos de trabajo y uso de internet, únicamente para el desempeño de la funciones.
- NO divulgar información privada de la empresa a entes externos o a empleados cuyo cargo no requiera del conocimiento de la misma.

2.4 Compromiso de la empresa con los trabajadores

- Promover el trabajo en condiciones justas y dignas para los trabajadores.
- Velar por la protección de la intimidad, honra, salud mental y libertad de las personas en el trabajo.
- Promover un ambiente laboral positivo y armónico para todos.
- Tratar sin discriminación (de raza, religión, preferencia sexual o nacionalidad) a los trabajadores de la institución.
- Respetar y promover las buenas relaciones entre todos, no fomentar envidias, rencillas, ni críticas destructivas.
- Brindar capacitaciones para el desarrollo personal y profesional.
- Mantener actualizado al personal en cuanto a la Legislación Colombiana.
- Brindar al empleado suministros y herramientas necesarias para realizar la labor a desempeñar.
- Pagar oportunamente el salario, las prestaciones sociales y auxilios según lo expuesto en la ley. Realizar actividades de Bienestar emocional.

	MANUAL DE CONVIVENCIA GESTION DE EMOCIONES	CODIGO. UAPA-001
		VERSION AGO-001
		FECHA 08 AGOSTO 2022

2.5 Compromisos entre compañeros de trabajo

- Escuchar y respetar las ideas y opiniones de los demás, permitiendo una interacción equitativa y justa para todos.
- Propender por el cumplimiento de normas como medio para una convivencia productiva.
- Respetar a los demás como individuos, valorar su conocimiento y potencial como miembros y compañeros de trabajo.
- Brindar un trato gentil, respetuoso y amable a los compañeros de trabajo.
- No divulgar información privada y personal de los compañeros de trabajo.
- Respetar la intimidad y la privacidad y no utilizar las claves de ingreso de otros compañeros al sistema de la empresa.
- Evitar lanzar juicios y generar comentarios que pueden afectar al equipo de trabajo.
- Ser solidarios ante situaciones que no tengan que ver con nuestras funciones específicas, pero estamos en la capacidad de brindar apoyo para que el compañero supere la situación.

3.1 Normas para la buena convivencia emocional

3.1.1. Manejo y resolución de problemas.

Este punto del Manual se convierte en una herramienta para el fortalecimiento o desarrollo de la habilidad de negociación de los trabajadores, como método para manejar y resolver sus conflictos en los diferentes contextos en que se movilizan. Sin embargo su eficacia depende de la disponibilidad y la disciplina de los trabajadores en su implementación.

Objetivos

Incentivar el pensamiento crítico en los empleados. Fortalecer las habilidades de negociación de las y los jóvenes.

	MANUAL DE CONVIVENCIA GESTION DE EMOCIONES	CODIGO. UAPA-001
		VERSION AGO-001
		FECHA 08 AGOSTO 2022

Procedimientos

- Aceptar el problema y animarlo a encontrar una solución
- Buscar una solución inmediata y eficaz
- Hablar con cada una de las partes involucradas en el conflicto
- Evitar promover ataques personales o desaprobaciones
- Escuchar con atención lo que todos tienen que decir
- Ofrecer respuestas asertivas e innovadoras
- Llegar a acuerdos convenientes para cada parte

3.1.2 Trabajo en equipo

Este punto del Manual pretende ser una herramienta útil para los trabajadores que desean fortalecer el trabajo colaborativo para alcanzar sinergia y así poder aportar algo desde su experiencia, compartiendo ideas y habilidades, enriqueciendo el trabajo para lograr mayores y mejores resultados. Al trabajar en equipo los integrantes de un grupo se ayudan mutuamente a maximizar sus fortalezas, sacar lo mejor de sí mismos y complementarse con los demás.

Objetivos específicos:

- Fomentar el respeto de opinión y el intercambio de ideas.
- Fortalecer la comunicación y el trabajo colaborativo.

Procedimientos

- Dar oportunidad a cada miembro de proponer estrategias, procedimientos y metodologías para lograr las metas propuestas.
- Facilitar la integración entre los empleados para permitir la formación de grupos, para que intercambien roles y mejorar la comunicación entre los empleados.

- No buscar responsables individuales en los desaciertos y errores.
- Motivar al equipo cuando se han conseguido los objetivos.

	MANUAL DE CONVIVENCIA GESTION DE EMOCIONES	CODIGO. UAPA-001
		VERSION AGO-001
		FECHA 08 AGOSTO 2022

3.1.3 Comunicación asertiva y liderazgo

Este punto del Manual intenta ser una herramienta que permita fortalecer las habilidades comunicativas y de liderazgo de los empleados a través de la puesta en práctica de dinámicas prácticas y sencillas que induzcan a la reflexión y el replanteamiento de la forma de comunicarse e influir en los demás.

Objetivos.

Crear conciencia en la necesidad de saber interpretar correctamente los diferentes mensajes ya sean verbales, no verbales y escritos. • Promover estilos de comunicación que permitan la resolución de los conflictos y el alcance de las metas propuestas a través del ejercicio de un liderazgo eficaz.

Procedimientos.

- Ponerse en el lugar del empleado y tratarlo asertivamente aunque él no se comporte de igual manera, sin entrar en juegos ni dinámicas que nos alejen de nuestro objetivo.
- Hacerle sentir su autoestima, y hacerle ver qué es lo que queremos.
- Observar la conducta específica del otro y determinar su estilo de comportamiento.
- Gestionar los sentimientos frente a los demás para no tener conductas agresivas o pasivas.

3.1.4 Desarrollo de habilidades para la paz

En este punto del Manual se pretende brindar algunas herramientas que contribuyan a la construcción de una cultura de paz que inicie en la mente de los

trabajadores para que luego se materialice en sus relaciones con los demás. Sin embargo, su eficacia depende de la disponibilidad, voluntad y disciplina de los empleados en su implementación.

	MANUAL DE CONVIVENCIA GESTION DE EMOCIONES	CODIGO. UAPA-001
		VERSION AGO-001
		FECHA 08 AGOSTO 2022

Objetivos.

Promover el uso de la tolerancia y la inclusión como estilos de vida que conducen a la paz. • Fomentar la práctica de valores y el desarrollo de virtudes en la familia como bases para una sana convivencia. • Promover la resolución pacífica de los conflictos como mecanismo de prevención de la violencia.

Procedimientos.

Implementar talleres y cursos cada seis meses para que el empleado pueda tener:

- Capacidad de autoconocimiento, estando consciente de sus propios sentimientos y necesidades.
- Capacidad para gestionar y controlar las emociones.
- Capacidad para dialogar, negociar y concertar.
- Capacidad para analizar y abordar conflictos de manera positiva (prevención y transformación).
- Capacidad para garantizar principios y prácticas para la reconciliación y convivencia pacífica.
- Capacidad para comprender los conflictos como un elemento constitutivo de toda la sociedad a través del diálogo.
- Capacidad para reconocer y adoptar valores y principios éticos, generar conciencia sobre el respeto a la ley y promover la sanción social sobre los hechos o situaciones de ilegitimidad.

	MANUAL DE CONVIVENCIA GESTION DE EMOCIONES	CODIGO. UAPA-001
		VERSION AGO-001
		FECHA 08 AGOSTO 2022

4. COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

4.1. Definición del Comité de Convivencia Laboral

Es un grupo de empleados, conformado por representantes del empleador y representantes de los empleados, que busca prevenir el acoso laboral contribuyendo a proteger a los empleados contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo, conforme lo establece la resolución 0652 del 30 de abril del año 2012 del Ministerio de Trabajo.

4.2. Conformación del Comité de Convivencia Laboral

El Comité de Convivencia Laboral estará compuesto por dos (2) representantes del empleador y dos (2) de los trabajadores, con sus respectivos suplentes.

Los integrantes del Comité preferiblemente contarán con competencias, actitudinales y comportamiento, tales como respeto, imparcialidad, tolerancia, serenidad, confidencialidad, reserva en el manejo de información y ética; así mismo habilidades de comunicación asertiva, liderazgo y resolución de conflictos y que no se les haya formulado una queja de acoso laboral, o que hayan sido víctimas de acoso laboral, en los seis (6) meses anteriores a su conformación".

El empleador designará directamente a sus representantes y los trabajadores elegirán los suyos a través de votación secreta que represente la expresión libre, espontánea y auténtica de todos los trabajadores, y mediante escrutinio público.

4.3. Funciones del Comité de Convivencia Laboral

De acuerdo con lo dispuesto en la 0652 de 2012 del Ministerio del Trabajo, el Comité de Convivencia Laboral se encargará de desempeñar las siguientes funciones:

	MANUAL DE CONVIVENCIA GESTION DE EMOCIONES	CODIGO. UAPA-001
		VERSION AGO-001
		FECHA 08 AGOSTO 2022

1. Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.

2. Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja o reclamo, que pudieran tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral, al interior de la entidad.

3. Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.

4. Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.

5. Formular un plan de mejora concertado entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el principio de la confidencialidad.

6. Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.

7. En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista, el Comité de Convivencia Laboral, deberá remitir la queja a la Procuraduría General de la Nación.

	MANUAL DE CONVIVENCIA GESTION DE EMOCIONES	CODIGO. UAPA-001
		VERSION AGO-001
		FECHA 08 AGOSTO 2022

5 DISPOSICIONES FINALES

5.1 Cumplimiento del manual de convivencia para manejo de las emociones

Todos los trabajadores de la empresa, cualquier sea su función, aceptará las pautas de conductas contenidas en este Manual de Convivencia Para manejo de las emociones y su cumplimiento es condición del vínculo laboral con la institución.

La aplicación de este Manual será responsabilidad personal e indelegable de todos, quienes una vez informados acerca de su implementación, no podrán justificar su violación por desconocimiento o por instrucciones recibidas de cualquier nivel jerárquico.

Los niveles jerárquicos con personal a cargo, no deberán aprobar o tolerar incumplimiento a este Manual de Convivencia.

Cualquier comportamiento que viole o atente contra la integridad de las personas implicadas en el presente manual, debe ser reportado y consultado ante el Comité de Convivencia Laboral de la empresa.

6. REGIMEN SANCIONATORIO

1. Al primer incumplimiento de una norma, cualquier Miembro del Comité de Convivencia reconvendrá en forma verbal a quien haya incumplido y de igual forma motivara al trabajador para que corrija su conducta o Recursos Humanos le invitará a formular recomendaciones constructivas a la norma infringida, las cuales deberá el trabajador darlas a conocer a los demás trabajadores de la empresa y en especial a las personas afectadas por él y firmará ante el Comité de Convivencia Laboral un compromiso de mejora, al cual se hará seguimiento.

2. En el caso de incumplimiento reiterativo a las normas establecidas en el este Manual de Convivencia Laboral y aún después de establecer compromisos sin

mejora alguna, será estudiada por Recursos Humanos y la Gerencia General, quienes iniciarán

	MANUAL DE CONVIVENCIA GESTION DE EMOCIONES	CODIGO. UAPA-001
		VERSION AGO-001
		FECHA 08 AGOSTO 2022

Un proceso en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo y si la situación lo amerita, definirán las sanciones disciplinarias a aplicar, de acuerdo con la gravedad del incumplimiento.

Vigencia

El Manual de convivencia Laboral de AGREGADO SANRA BARBARA, SRL, inicia vigencia desde el momento de su aprobación y divulgación a los trabajadores, por lo tanto, las modificaciones, adiciones y ajustes que sean necesarios se publicarán a través de los medios de comunicación y tecnológicos con que cuenta la institución.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Grupo Los Progresistas Estudiante de término de la UAPA. Paola Coplin. Ivharionex Cabral Ana Yinelsi Jiménez O.	Lic. Mariano Tejada Administrador de Agregados Santa Bárbara SRL	Comité Convivencia Laboral Representantes de los trabajadores

3.4. Comunicación.

El plan de comunicación es un documento que recoge las políticas, estrategias, recursos, objetivos y acciones de comunicaciones, tanto internas como externas, que se propone realizar una organización.

Contar con uno ayuda a organizar los procesos de comunicación y guía el trabajo comunicativo. Además de facilitar la orientación y evitar la dispersión a la que puede llevarnos el trabajo día a día, el plan promueve el seguimiento y la evaluación de estos procesos, lo que nos hace cuestionarnos continuamente y buscar mayor calidad.

Es recomendable que esta herramienta no acabe constituyéndose como una pauta estanca y limitadora, sino una guía de principios y propuestas flexible y adaptable.

Para elaborar nuestro plan de comunicación, nos basaremos en los siguientes:

- Determinar qué queremos conseguir, cuáles son nuestros objetivos.
- Decidir a quién vamos a dirigir nuestra comunicación.
- Pensar cuál es la idea que queremos transmitir.
- Fijar el presupuesto con el que contamos.
- Seleccionar los medios apropiados y su frecuencia de utilización.
- Ejecutar el plan de medios y medir su impacto

Contar con unos protocolos de comunicación bien establecidos nos ayudará, no solo a que los trabajadores se sientan más integrados, sino también a que todo marche a una velocidad mayor. Si cada miembro sabe cómo está estructurada la empresa y qué tipo de decisiones toma cara miembro, el flujo de comunicación será mucho más fluido.

Para que la empresa este siempre un paso delante de los acontecimientos dentro de la misma, se procederá a mantener activos canales de comunicación adecuado con los principales jefe de sección, que comunicaran en todo momento a sus superiores, si se genera alguna crisis, o problema menor con algún trabajador, para aplicar los correctivos inmediatamente.

Para estos se utilizaran Radios, teléfonos inteligentes, Whatsapp, email, memorándum, buzón de sugerencias, murales, etc..., estas son algunas de las opciones a utilizar. Pero se debe formar al trabajador para que sepa que canal de comunicación utilizar y a quien se han de dirigir, para que la comunicación sea efectiva.

Intranet esta herramienta de comunicación interna que utiliza Internet como medio de conexión. Es una herramienta que permite la rápida difusión de las informaciones, compartiendo materiales sobre la misma base de datos para unificar criterios, es utilizada para difundir noticias o comunicados importantes a los colaboradores de Agregados Santa Bárbara

Reuniones virtuales o video conferencias es una herramienta idónea para dar a conocer informaciones e implementaciones importantes en Agregados Santa Bárbara la cual permite establecer una comunicación entre las personas trabajadoras. Con el auge del teletrabajo, y con la creciente descentralización de los puestos de trabajo, una inversión mínima y una efectividad comunicativa máxima.

Otros canales informales utilizados dentro de Agregados Santa Bárbara, los cuales sugeridos por nuestro equipo, ya que los tiempos van cambiando y las herramientas evolucionan. Whatsapp y Telegram, permite que Agregados Santa Bárbara tenga grupos integrados por miembros concretos. Dichos grupos se pueden utilizar como otro instrumento. Bien es cierto que su utilidad y finalidad no debe ser la misma que con amigos o conocidos, pero es una herramienta informal que se puede manejar para compartir informaciones relevantes y concretas, que permita crear un mayor vínculo con los colaboradores.

3.5 Explicación del impacto esperado de esta herramienta de acuerdo con resultados arrojados en la herramienta aplicada.

Este Manual de Convivencia de Gestión de las competencias blandas y emociones, es un resumen de los temas de comportamiento de carácter democrático por medio de los cuales se establecen disposiciones normativas en la empresa AGREGADO SANTA BARBARA, SRL, Y consideramos que el impacto es directo en las actividades relacionadas con los Derechos y Obligaciones de cada miembro de la empresa.

Además nos señala las instrucciones a seguir dentro de la empresa para lograr un clima laboral de tranquilidad, paz, y si en algún momento dado surge un conflicto nos da las pautas para conciliar y seguir en un ambiente productivo, armónico y pacífico.

Es importante mencionar que el Manual, además de trabajar las temáticas mencionadas, contribuye al fortalecimiento de valores y promueven la integración y reflexión entre los empleados, tomando en cuenta la demanda de capacidades técnicas y humanas que requiere la empresa para el buen funcionamiento de la misma y la consecución de los objetivos.

Se espera que luego de implementarse los contenidos, los empleados fortalezcan valores y autoestima, adquieran nuevas estrategias para solucionar los problemas o conflictos, puedan administrar de forma más productiva su tiempo, planificar actividades relacionadas a sus metas o aspiraciones y fortalecer o desarrollar habilidades para el control de sus emociones.

Conclusión

El concepto de emociones se refiere a las reacciones que puede experimentar un individuo al responder a ciertos estímulos y adaptarse a una situación con respecto a una persona, lugar, cosa u objeto. Aquellas capacidades que están relacionadas con la manera en que interactuamos con otras personas. Por esta razón, las emociones están fuertemente vinculadas con los atributos personales y los rasgos de personalidad de cada individuo. Al momento de reconocer que las emociones son una parte importante del trabajo e intentamos crear una cultura de trabajo abierta donde las personas puedan expresarse, para tareas en las que las personas expresan emociones como la ira o el miedo, proporcionamos claridad para resolver esos sentimientos, evitamos cualquier comentario sarcástico o negativo, ya que puede tener un impacto a largo plazo en las relaciones interpersonales

Las emociones positivas son muy importantes para la productividad del equipo, así que nos aseguramos de que las experimenten y de celebrar los logros juntos. Mediante el desarrollo de este diplomado, determinamos la importancia de contar con herramientas que nos permitan recolectar datos, que mediante su análisis e interpretación nos permiten entender mejor el manejo de las emociones cuando ocurre un conflicto laboral, para luego emprender acciones que permitan buscar soluciones a situaciones que se presenta.

El aprendizaje de la convivencia dentro de cualquier empresa, conlleva necesariamente, como cualquier otra acción humana, un contenido emocional que debe formar parte de la competencia de los colaboradores para relacionarse con los demás. Estas relaciones provocan afectos positivos y negativos que los empleados deben aprender a regular. Nos estamos refiriendo a mostrarse empático, a saber identificar sus emociones y sentimientos y los de los demás, aumentar su comprensión emocional y regular reflexivamente las emociones negativas como la ira, enfado, miedo y otros estados de ánimo negativos que suelen estar presente en la conflictividad que se genera en la empresa.

Este aprendizaje emocional es un reto importante para los encargados de departamentos laborales y demanda de la puesta en práctica de una alfabetización

emocional que complemente o se integre en los contenidos de este Manual para la convivencia dentro del trabajo. Muchos comportamientos conflictivos de los trabajadores son explicados por una inadecuada gestión de las emociones y por la expresión (tendencias de acción, comportamientos que se derivan del estado emocional) inadecuada e irrespetuosa de las mismas.

Bibliografías

© 2015 Editorial Maipue.

Bolívar, Lourdes Edith. (2012). Convivencia laboral. CORPAZCO. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/ledithj/convivencia-laboral>

Bolívar, Lourdes Edith. (2012). Convivencia laboral. CORPAZCO. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/ledithj/convivencia-laboral>

Camacho, N. (s.f.). Estudio de Caso N° 1 GESTIÓN DE CONFLICTO.
Caramés, L. (s.f.). MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: EL MODELO INTEGRADO.
Carballo, P. d. (s.f.). Modelo de Atención y Gestión Integral de Conflictos Organizacionales (MAGICO).

CARRASCO, J. (10 de 12 de 2015). Santos tomas en línea. Obtenido de La educación y habilidades blandas: <https://enlinea.santotomas.cl/blog-expertos/educacion-y-habilidades-blandas/>

Enfoque basado en competencias". México, D.F. México: Mcgraw- Hill

Flores, L. (2001), La importancia de la comunicación interna, Empleo, Recursos Humanos. 14 junio 2001, 29. (Yahoo), 12 febrero 2002. URL <http://www.es.careers.yahoo.com>

GARCÍA, J. A. 1999. "El manejo de las crisis en las empresas". Santafé de Bogotá, McGraw-Hill Interamericana S.A.

GOLEMAN, D. Inteligencia emocional, ed. Kairós: Barcelona, s/d, 291pp.

GULLO, J. –NARDULLI, J. Gestión organizacional. 1º edición, enero de 2015

HERNÁNDEZ Y RODRÍGUEZ, S. J. (2011). Fundamentos de la Gestión Empresarial

<http://www.yahoo.com.mx>

<https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa>

<https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa>

Interamericana de España S.L.

López A; Administración de la comunicación, Teoría y práctica, México, 19ª reimpresión, Editorial Limusa.

MANUAL GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

MANUAL GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL

Páginas web

Para la empresa Final Cigars, E.I.R.L. Santiago, 2020

Para la empresa Final Cigars, E.I.R.L. Santiago, 2020

RAMIREZ CARDONA, C. – RAMIREZ M. Fundamentos de administración. Cuarta Edición, Ecoe publicaciones

ROBBINS, S. (2013). Comportamiento organizacional. Teoría y Práctica. México: Pearson.

Siete Aprendizajes Básicos para la Convivencia Social. Internet: Publicación Marcial Guillermo Pérez Herrera.

Thomas, H (1989), La importancia de la comunicación interna a través del Intranet. Área de Recursos Humanos. (Yahoo), 20 febrero 2002, dirección electrónica. URL.

Torrego, J. C. (Coord.) (2008). El Plan de Convivencia. Fundamentos y estrategias para su elaboración y desarrollo. Madrid: Alianza Editorial.

Anexos

UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS UAPA
DEPARTAMENTO DE CURSO FINAL DE GRADO
TRABAJO DE INVESTIGACION



Cuestionario aplicado a los empleados de los departamentos de logística y mantenimiento de vehículos de la empresa Agregado Santa Bárbara, SRL.

¡Saludos! Somos los estudiantes Ivharionex Cabral, Paola Coplin y Ana Yinelsi Jiménez, participantes del Curso Final de Grado, de la Universidad Abierta para Adultos UAPA. En estos momentos nos encontramos realizando un estudio sobre el tema Gestión de las Emociones cuando surge una situación entre los departamentos antes mencionados. Sé que su tiempo es valioso, pero nos gustaría que dediques unos minutos a responder el este cuestionario. Las respuestas son totalmente anónimas y estrictamente confidenciales.

Encierre en un círculo las alternativas que considere correctas:

1. Sexo

- a) Masculino
- b) Femenino

2. Edad

- a) De 18 - 29 años
- b) 30 - 39 años
- c) 40 - 49 años
- d) 50 o más años

3. Nivel académico

- a) Bachiller
- b) Licenciado
- c) Maestría

c) No hay procedimientos definidos o claros al respecto.

d) Las áreas de Logística y Mantenimiento de vehículo no han definido canales de comunicación adecuados para ventilar estos temas.

9. ¿Qué tipo de acciones o medidas entiendes que deben aplicarse para evitar este tipo de emociones presentadas?

a) Las áreas de Logística y Mantenimiento deben, de manera conjunta e imparcial, definir las condiciones bajo las cuáles un equipo debe quedar bajo un estado de mantenimiento y luego comunicarlas a todo el personal de una manera adecuada utilizando los canales de comunicación para evitar emociones desagradables entre los colaboradores.

b) Además de definir las condiciones en las cuáles un equipo debe quedar bajo un estado de mantenimiento, también se debe capacitar al personal de Logística y Mantenimiento de vehículo al respecto, para evitar situaciones conflictivas y tener un mejor manejo de las emociones.

c) Las opciones a y b son correctas.

10. Cuando se presentan conflictos por ende las emociones se ven afectadas y las reacciones de los colaboradores no son las correctas, con respecto al estado que debe tener un equipo de transporte ¿Cuál crees que debe ser la vía de comunicación adecuada para tratar el tema?

a) Los supervisores de Logística y Mantenimiento de Vehículo deben comunicarse directamente entre ellos y luego, llamar a despacho para que se coloque el estado que aplique, según los acuerdos establecidos.

b) Los supervisores de Logística y Mantenimiento de vehículo deben escalar el tema a sus superiores para que sean ellos que busquen la solución más ideal.

c) Los supervisores de Logística y Mantenimiento de vehículo deben llamar de manera individual a Despacho y exigir que se corrija el estado del vehículo en cuestión.

11. ¿Crees que los temas sobre los estados de los vehículos son abordados de manera imparcial entre ambas partes (Logística y Mantenimiento de vehículo)? ¿Por qué?

a) Sí

b) No

12. En caso de que Logística y Mantenimiento de vehículo no logren llegar a acuerdos satisfactorios, cuando tengan diferencias sobre el estado que

debe tener un vehículo o transporte de carga ¿Quién crees que debe fungir como mediador entre las partes? ¿Por qué?

- a) El Área de Despacho.
- b) Recursos Humanos.
- c) Otro (especifique).

13. ¿Con que regularidad entiendes que se debe actualizar y comunicar la información sobre las causas por las que debe detenerse un equipo bajo un estado de mantenimiento de vehículo sin afectar la manera de reaccionar de los colaboradores y pueda afectar sus emociones?

- a) Cada tres meses.
- b) Cuando surja algún cambio, producto del consenso y acuerdo entre Logística y Mantenimiento de vehículo.
- c) a y b Las opciones a y b son correctas.

14. ¿Cuál crees que sería la forma más idónea para informar al personal sobre las situaciones por las que debe detenerse un equipo bajo un estado de mantenimiento de vehículos? ¿Por qué?

- a) Durante las reuniones de seguridad realizadas previo al inicio de las labores.
- b) Coordinar charlas/reuniones con el personal para tratar solamente este tema en específico.

15. ¿Entiendes que el tema sobre las situaciones por las que debe detenerse un equipo bajo un estado de mantenimiento de vehículo, debe incluirse como uno de los ítems a tratar durante la inducción de los nuevos empleados, al igual que la manera de expresar sus emociones ante cualquier situación que se presente, tanto para el área de Logística como para Mantenimiento de vehículos? ¿Por qué?

- a) Sí
 - b) No
-

