



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EL DESEMPEÑO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL: FACTORES
CLAVES PARA EL DESARROLLO DE UNA EMPRESA, CASO
PALMAPLAST S.A. DE MACHALA

TORRES ORDINOLA ERIKA JAZMIN
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MACHALA
2019



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EL DESEMPEÑO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL:
FACTORES CLAVES PARA EL DESARROLLO DE UNA EMPRESA,
CASO PALMAPLAST S.A. DE MACHALA

TORRES ORDINOLA ERIKA JAZMIN
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

MACHALA
2019



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EXAMEN COMPLEXIVO

EL DESEMPEÑO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL: FACTORES CLAVES
PARA EL DESARROLLO DE UNA EMPRESA, CASO PALMAPLAST S.A. DE
MACHALA

TORRES ORDINOLA ERIKA JAZMIN
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TELLO MENDOZA MARIO DAVID

MACHALA, 04 DE FEBRERO DE 2019

MACHALA
04 de febrero de 2019

Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado El desempeño y compromiso organizacional: factores claves para el desarrollo de una empresa, caso Palmplast S.A. de Machala, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



TELLO MENDOZA MARIO DAVID

0702174806

TUTOR - ESPECIALISTA 1



MARTHA AGUIRRE BENALCAZAR

0701904476

ESPECIALISTA 2



LOPEZ FEJOO MANUEL ARCESIO

0703578062

ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: lunes 04 de febrero de 2019 - 09:42

Urkund Analysis Result

Analysed Document: FACTORES CLAVES PARA EL DESARROLLO DE UNA EMPRESA,
CASO PALMAPLAST S.A. DE MACHALA.docx (D46788161)
Submitted: 1/14/2019 8:56:00 PM
Submitted By: ejtorres_est@utmachala.edu.ec
Significance: 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

La que suscribe, TORRES ORDINOLA ERIKA JAZMIN, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado El desempeño y compromiso organizacional: factores claves para el desarrollo de una empresa, caso Palmplast S.A. de Machala, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 04 de febrero de 2019



TORRES ORDINOLA ERIKA JAZMIN
0706455318

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general orientar a la empresa Palmoplast S.A. de Machala, sobre la importancia de disponer un clima organizacional que fortalezca el desempeño y compromiso de sus colaboradores. A demás se aplicó un análisis bibliográfico con temas relacionados a la investigación, acerca de las distintas formas, herramientas y orientaciones del desempeño y compromiso organizacional. El contar con programas de capacitación fortalece el potencial profesional de los miembros, por ello se estructuró un cronograma del programa de capacitación enfocado a la calidad del servicio al cliente, al mejoramiento del clima organizacional, compromiso y sentido de pertenencia de los colaboradores, será factible siempre y cuando exista un buen liderazgo por el capacitador y la motivación de los capacitados.

Finalmente, se concluyó que las capacitaciones son tomadas en cuenta como una inversión productiva que al formar a los colaboradores se beneficia ella misma, produciendo cambios efectivos en las actividades laborales, el trabajo en equipo, la buena comunicación, toma de decisiones, relación con los clientes, proporcionando ventajas y mejoras para brindar un servicio de calidad y conservar un excelente clima laboral, haciendo realizable la misión y los objetivos de la organización.

Palabras claves: Organización, desempeño, compromiso, capacitación, colaboradores.

ABSTRACT

The general objective of this research was to guide the company Palmaplast S.A. de Machala, on the importance of having an organizational climate that strengthens the performance and commitment of its employees. In addition, a bibliographic analysis was applied with topics related to research, about the different forms, tools and orientations of organizational performance and commitment. Having training programs strengthens the professional potential of the members, therefore a schedule of the training program focused on the quality of the customer service, the improvement of the organizational climate, commitment and sense of belonging of the employees, will be feasible. as long as there is good leadership by the trainer and the motivation of the trainees.

Finally, it was concluded that the trainings are taken into account as a productive investment that in training the employees benefits themselves, producing effective changes in work activities, teamwork, good communication, decision making, relationship with the customers, providing advantages and improvements to provide a quality service and maintain an excellent working environment, making the mission and objectives of the organization achievable.

Keywords: Organization, performance, commitment, training, collaborators.

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	
ABSTRACT	
ÍNDICE GENERAL (CONTENIDO)	
LISTA DE TABLA	
LISTA DE ANEXOS	
1. INTRODUCCIÓN	- 12 -
2. DESARROLLO	- 14 -
2.1. Clima organizacional.	- 14 -
2.2. Desempeño organizacional	- 14 -
2.4. Capacitación.....	- 15 -
2.5. Herramientas de control	- 15 -
2.6. Estrategias	- 15 -
2.7. Identidad corporativa	- 16 -
2.8. Liderazgo.....	- 16 -
2.9. Mejora continua	- 16 -
PROPUESTA.....	- 18 -
3. CONCLUSIONES	- 22 -
RECOMENDACIONES.....	- 23 -
BIBLIOGRAFÍA	- 24 -
ANEXOS	- 26 -

LISTA DE TABLA

Tabla 1 Cronograma del programa de capacitación - 19 -

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 Instalaciones de la Empresa Palmaplast S.A.	- 26 -
Anexo 2 Dialogando con el Ing. Orquídea (jefe del Dpto. de TTHH).....	- 27 -
Anexo 3 Tomando apuntes.....	- 28 -
Anexo 4 Entrevista con Ing. Mariuxi Heras, sobre los costos de capacitaciones.	- 28 -

1. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones en pasadas décadas se enfocaban en la fabricación y elaboración de los productos por lo que no se tomaba en cuenta el recurso humano, y para los altos mandos aquellas perspectivas e intereses de sus colaboradores eran completamente indiferentes.

Hoy se visualiza al colaborador desde una perspectiva más protectora, que garantiza seguridad en su entorno interno, el área de talento humano es encargado de buscar el bienestar y preparación para que se sientan identificados, comprometidos y motivados en su desempeño laboral, de una manera efectiva e inimitable. Las empresas buscan que sus miembros integren elementos de comportamiento general, basadas en creencias y principios, defendiendo así su misión organizacional, para mantener una conexión interna y conservar el sentido de pertenencia de cada uno de sus colaboradores (Charón, 2007).

Las organizaciones cada día buscan mejoras en sus actividades laborales, para ello una entidad debe estar fortalecida internamente y de ello dependerá su crecimiento y desarrollo, esto no solo es cuestión del manejo de las maquinarias, sino de aquellos conocimientos y destrezas del personal, aumentando así su potencial profesional.

El recurso humano es un componente esencial que da utilidad a los demás recursos de la organización, de tal manera si el personal desarrolla destrezas, capacidades y aptitudes permiten que la ventaja competitiva de la entidad consiga ser sostenible y perdure en el tiempo (Montoya & Boyero, 2016). Por lo que cada entidad cuenta con sus propias características que la diferencia de las demás, el sentido de pertenencia e identidad es una de las características que fortalece e incrementa el prestigio de la organización.

Existen varios estudios que reconocen la magnitud de mantener en los empleados un compromiso organizacional continuo, en reiteradas ocasiones el personal disminuye o aumenta por la rotación de empleados o por la falta de atención y compromiso con él, perjudicando así capacidades organizacionales y una medida esencial es fortalecer el conocimiento. Una posible solución para contrarrestar o al menos menguar el riesgo se encuentra en la transmisión de información; esta acción se considera una pieza clave al

implementar tácticas que puedan llegar a convertirse en ventajas competitivas favorables para la empresa (Máñez, 2016).

En esta ocasión se realiza el desempeño y compromiso organizacional: factores claves para el desarrollo de una empresa, caso Palmoplast S.A. de Machala; el trabajo se centra en la situación actual de la entidad principalmente en el área de talento humano para luego formular estrategias que contribuyan a la mejora continua y compromiso organizacional por parte de los colaboradores de la entidad.

Es por ello, que el objetivo general de esta investigación es orientar a la empresa Palmoplast S.A. de Machala sobre la importancia de disponer un clima organizacional que fortalezca el desempeño y compromiso de sus colaboradores mediante el planteamiento de un programa de capacitación; para el cumplimiento de lo planteado se detallan los siguientes objetivos específicos: determinar la importancia de una estructura conveniente para llevar a cabo un programa de capacitación; señalar la relevancia del liderazgo en las autoridades para aumentar el compromiso organizacional de los colaboradores; detallar la repercusión que genera el buen trato a los trabajadores, en la calidad de servicio al cliente.

2. DESARROLLO

Los programas de capacitación garantizan que los colaboradores desempeñen su labor de una forma eficiente, así como a comprometerse en sus tareas o actividades para llevar a que la entidad mantenga un adecuado clima organizacional, así como también a tener una buena relación con su entorno y elevar el prestigio empresarial.

2.1. Clima organizacional.

Está vinculado al conjunto de elementos medibles de un ambiente laboral, las cuales son divisadas y percibidas por quienes laboran en él; en las empresas medir y conocer el clima laboral contribuye a que se verifique si el trabajador está o no cumpliendo con eficacia y eficiencia su trabajo, por lo que un inadecuado ambiente de trabajo pondrá en riesgo la misión de su empresa, la motivación de los colaboradores y su rendimiento laboral (Iglesias & Sánchez, 2015). Por lo tanto, el mantener un armonioso clima organizacional conlleva a una mejor productividad y desarrollo profesional de todos los miembros que laboran en la entidad.

2.2. Desempeño organizacional

El desempeño organizacional es una forma gestionable que relaciona de una forma prudencial sus recursos productores, con una intención participativa, estos recursos internos y externos van enlazados con el logro de los objetivos a través de la satisfacción que se percibe a cambio; el rendimiento que refleje el individuo al realizar la actividad genera valor a la organización que es lo que busca al momento de medir el desempeño del trabajador (Machorro, Mercado, Cernasz, & Romero, 2016).

2.3. Relaciones con el cliente

La relación con los clientes es un factor indispensable para competir en el mercado, la buena comunicación y compromiso que perciban los clientes, refleja la calidad y preparación de capital humano que contenga la organización. El desarrollar la relación

con los clientes genera ventajas competitivas, necesarias para la toma de decisiones y crecimiento de la empresa (Cabanelas, Cabanelas, & Lorenzo, 2007).

2.4. Capacitación

Es una forma efectiva de las actividades laborales y las organizaciones deben estar en constante formación y capacitación por los distintos paradigmas que se vive en la actualidad, la preparación y formación fortalece al capital intangible y desarrollo profesional de cada uno de los colaboradores partícipes. La capacitación es imprescindible para la empresa porque mediante planes de acción independientemente de la inversión a corto o largo plazo; busca crecimiento y desarrollo competitivo. Los planes de capacitación son instrumentos que tienen como fin asegurar la formación de su personal en un periodo determinado, estos planes contienen acciones formativas necesaria, presupuesto, resultados esperados y finalmente hacer una evaluación de lo aplicado (Parra & Rodriguez, 2016).

2.5. Herramientas de control

Según (Lozano & Tenorio, 2016), indican que las herramientas de control es una pieza clave en toda organización, por lo que utiliza los recursos de una forma eficaz, procurando ofrecer productos de calidad al mismo tiempo evitar pérdidas o despilfarros en la empresa. la alta gerencia utiliza herramientas de control interno para asegurar, una dirección sistemática y eficiente de las tareas o acciones de la organización. Las cuales son necesarias para evaluar el desempeño y que tan productivo son los programas o actividades que se realizan dentro de la organización.

2.6. Estrategias

Toda empresa contiene estrategias cuyo objetivo es aplicarlas siempre y cuando exista alguna anomalía o fallas internas del capital humano y recursos en la organización es por ello que (Hernández & Castro, 2015), manifiestan que todo sector empresarial debe contar con estrategias para desafiar a los cambios y no estar en alguna situación emergente, sino por el contrario cooperar a la unificación de los colaboradores para que logren mantener

el compromiso y sentido de pertenencia e identidad, y cumplir a cabalidad con las metas y objetivos de la organización.

2.7. Identidad corporativa

Comprende el conjunto de comportamientos que otorga una organización a los colaboradores a través de sus actitudes y características peculiares, que refleja los intereses de la empresa, que de una u otra forma conforman y mantienen los principios de esta (Fernández & Useche, 2015).

Es así como el sentido de pertenencia e identidad hace que la persona forme parte esencial de la organización de modo que al ser tomado en cuenta y percibir aquella integración del grupo sin duda alguna mantendrá una fortalecida interrelación y un trato confortable su ambiente de trabajo (Dávila & Jiménez, 2014).

2.8. Liderazgo

Según (Perozo & Paz, 2016), mencionan que el liderazgo un proceso dinámico donde un grupo de personas participan conjuntamente para llegar a un propósito común, el guía tiene características particulares que motivan y orientan al equipo de trabajo para hacerlos más competitivos y que cada individuo muestre su máximo potencial al momento ejercer sus actividades a desarrollar enfocadas al logro de las metas de la empresa.

2.9. Mejora continua

La mejora continua es una la forma de enseñanza estable a los miembros de una organización, que induce la empatía, el trabajo en equipo, el empowerment, así como efectuar técnicas de calidad, detectar a tiempo los posibles problemas formando una excelente cultura organizacional (Huilcapi, Mora, Bayas, & Escobar, 2017); cabe mencionar que conservar la mejora continua en la organización logrará a futuro cambios positivos tanto en su productividad y su capital humano.

Para comprender en contexto el desarrollo de este caso práctico hay que tener en cuenta, que la empresa utilizada, Palmaplast S.A, forma parte de Corporación Palmar, la cual es un grupo empresarial que ofrece variedades de servicios en todos los procesos de producción, comercialización y exportación del banano.

Palmaplast S.A inició sus operaciones en 1998, desde entonces se ha comprometido a brindar calidad, atención y hacer uso adecuado de la tecnología, y para ser más confiable cuenta con certificados de calidad de la ISO 9001:2000 con la finalidad de satisfacer las necesidades y cumplir con las perspectivas del cliente.

Como actividad principal es elaborar productos plásticos de diferentes tipos, cuenta con una estructura dividida en cinco departamentos, de la cual se analizará de forma minuciosa, porque así lo requiere el caso, el departamento de talento humano de Palmaplast S.A.

El Ing. Orquídea Geovanny, como encargado de Recursos Humanos menciona que el departamento de Talento Humano es el encargado de la selección y preparación del personal, actualmente tiene 84 colaboradores, los cuales están distribuidos en dos áreas, producción 56 y en oficina 28. La empresa si cuenta con programas de capacitaciones en sus distintas áreas que comprende entre 10 a 15 capacitaciones en todo el año, cabe mencionar que Palmaplast S.A. ya tienen proyectado su presupuesto en programas de capacitaciones del año 2019 que es de \$23.000.

Esta investigación se basa en el estudio del departamento de talento humano para el desempeño y compromiso organizacional: factores claves para el desarrollo de una empresa, caso Palmaplast S.A. de Machala.

Tomando como referencia la metodología empleada por (Segredo, 2013), en el cual se realizó un análisis bibliográfico con temas relacionados al caso, acerca de distintas formas, herramientas y orientaciones del desempeño y compromiso organizacional.

El objeto de estudio se desarrollará mediante el método analítico descriptivo, puesto a que es necesario entender el clima organizacional que es el ambiente en donde el trabajador realiza sus tareas de forma continua, ya que el estar en constante formación contribuirá a fortalecer aquellas emociones y conductas de cada uno de los miembros que incorporan la entidad.

PROPUESTA

Para dar soluciones a las interrogantes que se plantean en este reactivo, se aplicó el método bibliográfico con la finalidad de comprender mejor el entorno al cual se iba a recurrir a utilizar el método analítico descriptivo, que fue aplicado en la empresa Palmoplast S.A. de Machala, siendo utilizada como referencia.

Luego de examinar las diferentes definiciones de los autores citados, y al acudir a la empresa Palmoplast S.A. de Machala, se dialogó con el responsable del departamento de estudio y durante el recorrido, observando cuidadosamente mientras está en operatividad sus procesos.

Se determina que es importante tener definida la estructura para llevar a cabo los programas de capacitación, se debe tener claro sobre qué temas capacitar, ya que, en ocasiones se dispone de personal que recién se integran a la empresa, además las capacitaciones se deben de aplicarse de forma constante y oportuna, esto permitirá a los colaboradores conocer, planear y realizar las actividades colectivamente siendo fundamental el trabajo en equipo para incrementar los estándares de calidad y las autoridades logren tomar buenas decisiones.

Para que lo mencionado en el párrafo anterior se ejecute de forma eficiente y obtenga el impacto que se espera en la organización, se debe disponer de una buena motivación del líder, para los que conforman la empresa se sientan motivados al realizar cada una de sus actividades y logren mejorar el clima organizacional.

Otro aspecto relevante es el compromiso de los colaboradores, de modo si el personal de la empresa en estudio cuenta con su infraestructura adecuada y herramientas necesarias para las actividades a realizar, sin duda alguna sus recursos en general fuesen utilizados de forma correcta podrán mantenerse y mejorar la productividad y rentabilidad de la empresa.

La empresa Palmoplast S.A. ya cuenta con programas de capacitación que ayudan al fortalecimiento de su personal en cuestión, pero durante la visita se notó un entorno poco armónico debido a la actitud de cierto personal; por ende, para mantener motivado y generar sinergia en los colaboradores y alinearlos hacia la filosofía empresarial; se

requiere que las autoridades tengan la capacidad de liderazgo, por ser una característica idónea para fomentar el alcance de los objetivos corporativos.

La existencia de varios problemas que a simple vista son insignificantes perjudican al rendimiento de la empresa Palmoplast S.A., por ello se desarrolla el siguiente programa de capacitación, orientado al mejoramiento del clima organizacional para abordar los temas necesarios, determinar la frecuencia y tiempo de duración del programa.

Tabla 1 Cronograma del programa de capacitación

Cronograma del programa de capacitación			
Meses	Febrero	Marzo	Abril
Temas para tratar	Atención al cliente	Liderazgo y trabajo en equipo	Superación personal
Duración del programa	6 horas durante 2 jornadas	6 horas durante 2 jornadas	6 horas durante 2 jornadas
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> • Entorno de la organización • Atención directa con los clientes • Percepción de los clientes • Calidad y excelencia en el servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo estratégico • Valores y principios • Competencia • Directrices para el trabajo en equipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de motivación • Tipos de motivación • Coaching empresarial • Autorrealización

Objetivo de la capacitación	Identificar las fortalezas y debilidades de los colaboradores para optimizar la calidad del servicio al cliente.	Aplicar las estrategias de liderazgo para promover el equilibrio del clima organizacional.	Fomentar las capacidades individuales y fortalecer el sentido de pertenencia de los colaboradores.
Dirigidos a:	Personal de producción	Personal de oficina	Personal de producción
Recursos para utilizar	<ul style="list-style-type: none"> • Transporte • Viáticos • Salón de capacitación equipado • Libretas de apuntes, esferográficos • Coffee break • Certificados • Especialistas 		
Inversión	\$ 3.500	\$ 4.000	\$ 7.000
Elaborado por: La Autora			

Nota: Los precios referenciales de la tabla 1, fueron socializados con el personal del Centro de Educación Continua de la UTMach.

Esta estructura de capacitación sería la más conveniente para impulsar el potencial y rendimiento de los colaboradores y lograr en la organización cambios productivos que generen estabilidad económica. Debido a que los colaboradores al ser capacitados se convierten en una fortaleza para la empresa, por lo que se estarían preparando para ser productivos, competentes, leales y comprometidos con la misma.

Es relevante mencionar que el liderazgo conduce hacia una mejora continua, en donde el líder motiva, transmite confianza, disciplina, creatividad, y desarrolla en el individuo actitudes positivas que elevan el compromiso de los colaboradores con la empresa siendo herramienta clave para el desarrollo organizacional. Mientras mejor se desenvuelvan los

altos mandos como líderes mejores serán sus resultados, ya que son ellos quienes toman las decisiones pertinentes para cumplir con las metas u objetivos de la organización.

Contar con un ambiente de trabajo confortable y mantener una permanente motivación produce en los trabajadores responsabilidad en sus funciones debido a que impulsa a inducir actitudes y aptitudes como el respeto mutuo, la tolerancia, la disposición de los directivos hacia los trabajadores implica una mejora de la organización fortaleciendo la calidad del servicio al cliente. Es decir, si los trabajadores están preparados para actuar y atender apropiadamente a los clientes y se encuentran conforme con respecto al trato que perciben, de la misma forma mantendrán un trato amable y cordial brindando servicio de calidad.

El factor elemental en la organización que contribuye al desarrollo de las habilidades, destrezas y comprender algunos desperfectos de los individuos que laboran en ella, son los programas de capacitación los mismos que, hacen que el participante fortalezca su conocimiento y capacidades para cumplir con cada una de las tareas asignadas y realizarlas de forma eficiente y eficaz. No cabe duda de que contar con un capital humano capacitado beneficia a la mejora de la organización.

3. CONCLUSIONES

Está claro que el desarrollar programas de capacitación en la empresa Palmaplast S.A. no solo fortalece el conocimiento del empleado, sino que es vital para disminuir errores que se presentan en sus actividades ya sea por la falta de información o inseguridad al momento de ejecutarla. El entrenamiento que se les brinda a los colaboradores es para hacerlo productivo y competitivo en su área de trabajo, es decir que estén al tanto de la innovación, a utilizar de manera eficaz los recursos mostrando así su buen desempeño y compromiso ante el entorno interno y externo.

Es conveniente que la empresa tome en cuenta las herramientas necesarias para evaluar el desempeño de los trabajadores, para así detectar a tiempo las fallas técnicas o falta de interés al momento de realizar sus actividades, los directivos de la empresa deben de evaluar y medir el rendimiento de cada uno de los trabajadores para identificar sus debilidades y fortalezas y buscar medidas para aumentar su potencial y motivación, una forma de hacerlo es mediante una retroalimentación acorde a sus necesidades a través de los programas de capacitación.

Finalmente el prestigio de la organización depende de los miembros, ya que son ellos quienes reflejan la buena o mala imagen de esta, es importante que los directivos de una empresa conozcan las formas para que sus colaboradores se sientan identificados y comprometidos en su entorno laboral, para ponerlas en práctica y cumplir con la misión y visión de la organización, por lo tanto el contar con un buen clima organizacional elevará su rendimiento de trabajo; así como conocer sus necesidades y sus logros los incita a que coloquen la camiseta de la empresa y hablen bien de ella.

RECOMENDACIONES

Para que el programa de capacitación se ejecute de forma correcta, los altos mandos deberán:

- Poner el mayor interés en cada uno de los procesos, con la finalidad de que sus colaboradores perciban que se preocupan por el mejoramiento capacidades.
- Durante la ejecución del programa de capacitación se debe hacer seguimiento para evaluar el desarrollo e identificar falencia y darle solución inmediata, ya que el proyecto es adaptable, esto permitirá que el programa sea eficiente.
- Con el excedente presupuestario en el ítem de capacitaciones, se recomienda hacer uso de algún tipo de charla motivacional-organizacional; para que el personal tanto como operarios como administrativos, tenga la suficiente motivación para ejecutar sus actividades de forma eficiente y eficaz. Con la finalidad de generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y calidad elevando la moral de trabajo y sobre todo de la entidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Cabanelas, J., Cabanelas, P., & Lorenzo, J. (2007). La gestión de las relaciones con los clientes como característica de la alta rentabilidad empresarial. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 16(3), 133-148. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2504842.pdf>
- Charón, L. (2007). IMPORTANCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. *Ciencia en su PC*, 5, 87-95. Obtenido de <https://www.redalyc.org/html/1813/181315033009/>
- Dávila, C., & Jiménez, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología (PUCP)*, 32(2), 271-302. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0254-92472014000200004&script=sci_arttext
- Fernández, L., & Useche, M. (2015). Identidad y alteridad en la comunicación organizacional. *Quórum Académico*, 12(1), 60-77. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5304979>
- Hernández, G., & Castro, D. (2015). Responsabilidad social como estrategia activadora del compromiso organizacional de los trabajadores. *Negotium*, 10(30), 123-141. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78238677008>
- Huilcapi, M., Mora, J., Bayas, G., & Escobar, D. (2017). Mejora continua, elemento de la cultura empresarial para lograr empresas esbeltas. *PRO SCIENCES*, 1(4), 27-32. doi:10.29018/issn.2588-1000vol1iss4.2017pp27-32
- Iglesias, A., & Sánchez, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *Medisur*, 13(3), 455-457. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2015000300002&script=sci_arttext&tlng=en
- Lozano, G., & Tenorio, J. (2016). El sistema de control Interno: Una herramienta para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en el sector construcción. *Revista de Investigación de Contabilidad*, 1(1), 49-59. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_apfb/article/view/896
- Machorro, F., Mercado, P., Cernasz, D., & Romero, M. (2016). Influencia del capital relacional en el desempeño organizacional de las instituciones de educación

superior tecnológica. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 26(60), 35-50. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81844804003>

Máynez, A. (2016). Cultura y compromiso afectivo: ¿influyen sobre la transferencia interna del conocimiento? *Contaduría y administración*, 61(4), 666-681. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422016000400666&script=sci_arttext&tlng=en&fbclid=IwAR3_5hExoVXjlH8SYaUM9gGB8wOrXze1mKIKxUrPo4texxRnocikucsyQ34

Montoya, C., & Boyero, M. (2016). EL RECURSO HUMANO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL. *Visión de Futuro*, 20(2), 1-20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>

Parra, C., & Rodriguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Investigación, desarrollo e innovación*, 6(2), 131-143. doi:10.19053/20278306.46021

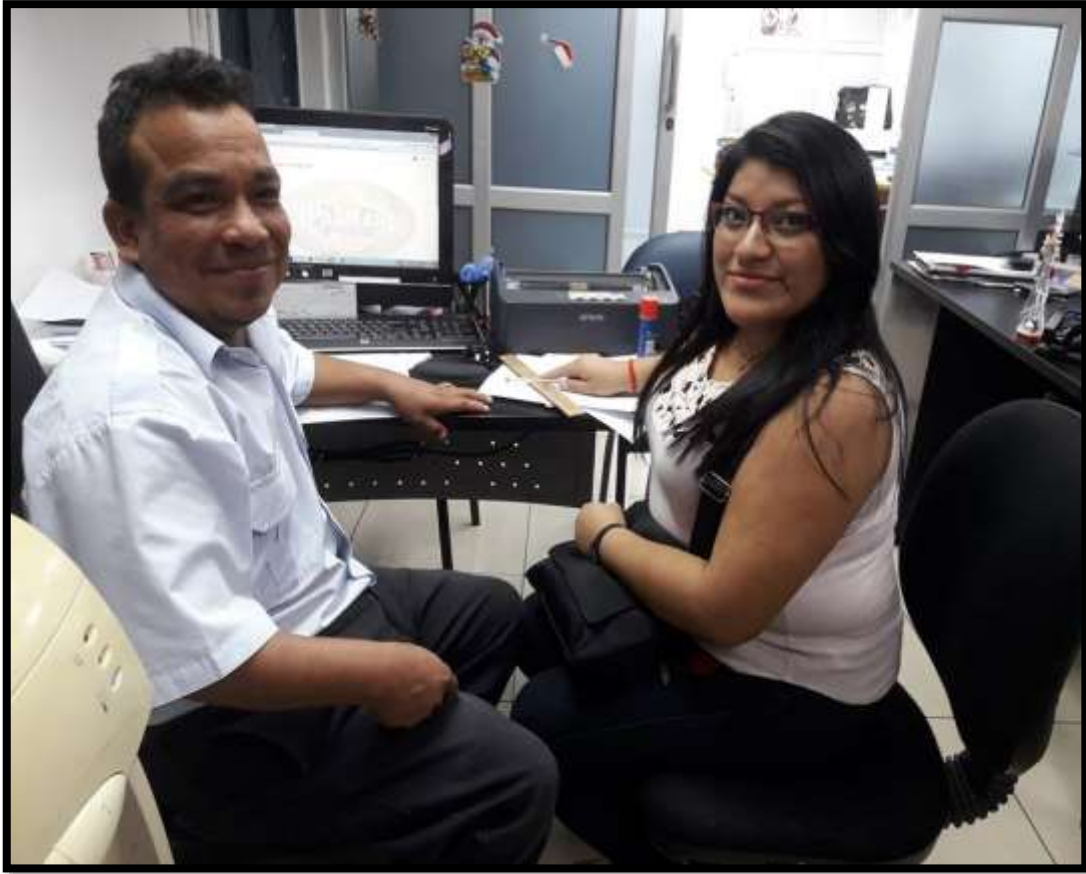
Perozo, B., & Paz, A. (2016). Estilos de liderazgo femenino como factor influyente en las habilidades de los equipos de trabajo en el sector asegurador. *Revista Clío América*, 10(9), 8-22. doi:10.21676/23897848.1656

Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 385-393. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200017

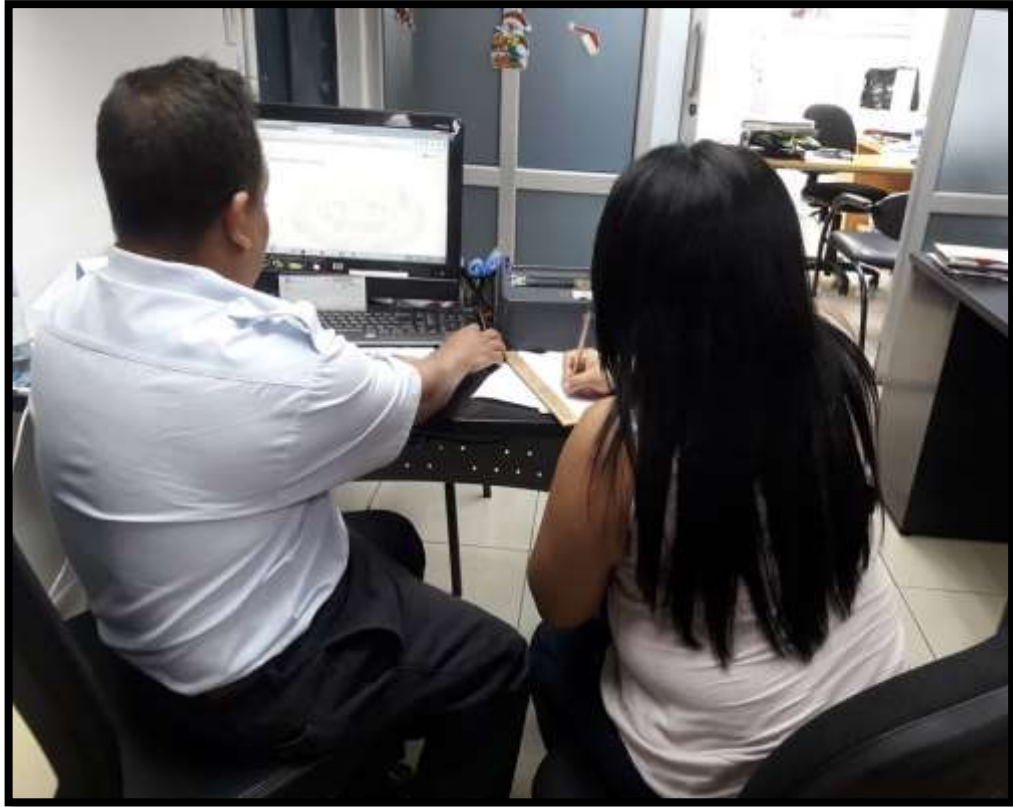
ANEXOS



Anexo 1 Instalaciones de la Empresa Palmaplast S.A.



Anexo 2 Dialogando con el Ing. Orquídea (jefe del Dpto. de TTHH)



Anexo 3 Tomando apuntes



Anexo 4 Entrevista con Ing. Mariuxi Heras, sobre los costos de capacitaciones.