



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**LA ESCUCHA ACTIVA COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LAS
RELACIONES LABORALES EN LA FINCA DE CULTIVO Y
EXPORTACIÓN DE BANANO "LA CARLITA"**

**MONCADA BOBADILLA JUNIOR JARED
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AÑAZCO REQUELME ADRIAN ALI
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA
2023**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**LA ESCUCHA ACTIVA COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR
LAS RELACIONES LABORALES EN LA FINCA DE CULTIVO Y
EXPORTACIÓN DE BANANO "LA CARLITA"**

**MONCADA BOBADILLA JUNIOR JARED
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AÑAZCO REQUELME ADRIAN ALI
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA
2023**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTOS INTEGRADORES

**LA ESCUCHA ACTIVA COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR
LAS RELACIONES LABORALES EN LA FINCA DE CULTIVO Y
EXPORTACIÓN DE BANANO "LA CARLITA"**

**MONCADA BOBADILLA JUNIOR JARED
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AÑAZCO REQUELME ADRIAN ALI
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

JAYA PINEDA IDDAR IVAN

**MACHALA
2023**

LA ESCUCHA ACTIVA COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LAS RELACIONES LABORALES EN LA FINCA DE CULTIVO Y EXPORTACIÓN DE BANANO “LA CARLITA”

por AÑAZCO REQUELME ADRIAN ALI MONCADA BOBADILLA JARED JUNIOR

Fecha de entrega: 04-oct-2023 12:02p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2180804288

Nombre del archivo: TESIS_ESCUCHA_ACTIVA_2.docx (1,004.74K)

Total de palabras: 6543

Total de caracteres: 37330

LA ESCUCHA ACTIVA COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LAS RELACIONES LABORALES EN LA FINCA DE CULTIVO Y EXPORTACIÓN DE BANANO "LA CARLITA"

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Técnica de Machala	1%
	Trabajo del estudiante	
2	www.derechoecuador.com	1%
	Fuente de Internet	
3	revistas.up.ac.pa	1%
	Fuente de Internet	
4	Submitted to Universidad del Norte, Colombia	1%
	Trabajo del estudiante	
5	remca.umet.edu.ec	1%
	Fuente de Internet	
6	Submitted to Universidad Autonoma de Chile	< 1%
	Trabajo del estudiante	
7	Submitted to Universidad Tecnológica Indoamerica	< 1%
	Trabajo del estudiante	
8	blog.mailrelay.com	< 1%
	Fuente de Internet	

9	www.questionpro.com	Fuente de Internet	< 1 %
10	repositorio.ucsg.edu.ec	Fuente de Internet	< 1 %
11	repository.usta.edu.co	Fuente de Internet	< 1 %
12	www.scielo.edu.uy	Fuente de Internet	< 1 %
13	repositorioacademico.upc.edu.pe	Fuente de Internet	< 1 %
14	prezi.com	Fuente de Internet	< 1 %
15	1library.co	Fuente de Internet	< 1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo

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

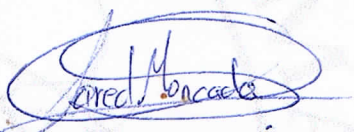
Los que suscriben, MONCADA BOBADILLA JUNIOR JARED y AÑAZCO REQUELME ADRIAN ALI, en calidad de autores del siguiente trabajo escrito titulado LA ESCUCHA ACTIVA COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LAS RELACIONES LABORALES EN LA FINCA DE CULTIVO Y EXPORTACIÓN DE BANANO "LA CARLITA", otorgan a la Universidad Técnica 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 tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Los autores declaran 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.

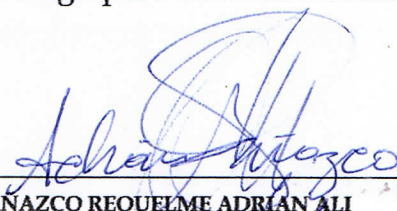
Los autores como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

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.



MONCADA BOBADILLA JUNIOR JARED

1207001916



AÑAZCO REQUELME ADRIAN ALI

0706940889

RESUMEN

La habilidad de saber escuchar es fundamental en las relaciones laborales y se relaciona estrechamente con la comunicación efectiva. la escucha activa es una técnica que implica prestar atención plena a lo que alguien está diciendo, no solo a las palabras, sino también a las emociones y el lenguaje corporal. La habilidad de saber escuchar es esencial en las relaciones laborales, ya que mejora la comunicación y promueve la comprensión mutua. la escucha activa es una técnica clave para lograr esto, y su aplicación puede ayudar a resolver conflictos, fomentar la colaboración y fortalecer las relaciones en el entorno de trabajo.

PALABRAS CLAVES: Relaciones laborales, Escucha activa, Entorno, Comunicación efectiva

ABSTRACT

The ability to listen is fundamental in workplace relationships and is closely related to effective communication. active listening is a technique that involves paying full attention to what someone is saying, not just words, but also emotions and body language. The ability to listen is essential in working relationships, as it improves communication and promotes mutual understanding. Active listening is a key technique to achieve this, and its application can help resolve conflicts, foster collaboration, and strengthen relationships in the work environment.

KEYWORDS: Work relations, Active listening, Environment, Effective communication

Contenido

1	Capítulo I: Planteamiento del problema	4
1.1	El objeto de la investigación	4
1.2	Problema de la investigación.....	5
1.3	Justificación.....	6
1.4	Objetivo de la Investigación.....	8
1.4.1	Objetivo general	8
1.4.2	Objetivos específicos.....	8
2	Capítulo II: Marco Teórico.....	9
2.1	La Comunicación	9
2.2	Habilidad de saber escuchar	10
2.3	Escucha activa.....	11
2.4	La base de la comunicación en las organizaciones es la escucha activa.	11
2.5	Tipos de Escucha Activa.....	12
2.6	Beneficios escucha activa.....	13
2.7	Errores escucha activa.....	14
2.8	Características de la escucha activa	14
2.9	Comunicación Productiva	15
2.10	Técnicas de la Comunicación	17
2.11	Habilidades Comunicativas	17

2.12	Relaciones Laborales	18
2.13	Clima Laboral	19
3	Capítulo III: METODOLOGIA DEL PROYECTO	21
3.1	Diseño de la investigación.....	21
3.1.1	Población y muestra.....	21
3.1.1	Tamaño de la Muestra	22
3.2	Intrumento de la Recolección de datos	23
3.2.1	Instrumento de recolección	24
4	CAPITULO IV Resultados y Discusión.....	28
4.1	Análisis de Resultados	28
4.2	Contrastación teórica de los resultados	37
4.3	Propuesta Integradora.....	38
4.4	Valoración de la factibilidad	39
4.4.1	Dimensión técnica económica.....	39
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
5.1	CONCLUSIONES	41
	Bibliografía	

1 CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 El objeto de la investigación

El objeto de esta investigación es determinar cómo afecta la escucha activa en las relaciones laborales en la finca de cultivo y exportación de banano La Carlita, debido a que la misma es considerada como una estrategia exitosa de comunicación.

La comunicación es un elemento esencial en todas las facetas de nuestra existencia, ya que el ser humano tiene una imperiosa necesidad de transmitir sus emociones, ideas y perspectivas sobre el mundo. Cuando la comunicación falla o resulta insuficiente, surgen una serie de desacuerdos y tensiones en las relaciones interpersonales. (Rodríguez, Zaraida , & Lopez, 2018)

El objetivo principal de esta estrategia es, escuchar con plena conciencia el mensaje de la persona que lo emite quien es el interlocutor, con la finalidad de entender el mensaje claro de manera enfocada y empática (Martín-Salinas, Jaramillo, Alzate, & Mejía, 2022).

De esta manera los colaboradores de la finca pueden apoyar al alcance de objetivos de la empresa, a corto y largo plazo, ya que es imperativo recibir el mensaje correcto para que las actividades sean realizadas correctamente y puedan llevar a un siguiente nivel a la empresa.

Es por lo que es muy importante la escucha activa dentro de las organizaciones y las relaciones laborales debido a que las relaciones sociales se construyen en base a la buena comunicación

1.2 Problema de la investigación

¿Cómo se ven afectadas las relaciones laborales con la estrategia escucha activa en la finca la Carlita?

La Finca de cultivo y exportación de banano es una de las empresas con más alto rendimiento en la actualidad, no siempre existió estabilidad económica dentro de la organización más nunca fue un detonante de preocupación para los dueños del negocio.

En los últimos años las exportaciones han decrecido por lo tanto existen varios factores que pueden afectar directa e indirectamente en los procesos, por lo tanto, generar bajas en el rendimiento. Al existir problemas dentro del negocio nos centramos en el desenvolvimiento de los colaboradores, es decir, en la atención que prestan los colaboradores al recibir órdenes, es por tal motivo que la Escucha Activa afecta directamente en la organización.

La escucha activa es una forma de comunicación que transmite ideas claras sin interrumpir a la otra persona; muestra cuán receptiva es una persona durante una conversación; es una forma de comunicación que se refleja en las acciones del emisor, es decir, escucha atentamente mientras analiza, razona y comprende la información que se le está transmitiendo en la conversación de una o varias personas (Hernandez & Lesmes, La escucha activa como elemento necesario para el dialogo, 2018)

Es fundamental comprender la escucha activa no solo como concepto sino también como estrategia y la ayuda que puede ofrecer. La escucha activa, que se preocupa por la atención de una persona cuando recibe información o señales, es crucial porque influye en si se toman o no decisiones cruciales en el lugar de trabajo y pueden tener un impacto positivo o negativo en el negocio (Hernandez & Lesmes, La escucha activa como elemento necesario para el dialogo, 2018).

La escucha activa consiste en una forma de comunicación que transmite ideas claras sin irrumpir al receptor; se realiza con libertad teniendo en cuenta lo que piensa y sienten los demás; se demuestra cuán atento está una persona durante el diálogo, es el tipo de comunicación reflejados en las acciones del emisor, es decir, se escucha atentamente, analizando, razonando y comprendiendo la información que se está transmitiendo en la conversación de una o varias personas (Hernandez & Lesmes, La escucha activa como elemento necesario , 2018)

La comunicación efectiva puede ayudar a prevenir malentendidos, a construir relaciones más fuertes y a mejorar la productividad en equipos de trabajo, por lo tanto, la capacidad de pensar antes de hablar y actuar es fundamental para una comunicación exitosa.

A menudo, nuestras emociones pueden interferir con nuestra capacidad para comunicarnos claramente. Si somos capaces de reconocer nuestras emociones y pensar cuidadosamente antes de responder, podemos evitar decir cosas que lamentaremos más tarde y asegurarnos de que nuestro mensaje se transmita de manera efectiva (Village, 2022).

Es por tal motivo que desarrollaremos dentro de este proyecto la influencia que tiene la escucha activa dentro de la finca La Carlita, como afecta como estrategia debido a que aplicada de una manera correcta los procesos de la organización mejorarían.

1.3 Justificación

Se eligió determinar cuál es el efecto de la escucha activa como estrategia dentro de la finca La Carlita debido a que esta una estrategia ayuda a mejorar las relaciones laborales y por lo tanto, calma la incertidumbres dentro de la empresa dando como resultado que esta tenga un desenvolvimiento en el mercado totalmente adecuado.

La escucha activa puede tener un fuerte impacto en cuanto a los rendimientos laborales e

ingresos para la empresa, ayudando así generar una estabilidad económica, laboral y mercantil es por tal motivo que se revisarán los referentes teóricos que conceptualizan la importancia de la escucha activa y la incidencia en las relaciones laborales, con el fin de identificar las características sobresalientes de las variables mencionadas. Se presenta una investigación descriptiva con relevancia práctica, ya que los resultados servirán al negocio a tener salud laboral a mejorar ingresos y por consiguiente tener perdurabilidad en el mercado.

1.4 Objetivo de la Investigación

1.4.1 Objetivo general

Analizar cómo afecta la escucha activa para mejorar las relaciones laborales en la finca la Carlita aplicándola como estrategia.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar cómo se encuentran las relaciones laborales dentro de la organización
- Analizar como afectara la aplicación de escucha activa dentro de la Finca la Carlita
- Realizar una propuesta de mejora mediante la estrategia de escucha activa para mejorar las relaciones laborales.

2 CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2. MARCO CONCEPTUAL

2.1 La Comunicación

Desde el principio de los tiempos, la comunicación ha sido un proceso dinámico y evolutivo que nunca terminará. Además de la evolución e integración de la materia en diversos grupos sociales, la comunicación también ha sufrido cambios en todos sus subcampos de estudio y el avance tecnológico en su conjunto (Contreras & Garibay, 2020).

Esta definición nos lleva a la conclusión de que la comunicación ha evolucionado con el tiempo porque ha sido crucial para el desarrollo humano y ha perdurado durante muchos siglos. Desde la comunicación verbal y gestual de los primeros grupos humanos hasta la comunicación digital moderna, la comunicación ha cambiado y evolucionado a lo largo del tiempo en respuesta a las necesidades y características de cada época. Gracias a los avances tecnológicos, ahora son posibles nuevas formas de comunicación, que incluyen la escritura, la impresión, las extensiones de televisión, la televisión, Internet y las redes sociales (Delgado, 2021).

La posibilidad de compartir significados, que es fundamental en la comunicación, solo se da en un entorno social en el que exista un interlocutor que comparta los mismos códigos utilizados en el intercambio. Por lo tanto, la comunicación es inherentemente un proceso sociocultural en el cual se lleva a cabo el intercambio y la construcción de significados y simbolismo (Cordero, 2018).

Es fundamental enfatizar cuánto ha cambiado la sociedad como resultado del desarrollo de la comunicación. El intercambio de conocimientos y el trabajo en equipo entre individuos y

grupos ha sido posible gracias a la comunicación, pero también ha sido una herramienta de autoridad y control (Contreras & Garibay, 2020).

El proceso de comunicación implica enviar y recibir mensajes de un emisor a un receptor, en el cual participan varios elementos tales como:

- el lenguaje utilizado se llama el código.
- el medio utilizado como canal de comunicación.
- el contexto o las circunstancias en que se produce la comunicación.
- los ruidos o perturbaciones que interfirieron en la recepción del mensaje inicial, y.
- La respuesta al mensaje inicial se denomina feedback (Claro, 2021).

2.2 Habilidad de saber escuchar

Muchas habilidades diferentes son muy valoradas en el mundo de los negocios como la influencia interpersonal y la comunicación, con frecuencia pasamos por alto el hecho de que un buen comunicador también debe saber escuchar para adaptar su discurso a las necesidades de la audiencia objetivo, incluso algo que parece sencillo como escuchar es difícil de controlar (Subiela, 2014).

Nuestra personalidad, nuestras emociones y los conocimientos previos que hemos adquirido en esta habilidad juegan un papel importante. Algunas personas creen que debido a que vivimos de una manera tan "acelerada", nuestra capacidad de escuchar se está deteriorando y no le estamos dando el tiempo y la atención que merece (Subiela, 2014).

Uno de los comportamientos más valiosos y desafiantes de adquirir es la capacidad de escuchar con eficacia, es decir, con empatía y preocupación. Al usar esta habilidad, podemos

entender lo que dice la otra persona y cómo intenta comunicarse con nosotros. (Torres, 2019)

Por lo tanto, esto implica estar abierto a las necesidades psicológicas de nuestro interlocutor y prestar atención a sus señales. Esta es una parte crucial de la habilidad porque, aunque muchas personas parecen estar escuchando, en realidad están preocupadas por otros temas (Torres, 2019).

2.3 Escucha activa

Prestar atención a lo que uno oye se conoce como escuchar, sin embargo, debido a que implica conciencia, la escucha activa es más avanzada debido a que el hablante debe usar los cinco sentidos del oyente durante la conversación. En conclusión, el receptor debe esforzarse para que sus capacidades cognitivas y empáticas maduren por completo. Por lo tanto, se trata de algo más que escuchar; también implica centrarse en el mensaje y asimilar todo lo que implica (Andrada, 2021).

Uno de los componentes clave para facilitar la escucha activa es la disposición psicológica esto significa que se debe combinar nuestras habilidades mentales para mantener una atención constante es lo que implica. Para ello se requiere una planificación interna. El emisor puede deducir lo que se escucha a partir de la expresión verbal y no verbal del emisor, por otro lado, la función fática es particularmente notable cuando comenzamos, continuamos o finalizamos una conversación usando expresiones con poco o ningún contenido informativo, el lenguaje corporal o paralingüaje también tiene el mismo efecto (Andrada, 2021).

2.4 La base de la comunicación en las organizaciones es la escucha activa.

El primer paso para una comunicación efectiva es la escucha activa. Esto es crucial para las empresas, especialmente cuando se trata de procesos de toma de decisiones o de producción.

Si se ignoran estas preocupaciones, el liderazgo será ineficaz porque las estrategias no tendrán sentido porque el mensaje solo se habrá absorbido superficialmente, incluso los emisores pueden desmoralizarse por negligencia o malentendidos (Andrada, 2021).

Como resultado, hemos enumerado los tres principales beneficios que tiene la escucha activa para las empresas y son los siguientes:

- **Mayor seguridad en la dirección:** Dado que las partes están en contacto más cercano, esta habilidad permite una mayor seguridad. Se da la capacidad de aumentar la transparencia y dar ejemplo al hacerlo.
- **Fomenta la participación:** Al fomentar la conversación y la comunicación, los miembros del grupo se inspiran para expresar sus opiniones y participar en iniciativas. Como resultado, experimentan sus contribuciones como valoradas y escuchadas.
- **Asistencia en situaciones de emergencia:** La comunicación es clave para resolver cualquier conflicto. Se trata de entender el mensaje a través de sus sentimientos y objetivos para entender qué está pasando y cómo solucionarlo. Esta habilidad trae empatía donde no hay juicio (Columba, 2018).

2.5 Tipos de Escucha Activa

Existen cuatro categorías distintas de escuchar:

- **Empática:** Cuando escuchas para comprender, estás practicando la empatía. Considere un momento en el que escuchó a alguien compartir una historia personal. Por lo tanto, pones las necesidades de la otra persona antes que las tuyas

cuando practicas este tipo de escucha (Martins, 2022).

- **Apreciativa:** Puedes escuchar con placer practicando la escucha apreciativa es comparable a cuando escuchas a un orador motivador, escuchas música o vas a un servicio religioso.
- **Comprensiva:** Es escuchar para aprender algo nuevo, ejemplo cuando escucha un podcast, las noticias o una conferencia con fines educativos, como en una clase, está participando en este tipo de escucha (Martins, 2022).
- **Crítica:** Cuando escuchas a otra persona, debes considerar críticamente su punto de vista antes de poder formar el tuyo propio. Cuando estás conversando con alguien o prestando atención a un vendedor, se produce este tipo de escucha (Martins, 2022).

2.6 Beneficios escucha activa

Escuchar representa un acto esencial de empatía y conexión con el prójimo. Se opone de manera complementaria a hablar y exige una apertura existencial significativa que permite aproximarse al otro en su totalidad, abarcando su dimensión biológica, psicológica, social, cultural e histórica. La escucha y la comprensión están estrechamente relacionadas, de manera que es imposible separarlas si se busca lograr una verdadera escucha que fomente la construcción de diálogos productivos entre individuos diversos que son reconocidos como tales (Robles & Ortiz, 2019)

Hay muchas ventajas en escuchar activamente a los demás, al principio, facilita la resolución de conflictos y ayuda a las personas a evitar malentendidos. Además, aumenta la

empatía por otras personas y los propios sentimientos de valía, por lo tanto, se mejoran las habilidades sociales, se fortalecen las relaciones interpersonales y se comunica la atención al detalle y la empatía de una persona (Langton & Robbins, 2019).

2.7 Errores escucha activa

Podemos cometer una serie de errores cuando escuchamos a otra persona como resultado, usted no debe:

- Interrumpir.
- Juzgar las ideas impuestas
- Rechazar los sentimientos de otra persona

2.8 Características de la escucha activa

A continuación, se enumeran diferentes características de la escucha activa, junto con ejemplos del lugar de trabajo y otros aspectos de la vida (Paredes Daniel, 2020). Estos pueden ser verbales o no verbales, como mencionamos anteriormente:

- La primera de todas las cualidades cuando escuchamos activamente es la empatía. Esto indica que estamos listos para escuchar a quien nos habla y que tenemos el interés y la actitud adecuados.
- Prestar atención a las señales no verbales, como el lenguaje corporal, es otro aspecto de la escucha activa. Los sentimientos del interlocutor, por ejemplo, se pueden inferir con gran detalle a partir de este lenguaje.
- Mantener el contacto visual; es crucial centrarse en la persona que envía el

mensaje. Significa prestar atención y expresar interés. Otro aspecto de esta cualidad es mirar a alguien a los ojos.

- El lenguaje corporal también es crucial porque muestra cuán interesados estamos en la conversación. Inclinar ligeramente hacia adelante o hacia un lado mientras está sentado es un requisito para la escucha activa.
- Verificación del mensaje o palabras de afirmación: Verificar el mensaje usando palabras de afirmación mientras nos hablan es otra indicación de que estamos prestando atención. Para evitar el efecto contrario, hay que hacerlo en la cantidad justa sin pasarse.
- Uno de los principios rectores de la escucha activa es abstenerse de emitir juicios. Si lo hacemos, las restantes habilidades de escucha activa serán inútiles. Para que tengamos éxito, los prejuicios deben ser eliminados.
- Resume todo lo que se dijo o expuso para asegurarse de que todos escucharon y entendieron todo lo que se dijo.
- Retroalimentación: Como paso final en la escucha activa, tenemos la solución y el comentario que le brindaremos. (Peñañiel, 2020)

2.9 Comunicación Productiva

Un grupo de personas que trabajan juntas para generar riqueza y beneficios al completar una serie de propósitos, objetivos o tareas que en realidad sirven para definirlos como grupo en primer lugar. Este esfuerzo se concreta en procesos de generación, transmisión, difusión y uso de la información. Estas organizaciones pueden ser formales o informales, pequeñas, medianas o

grandes; comprenden comunidades o sociedades enteras; o incluso ser internacional, transnacional o global. En otras palabras, la comunicación productiva tiene como objetivo construir plataformas productivas, de ahí su nombre, en beneficio de varios grupos que apuntan a lograr varios objetivos (Contreras & Garibay, 2020).

El término "comunicación productiva" se refiere al esfuerzo colectivo de un grupo humano para crear riqueza y beneficios mediante el cumplimiento de las metas, tareas o actividades que lo caracterizan como tal. Estas organizaciones pueden variar en tamaño y alcance, desde comunidades y sociedades hasta organizaciones globales, y pueden ser formales o informales. Para construir plataformas de productividad para una variedad de objetivos, el proceso involucra la generación, transmisión, disseminación y distribución de información (Contreras & Garibay, 2020).

Sarmiento y Sarmiento (2020) mencionan que la comunicación organizacional es reconocida como la ciencia encargada de estudiar el proceso de comunicación dentro de las empresas. Su objetivo es desarrollar estrategias corporativas internas y externas y proyectar una sinergia clara del mensaje corporativo y específico a comunicar. Dado que la gestión permite a las empresas llevar a cabo su plan de negocios, el valor producido por la estrategia de comunicación es representativo.

Una vez que tenemos claro qué es la comunicación organizacional, podemos decir que es una disciplina que se ocupa de analizar los procesos de comunicación que tienen lugar en las empresas con el fin de desarrollar estrategias tanto internas como externas que permitan proyectar el mensaje corporativo. claramente. Deseas transmisión. La capacidad de una empresa para cumplir con su plan de negocios y producir valor representativo que se refleje en la eficacia

y eficiencia de sus procesos comerciales depende de la implementación de una estrategia de comunicación efectiva. En conclusión, la comunicación organizacional es una herramienta crucial para cualquier empresa que busca establecerse en el mercado a través de la creación de estrategias de comunicación exitosas.

2.10 Técnicas de la Comunicación

En el siglo XXI, se han desarrollado grandes avances en el campo de las Tecnologías de la Información y comunicación, un claro ejemplo es el internet, por cuanto actualmente se ha convertido en una necesidad el conectar personas, empresas, gobiernos, industrias, por tal motivo la obligación de implementar nuevas tecnologías en el campo de las telecomunicaciones va en constante aumento (Quijije, 2020).

Son técnicas e instrumentos para comunicar mensajes de forma eficaz, precisa y eficaz tanto a nivel personal como profesional. Estos implican la aplicación de una variedad de habilidades y herramientas, incluido el uso de señales tanto verbales como no verbales, empatía, escucha activa, persuasión, adaptación al receptor, elección adecuada de palabras y crítica constructiva (Figuerola, 2018).

Son particularmente cruciales cuando se trata de comunicar información pertinente, construir relaciones sólidas con otros, resolver disputas y negociar contratos.

Son útiles en roles de liderazgo y trabajo en equipo, donde la comunicación efectiva es crucial para alcanzar los objetivos (Robbins & Judge, 2009).

2.11 Habilidades Comunicativas

Leer, escuchar, escribir y hablar son formas de comunicación. Estas habilidades interpersonales permiten una comunicación efectiva. La comunicación efectiva requiere el uso de todas estas habilidades (Cardenas, 2019).

La comunicación efectiva en cualquier situación depende de tener buenas habilidades de comunicación. Cada una de estas habilidades se resume de la siguiente manera:

- Escuchar: La capacidad de comprender un mensaje transmitido a través del sonido. Sugiere el enfoque y la capacidad de procesamiento de la información.
- Redacción: requiere la capacidad de organizar los pensamientos de manera clara y lógica para que el destinatario pueda comprender el mensaje.
- Hablar: Implica la capacidad de articular palabras y frases de manera que el oyente pueda entender.

Es importante destacar que estas habilidades no funcionan de manera aislada, sino que están interconectadas y se complementan

2.12 Relaciones Laborales

Para generar una buena relación laboral entre colaboradores o jefe con colaboradores, es importante tener un clima laboral excelente, por ello es importante empezar bien desde el contrato, hay que hacerlo conscientemente para que el colaborador se sienta bien y genere productividad.

En el empleo temporal, los empleados con una relación laboral de carácter temporal son más proclives que los indefinidos a experimentar una inestabilidad ocupacional y profesional, a sufrir una mayor precariedad en el empleo, ya que una vez finaliza el contrato, la parte empresarial puede decidir no continuar con dicha relación laboral (Bayón Pérez, 2019)

La Relación Laboral es a la vez el engranaje de una herramienta jurídica encaminada a la protección de la parte vulnerable, pero la base del reconocimiento del trabajador y su trabajo efectivo, que de manera fáctica está compuesto de dos elementos y una característica principal (Flores, 2019). La relación laboral es una herramienta jurídica que establece los términos y condiciones de trabajo entre un empleado y un trabajador, y tiene como objetivo proteger a la parte más vulnerable, es decir, el trabajador. La relación laboral está compuesta por dos elementos principales: el primero es el trabajo efectivo realizado por el trabajador para el empleador, y el segundo es la compensación que el empleador le otorga al trabajador por su trabajo (Lucena, 2021).

La característica principal de la relación laboral es la subordinación del trabajador al empleado. Esto significa que el trabajador tiene la autoridad para dar órdenes al trabajador en relación con la realización del trabajo, y el trabajador está obligado a cumplir con estas órdenes del ámbito de su trabajo. Además, el empleado tiene la responsabilidad de proporcionar al trabajador un ambiente de trabajo seguro y saludable, así como las herramientas y recursos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva (Lucena, 2021).

2.13 Clima Laboral

El clima laboral u organizacional es la satisfacción laboral o la actitud frente al propio trabajo y está basado en el valor que se atribuye al trabajo, así como en el equilibrio entre la cantidad de recompensas que se reciben y las que se cree que se debiera recibir (Diaz, 2021).

El clima laboral u organizacional es un término más amplio que incluye no solo la satisfacción laboral o la actitud frente al trabajo, sino también otros aspectos relacionados con la

cultura, las normas y los valores de una organización. El clima laboral se refiere a cómo se siente un empleado en su lugar de trabajo y cómo percibe la cultura, el ambiente, las relaciones interpersonales, las políticas y las prácticas de la empresa (Robbins S. P., 2019).

El clima laboral puede influir en la motivación, el compromiso y el rendimiento de los empleados, así como en su bienestar psicológico y emocional. Un clima laboral positivo se caracteriza por un ambiente de trabajo seguro, justo, inclusivo y colaborativo, donde los empleados se sienten valorados y apreciados por su trabajo. Por otro lado, un clima laboral negativo se caracteriza por una cultura tóxica, con falta de comunicación, apoyo y reconocimiento, que puede llevar a la insatisfacción laboral, el estrés y la rotación de personal (Aranibar, 2022).

El eficiente funcionamiento de las organizaciones, se lleva a cabo cuando el clima organizacional es armónico, aceptando el comportamiento emocional de los integrantes de la organización, que influye de manera significativa en su conducta y comportamiento (Leyva, Napan, & Olivera, 2021)

Medranda et al., (2020) El concepto de democracia implica una sociedad que investiga, se informa, interviene y decide. El personal debe conocer sus derechos con el fin de ejercer estos roles. Además, para un desenvolvimiento con excelencia creando un clima labora muy bueno.

Es cierto que el clima organizacional influye en el comportamiento y conducta de los integrantes de una organización y puede tener un impacto significativo en su eficiencia y eficacia. Un clima organizacional armónico se caracteriza por la presencia de buenas relaciones interpersonales saludables y constructivas, una comunicación efectiva, una cultura de trabajo colaborativo, un efectivo y una gestión de los recursos humanos.

Cuando los empleados se sienten valorados y respetados, y tienen un sentido de pertenencia

a la organización, tienden a estar más comprometidos y motivados en su trabajo, lo que a su vez se traduce en un mayor desempeño y productividad. Por otro lado, cuando el clima organizacional es conflictivo o desfavorable, los empleados pueden sentirse desmotivados, insatisfechos y desenganchados del trabajo, lo que puede afectar negativamente la calidad del trabajo y la eficiencia organizacional.

3 CAPÍTULO III: METODOLOGIA DEL PROYECTO

3.1 Diseño de la investigación

El tipo de investigación utilizada en este proyecto es de nivel cuantitativo descriptivo en el cual se pretende determinar cómo afecta la escucha activa en las relaciones laborales en la finca de cultivo y exportación de banano La Carlita, a través de encuestas a los colaboradores se buscará determinar cómo se encuentran las relaciones laborales dentro de la organización, debido a que la misma afecta directamente al desarrollo de las actividades asignadas a los colaboradores.

3.1.1 Población y muestra

3.1.1.1 Población

La mayoría de las personas o cosas que son objeto de una investigación científica constituyen la población de investigación. El objetivo de la investigación es beneficiar al público en general. Sin embargo, dado el tamaño de las poblaciones, a menudo resulta poco práctico para los investigadores evaluar a cada miembro de la población porque hacerlo sería costoso y consumiría mucho tiempo. Los investigadores dependen de estrategias de muestreo debido a esto (Ruiz, y otros). Un grupo bien definido de objetos o personas que comparten rasgos similares se denomina población de investigación. Una población suele compartir algunos rasgos o

características entre todos sus miembros, ya sean individuos u objetos.

En base a lo expuesto en los párrafos anteriores podemos determinar que la población total para nuestra investigación es de 100 personas que son el total de colaboradores que trabajan dentro de la Finca La Carlita, siendo tanto el personal operativo como el personal administrativo, siendo todas personas mayores de 18 años que trabajan directamente para la finca.

3.1.1.2 Muestra

La elección de una porción considerable de la población a estudiar se realiza mediante el uso de un tamaño de muestra.

Su capacidad para estar seguro de que las respuestas representan con precisión a la población depende del tamaño de su muestra. Esto sugiere que el intervalo de confianza será menor para un nivel de confianza dado a medida que aumenta el tamaño de la muestra.

3.1.1 Tamaño de la Muestra

Para el cálculo del tamaño de la muestra que utilizaremos en nuestra investigación, nos basaremos en la siguiente fórmula:

$$\text{Tamaño de Muestra} = Z^2 * (p) * (1-p) / c^2$$

Donde:

z=nivel de confianza deseado

p=proporción de la población con la característica deseada

c=nivel de error

N= Tamaño de la muestra

Para nuestra investigación utilizaremos los siguientes datos:

Figura 1

Puntuación Z

Nivel de confianza deseado	Puntuación z
80 %	1.28
85 %	1.44
90 %	1.65
95 %	1.96
99 %	2.58

Nota. Obtenido de SurveyMonkey

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5

Población: 100

Tamaño de Muestra: 73

$$N = \frac{1,96 * 1,96 * 0,05 * (1 - 0,05)}{0,0025} = \frac{3,8416 * 0,05 * 0,95}{0,0025} = \frac{70,182476}{0,0025} = 72,99$$

3.2 Instrumento de la Recolección de datos

Fuentes Primarias: Serán la información que nos ofrezca la propietaria del negocio y de los colaboradores que pertenecen a la misma.

Fuentes Secundarias: Apuntes, documentos, reportes e informes que hayan sido generados por las diferentes empresas para el negocio.

Recolección

- Encuestas al personal
- Análisis y evaluación de la información

3.2.1 Instrumento de recolección

Figura 2

Instrumento de recolección

No se pueden editar las respuestas

ENCUESTA - FINCA LA CARLITA

Elija una de las opciones según su criterio

1. ¿Mientras escucho a mi superior o compañeros me adelanto en el tiempo y respondo anticipadamente?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de Acuerdo

2. ¿Atiende a otras personas al teléfono o a otros asuntos mientras hablo con alguien?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de Acuerdo

3. ¿Deja de escuchar cuando le dicen algo que no está de acuerdo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de Acuerdo

4. ¿Se esfuerza en comprender las expresiones de su interlocutor?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de Acuerdo

5. ¿Toma notas respecto a los asuntos interesantes que le ayudaran en su jornada laboral del mensaje recibido?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de Acuerdo

6. ¿Escuchar a las personas y entender claramente su mensaje mejora las relaciones laborales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de Acuerdo

7. Solamente discuto con una persona cuando se positivamente que estoy en lo correcto.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de Acuerdo

8. ¡Mientras estoy escuchando, digo cosas como Ajá! Hum... Entiendo... para hacerle saber a la otra persona que le estoy prestando atención

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de Acuerdo

9. ¿Alcanzaremos los objetivos planteados por la empresa más rápido si existe una buena comunicación entre todos los colaboradores?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de Acuerdo

10. ¿Cuándo recibo una orden o un pedido de un cliente me aseguro de entender claramente su requerimiento?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de Acuerdo

11. ¿Una comunicación correcta, conlleva a crear un mejor ambiente laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de Acuerdo

12. ¿Si la persona que se comunica con usted tiene igual o mismo rango dentro de la empresa le presta atención?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de Acuerdo

13. ¿Esta de acuerdo en que la empresa tome acciones para mejorar la comunicación dentro de la empresa?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de Acuerdo

14. ¿Una comunicación adecuada fomentará su participación en las iniciativas que tenga la empresa?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de Acuerdo

15. ¿Es importante comunicar los procesos y la forma de trabajo correcta al personal nuevo?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de Acuerdo

Nota. Elaboración propia

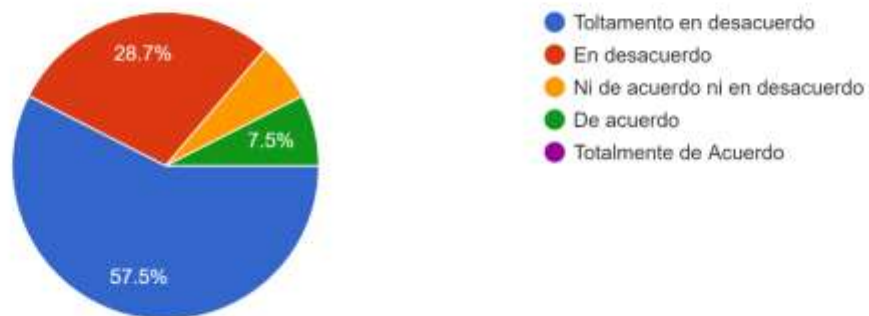
4 CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis de Resultados

Encuesta:

1. ¿Mientras escucho a mi superior o compañeros me adelanto en el tiempo y respondo anticipadamente?

80 respuestas

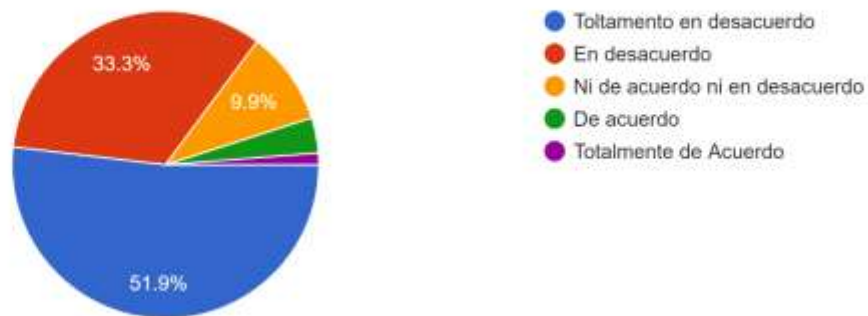


Interpretación: Como podemos determinar en el grafico arrojado por la encuesta

realizada al personal de la Finca La Carlita podemos determinar que el 57.5% no responde anticipadamente a sus compañeros o superiores por lo tanto esperan a que terminen de transmitir el mensaje para poder hablar seguido por el 28,7% que se mantiene en la misma postura, en un porcentaje de 6,3% son imparciales ante esta pregunta, mas existe un 7,5% que si se anticipa a las respuestas, por lo tanto podemos determinar que en la mayoría de colaboradores esperan a recibir el mensaje completo para dar su respuesta.

2. ¿Atiende a otras personas al teléfono o a otros asuntos mientras hablo con alguien?

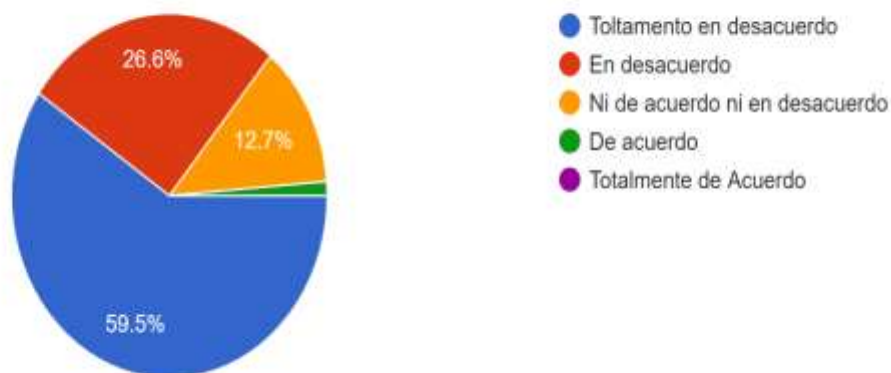
81 respuestas



Interpretación: Como podemos determinar en el gráfico arrojado por la encuesta realizada al personal de la Finca La Carlita podemos determinar que la mayor parte de colaboradores no tienen prioridad en utilizar el teléfono mientras hablan con alguien siendo en su mayor parte el 51,9% totalmente en desacuerdo y el 33,3% en desacuerdo, siendo la mayoría por lo tanto un punto positivo, mas existe una pequeña minoría del 9,9% que no está de acuerdo ni de acuerdo con el uso del teléfono y de acuerdo un mínimo porcentaje siendo la diferencia, tratándose del personal ejecutivo que es prioritario para ellos el uso del teléfono.

3. ¿Deja de escuchar cuando le dicen algo que no está de acuerdo?

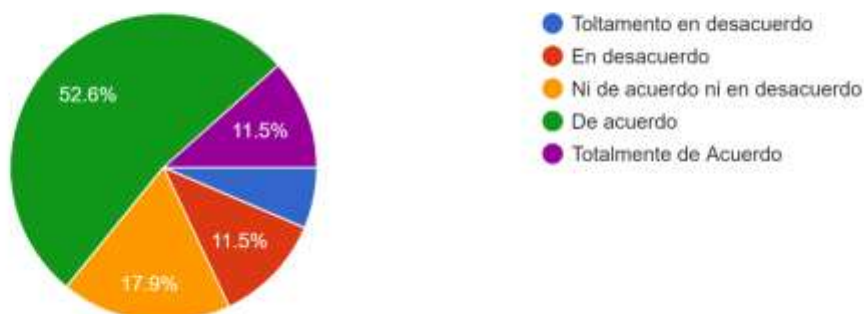
79 respuestas



Interpretación: Como podemos determinar en el gráfico arrojado por la encuesta realizada al personal de la Finca La Carlita podemos determinar que en mayor parte, el 59,5 % y el 26,6% no están de acuerdo en dejar de escuchar a las demás personas cuando les dicen algo, al 12,7% le es indiferente siendo esta parte en ni de acuerdo ni en desacuerdo y un pequeño porcentaje está de acuerdo, siendo este uno de los puntos críticos de la empresa a tomar en cuenta debido a que es imperativo que exista una comunicación fluida entre los miembros de la finca La Carlita.

4. ¿Se esfuerza en comprender las expresiones de su interlocutor?

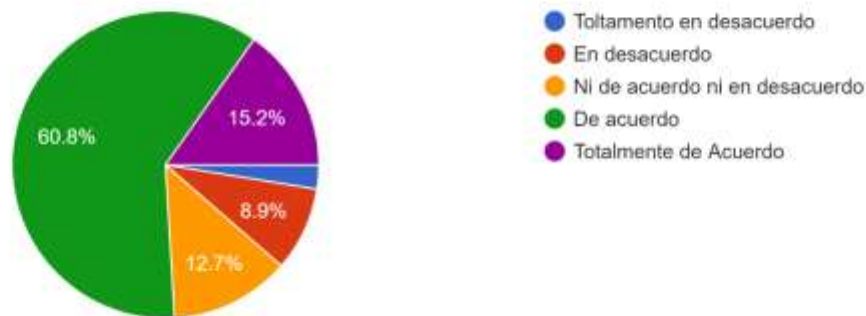
78 respuestas



Interpretación: Como podemos determinar en el gráfico arrojado por la encuesta realizada al personal de la Finca La Carlita podemos determinar que el 52,6% en su mayoría hace lo posible por comprender las expresiones del interlocutor para entender el mensaje que esta siendo comunicado pasando al 17,9% le es indiferente las expresiones del interlocutor,

5. ¿Toma notas respecto a los asuntos interesantes que le ayudaran en su jornada laboral del mensaje recibido?

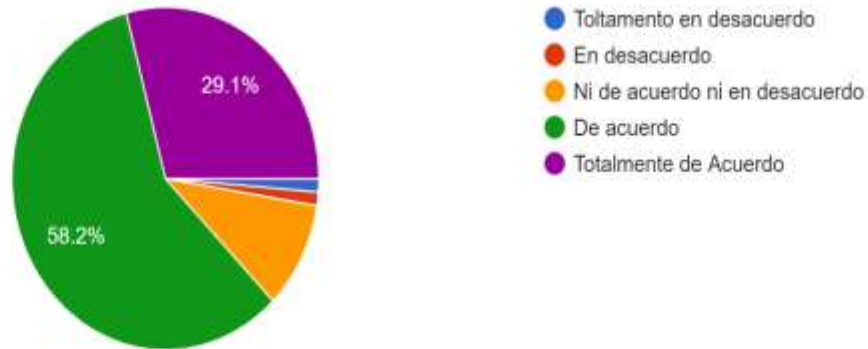
79 respuestas



Interpretación: Como podemos determinar en el gráfico arrojado por la encuesta realizada al personal de la Finca La Carlita podemos determinar que el porcentaje más alto del personal en la empresa está totalmente de acuerdo y de acuerdo en tomar nota de los aspectos más interesantes que ayudan dentro de su jornada laboral esto se debe a que generalmente las órdenes dadas por sus superiores las escriben para no olvidarse, siendo imparciales en un 12.7% para ellos es indiferente esta pregunta más para el 8,9% no están de acuerdo en anotar los asuntos interesantes prefiriendo mantener en su memoria este tipo de asuntos.

6. ¿Escuchar a las personas y entender claramente su mensaje mejora las relaciones laborables?

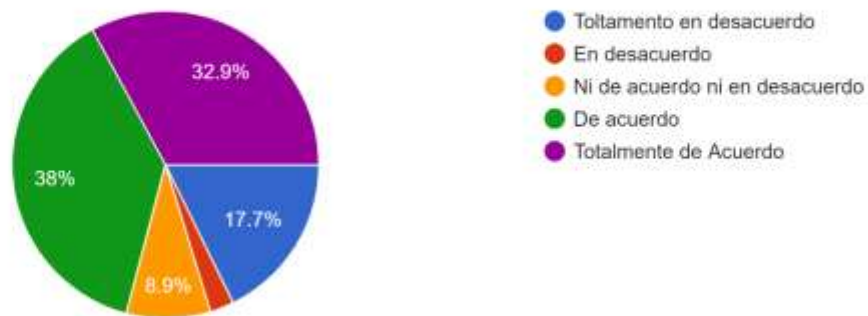
79 respuestas



Interpretación: Como podemos determinar en el gráfico arrojado por la encuesta realizada al personal de la Finca La Carlita podemos determinar que con el 58,2% y con el 29,10 % de acuerdo y totalmente de acuerdo, coinciden que las relaciones laborables mejoran cuando se aplica una escucha activa entre las personas, más para el 12,7% no está de acuerdo ni en desacuerdo, así como las personas que no están de acuerdo con este punto.

7. Solamente discuto con una persona cuando se positivamente que estoy en lo correcto.

79 respuestas

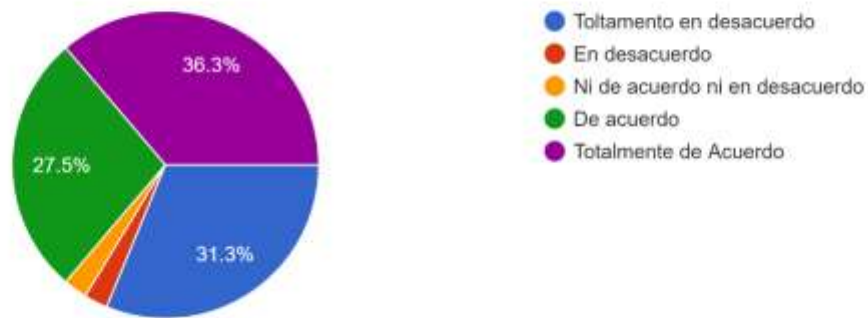


Interpretación: Como podemos determinar en el gráfico arrojado por la encuesta realizada al personal de la Finca La Carlita podemos determinar que la mayoría del personal con

un 38% para de acuerdo y un 32,9% para totalmente de acuerdo coinciden en que discuten con la otra persona solo si se encuentran positivamente en lo correcto esto significa que cuentan con argumentos para defender su punto de vista.

8. ¡Mientras estoy escuchando, digo cosas como Ajá! Hum... Entiendo... para hacerle saber a la otra persona que le estoy prestando atención

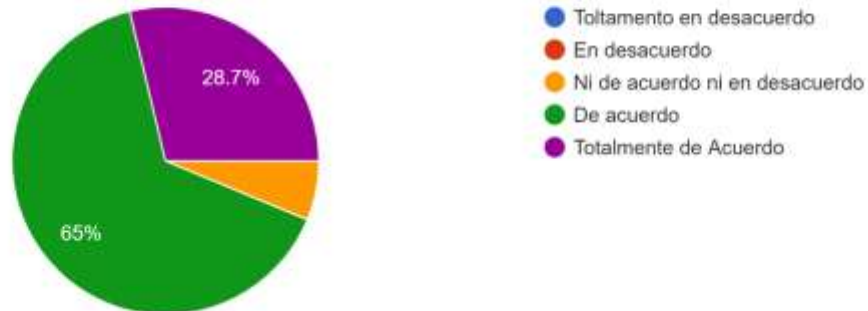
80 respuestas



Interpretación: Como podemos determinar en el gráfico arrojado por la encuesta realizada al personal de la Finca La Carlita podemos determinar que en su mayoría con un 27,5% y un 36.3 % están de acuerdo en decir cosas para que la otra persona sepa que está prestando atención esto como una forma de respeto al interlocutor existe un porcentaje alto del 31,3% que mantiene el silencio mientras existe el proceso de comunicación debido a que le gusta escuchar claramente el mensaje, y en diferencia un porcentaje mínimo no esta de acuerdo ni en desacuerdo.

9. ¿Alcanzaremos los objetivos planteados por la empresa más rápido si existe una buena comunicación entre todos los colaboradores?

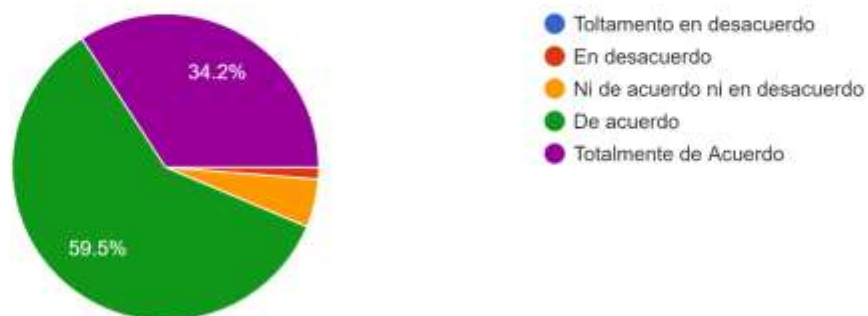
80 respuestas



Interpretación: Como podemos determinar en el grafico arrojado por la encuesta realizada al personal de la Finca La Carlita podemos determinar que en su mayoría están de acuerdo que la comunicación es un puente efectivo para el alcance de objetivos de la organización, esto determina también su bienestar laboral y su seguridad en el trabajo.

10. ¿Cuándo recibo una orden o un pedido de un cliente me aseguro de entender claramente su requerimiento?

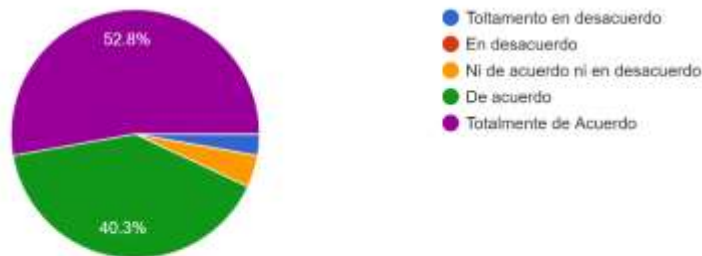
79 respuestas



Interpretación: Como podemos determinar en el grafico arrojado por la encuesta realizada al personal de la Finca La Carlita podemos determinar que en su mayoría todo el personal esta totalmente de acuerdo y de acuerdo que deben entender claramente el

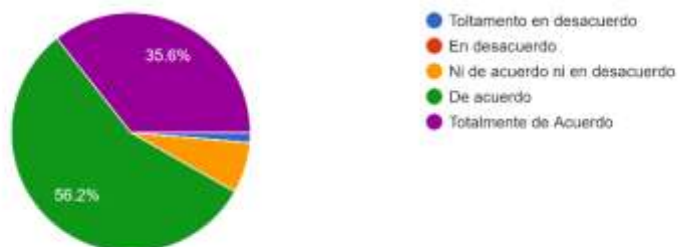
requerimiento del cliente para poder satisfacer las necesidades del cliente debido a que de esto depende la utilidad que tiene la empresa la final de cada año en poco porcentaje no esta de acuerdo ni en desacuerdo lo que se debe corregir porque todos deben estar enfocados en la satisfacción del cliente.

11. ¿Una comunicación correcta, conlleva a crear un mejor ambiente laboral?
72 respuestas



Interpretación: Como podemos determinar en el grafico arrojado por la encuesta realizada al personal de la Finca La Carlita podemos determinar que en su mayoría el personal se encuentra totalmente de acuerdo y de acuerdo con que el ambiente laboral establece una comunicación correcta.

12. ¿Si la persona que se comunica con usted tiene igual o mismo rango dentro de la empresa le presta atención?
73 respuestas

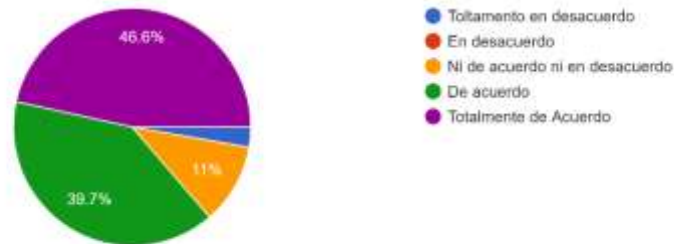


Interpretación: Como podemos determinar en el grafico arrojado por la encuesta realizada al personal de la Finca La Carlita podemos determinar que se encuentran totalmente de acuerdo y de acuerdo sin importar los rangos se presta atención a lo que se comunica sin

importar el rango de las mismas, esto determina un estado de equitatividad.

13. ¿Esta de acuerdo en que la empresa tome acciones para mejorar la comunicación dentro de la empresa?

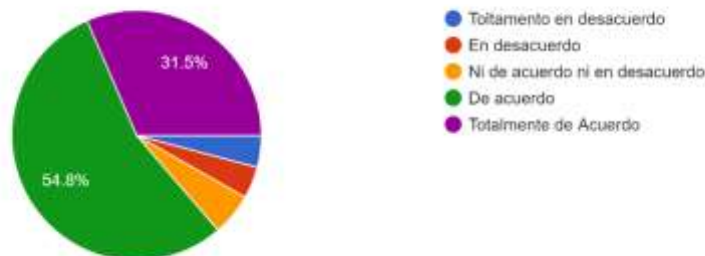
73 respuestas



Interpretación: Como podemos determinar en el gráfico arrojado por la encuesta realizada al personal de la Finca La Carlita podemos determinar que se encuentran totalmente de acuerdo y de acuerdo sin importar los rangos se presta atención a lo que se comunica sin importar el rango de las mismas, esto determina un estado de equitatividad.

14. ¿Una comunicación adecuada fomentará su participación en las iniciativas que tenga la empresa?

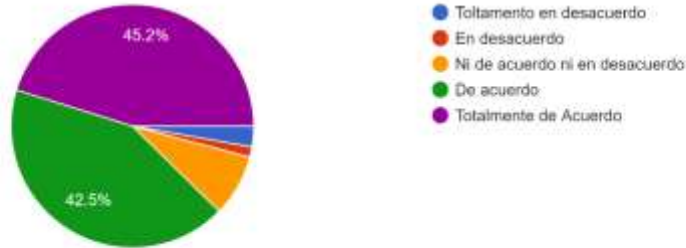
73 respuestas



Interpretación: Como podemos determinar en el gráfico arrojado por la encuesta realizada al personal de la Finca La Carlita podemos determinar que se encuentran en un 54,8% de acuerdo en que la comunicación fomenta la participación en las iniciativas de la empresa, de esta manera podemos determinar que en su mayoría el personal está de acuerdo de formar parte

de las iniciativas implantadas.

15. ¿Es importante comunicar los procesos y la forma de trabajo correcta al personal nuevo?
73 respuestas



Interpretación: Como podemos determinar en el gráfico arrojado por la encuesta realizada al personal de la Finca La Carlita podemos determinar que el 42,5 % y el 45.2% está de acuerdo en que comunicar los procesos y las formas de trabajo informar al personal nuevo, de esta manera se comparte la visión de la empresa generando el alcance objetivo.

4.2 Contratación teórica de los resultados

Por medio de las encuestas aplicadas a las 73 personas del tamaño muestral establecido a la población de La Finca La Carlita se recolectó información pertinente a la escucha activa el objetivo principal del presente proyecto es analizar cómo afecta la escucha activa para mejorar las relaciones laborales en la finca la Carlita aplicándola como estrategia, y para esto partiríamos de los resultados arrojados por las encuestas realizadas.

Para determinar cómo se encuentran las relaciones laborales dentro de la Finca la Carlita, se implementó preguntas en las que se exponga la preocupación del receptor como del emisor del mensaje siendo este un punto importante a favor a la organización debido a que, mediante una excelente comunicación el alcance de objetivos y metas de la empresa serán más alcanzables.

Esto se debe a que, puedes escuchar activamente para comprender en lugar de

simplemente responder, lo que ayudará dentro de la compañía a mejorar las relaciones interpersonales; escuchar puede ayudarle a aprender, así como a mejorar sus relaciones, conectarse más profundamente con las personas y establecer confianza.

Por lo tanto, determinamos que se puede tener conversaciones que sean más profundas y significativas si escuchas activamente los colaboradores pueden mejorar sus habilidades de comunicación escuchando atentamente lo que dice la otra persona en lugar de planificar previamente una respuesta o intervenir. Por tal motivo el otro se sentirá escuchado si se practica la escucha activa debido a que, si se siente escuchado, la otra persona se concentra en usted en lugar de en el problema en cuestión o en cómo resolverlo. Cuando la persona a la que estás escuchando se siente escuchada, su estrés o su agobio disminuyen y está más dispuesta y abierta a tener una conversación honesta. Sentirse escuchado y escuchar activamente son dos ideas que van de la mano y como resultado final la otra persona se sentirá escuchada si le prestas atención.

Es por tal motivo que determinamos que es posible aprender y mejorar las habilidades de escucha activa con tiempo y esfuerzo. Como su nombre indica, implica prestar atención activa y atenta a quien nos habla. Por eso, no basta con escuchar lo que dicen; También debemos prestar mucha atención a lo que intentan decir. Con el fin de mejorar las relaciones laborales determinaremos nuestro plan dentro del plan de propuesta integradora.

4.3 Propuesta Integradora

Nuestra propuesta para incentivar la escucha activa dentro de los colaboradores de la Finca La Carlita es por medio de:

- Capacitaciones del personal por medio de los líderes de cada área
- Posters comunicativos en las áreas de trabajo

Capacitaciones al personal por departamentos dentro de los cuales se tratará:

1. Que es la escucha activa
2. Importancia de la escucha activa
3. Como afecta la escucha activa en las relaciones laborables
4. Alcance de objetivos por una comunicación exitosa
5. Misión y Visión de la Finca La Carlita

Las capacitaciones se realizarán cada dos fines de semana en el transcurso de una hora, de esta manera no afecta al horaria laboral ni a la producción diaria de la Finca.

Los comunicados a cada departamento serán emitidos por el departamento de Talento Humano a los lideres de cada área, con la finalidad de que todos los involucrados sean informados.

Una vez culminada la capacitación pertinente a todos los miembros de la finca La Carlita se procede a colocar posters con información relevante sobre la escucha activa y como aplicarla en el transcurso del horario laboral.

4.4 Valoración de la factibilidad

4.4.1 Dimensión técnica económica

Con el fin de implementar nuestra propuesta integradora es imperativo los Recursos necesarios para las capacitaciones tales como:

- Sillas – 0,50 c/u * 100 = 50 USD por 5 semanas total 250 USD
- Break – Sanduche y cola 1*100 = 100 por 5 semanas total 500 USD
- Posters: 5 posters por clase en cada área total 300 USD

4.4.1.1 Financiamientos

Toda la inversión que se necesita para la implementación de nuestra propuesta integradora será financiada por el capital propio de La finca la Carlita:

Tabla 1

Recursos para capacitación

Recurso	Valor
Sillas	250
Break	500
Posters	300
TOTAL	1050 USD

Nota. Elaboración propia

4.4.1.2 Dimensión social – ambiental

La comunicación efectiva dentro de la organización, genera como resultados positivos el alcance de metas y objetivos de la empresa, el saber escuchar por parte de los líderes de departamento así como de los colaboradores hace que la empresa vaya en crecimiento, por lo tanto esto genera que los empleos de cada uno este seguro, se pueda cumplir con las obligaciones patronales con el seguro social y de esta manera mejorar la forma de vida de cada uno de los colaboradores generando una equidad social y económica para los trabajadores.

Por otra parte, podemos determinar que, las capacitaciones serán dirigidas para el personal con todo tipo de educación, debido a que en la finca la Carlita mucho del personal operativo generalmente alcanza a culminar la educación básica y el bachillerato por medios externos o por falta de recursos.

Buscando la igual entre seres humanos y el trato equitativo de todos sin importar el cargo que ocupen nos enfocamos en contar una comunicación efectiva. Dentro de las dimensiones ambientales la Finca la Carlita busca cuidar el medio ambiente por medio de la escucha activa al recibir el mensaje correcto todos los colaboradores podrán cuidar medio ambiente aplicando las

medidas necesarias en el uso de plaguicidas y pesticidas dentro de la tierra.

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Por medio de la encuesta realizada en el presente proyecto pudimos determinar que la mayoría del personal se preocupa por escuchar a los demás o estar atentos de las ordenes impartidas por sus superiores, por lo tanto, reforzaremos los conocimientos y la importancia de saber escuchar dentro de la organización.
- Aprender a escuchar por parte de todos los colaboradores de la finca la Carlita generara un buen ambiente laboral, así como un económico debido a que las tareas serán realizadas de manera exitosa y correcta, generando una experiencia positiva para los clientes y al colaborador generando una sensación de estabilidad.
- En conclusión, podemos determinar que la capacitación es imperativa para dar a conocer, la importancia y beneficios de saber escuchar, tanto personal como para la empresa, debido a que si un colaborador se siente bien los resultados del mismo serán excelente, viéndose proyectados dentro del marco de lo económico para la finca.

RECOMENDACIONES

- Es importante para la organización no dejar de realizar capacitaciones constantes con el fin de incrementar los conocimientos dentro del personal administrativo y operativo de esta manera generar un excelente ambiente laboral y no perderlo
- Dar seguimiento si se esta cumpliendo lo enseñado por los mentores dentro de la capacitación de esta manera analizar los resultados obtenidos.
- El personal debe tomar en cuenta que es muy importante capacitarse y adquirir este tipo de conocimientos para su crecimiento personal y laboral, es importante tener al personal

informado y puesto para recibir lo ofertado por la Finca la Carlita.

6 BIBLIOGRAFÍA

Andrada, A. M. (21 de Enero de 2021). *UNADE*. Obtenido de <https://unade.edu.mx/escucha-activa/>

Aranibar, E. (2022). Creatividad en el Desarrollo Empresarial desde un Análisis Teórico. *Scielo*, 13(4), 310-322. doi:<http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.13.4.780>.

Bayón Pérez, J. &. (2019). Relaciones laborales . *Redalyc*, 24(87). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29060499008>

Cardenas, M. (2019). *LA ESCUCHA ACTIVA COMO ESTRATEGIA PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE LOS ESTUDIANTES DEL GRADO SEXTO DEL COLEGIO CLUB DE LEONES DE CÚCUTA*. Universidad Santo Tomás. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/17486/2019marianacardenas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Claro, C. (2021). Análisis de la existencia de una cultura de la escucha organizacional, desde los directivos en el sector multitiendas en Chile. *Scielo*, 20(1), 67-84. doi:<http://dx.doi.org/10.26441/rc20.1-2021-a4>.

Columba, C. (2018). Procedimiento para el estudio del Comportamiento Organizacional. *Redalyc*, XXXIX(1), 92-100. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3604/360458872010/html/>

Contreras, O., & Garibay, N. (2020). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *Scielo*, 15(2), 43-70. doi:<https://doi.org/10.18861/ic.2020.15.2.3018>

Cordero, L. (Julio de 2018). La comunicacion como proceso cultural. *Scielo*, 6(3). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322018000300013

- Delgado, I. (20 de Enero de 2021). *Significados*. Obtenido de <https://www.significados.com/comunicacion/>
- Diaz, D. (2021). Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción. *Revista internacional de investigación en ciencias sociales*, 17(2), 245-256.
doi:<https://doi.org/10.18004/riics.2021.diciembre.245>
- Figuerola, N. (2018). *Técnicas de Comunicación*. Obtenido de <https://pmqlinkedin.files.wordpress.com/2011/05/tecnicas-de-comunicacion-pdf.pdf>
- Flores, E. (5 de Febrero de 2019). *Derecho Ecuador*. Obtenido de <https://derechoecuador.com/relacion-laboral/>
- Hernandez, K., & Lesmes, A. (2018). La escucha activa como elemento necesario . *Revista Científica Convicciones*, 83-87.
- Hernandez, K., & Lesmes, A. (2018). La escucha activa como elemento necesario para el dialogo. *Convicciones*, 9(1), 83-87. doi:ISSN 2389-7589 (Online)
- Langton, N., & Robbins, S. (12 de Noviembre de 2019). *Organizational Behaviour*. Obtenido de <https://escuelainenka.com/habilidades-escucha-activa/>
- Leyva, L., Napan, A., & Olivera, Y. (Agosto de 2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Scielo*, 8(2).
doi:<https://doi.org/10.18004/uca/2409-8752/2021.008.02.003>
- Lucena, P. (2021). *Universidad Cesuma*. Obtenido de <https://www.cesuma.mx/blog/que-son-las-relaciones-laborales.html>
- Martins, J. (12 de Octubre de 2022). *Asana*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/active-listening>
- Martín-Salinas, C., Jaramillo, D., Alzate, L., & Mejía, C. (2022). Aprendizaje cooperativo.

Elsevier. Obtenido de

https://www.elsevier.com/__data/assets/pdf_file/0010/1283077/AprendizajeCooperativoElsevierDocencia.pdf

Medranda Narcisa, Torres, A., Romero , I., & Caluguillin, A. (2020). Comunicación, ciudadanía y transparencia. *RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, 362–375 . Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/339178277_Comunicacion_ciudadania_y_transparencia_Acceso_a_la_informacion_publica_como_herramienta_de_participacion_ciudadana_en_la_gestion_administrativa

Paredes Daniel, I. L. (Octubre de 2020). Habilidades directivas y clima. *Redalyc*, vol. 50, núm. 127, 2021. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456065109006>

Peñafiel, G. (2020). Formulacion de Estrategias. *Scielo*, 12(4), 45-55. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-45.pdf>

Quijije, A. (2020). Uso de las técnicas de comunicacion. *Redalyc*, 4(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573667940030>

Robbins, S. P. (2019). *Fundamentals of Management*. Global Edition. Obtenido de <http://www.mim.ac.mw/books/Fundamentals%20of%20Management.pdf>

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera ed.). (J. Enríquez, Trad.) PEARSON EDUCACIÓN. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Robles, D., & Ortiz, D. (Julio de 2019). La escucha como apertura existencial que posibilita la comprensión del otro. *Scielo*(27), 187-215.

doi:<https://doi.org/10.17163/soph.n27.2019.06>

Rodríguez, R. C., Zaraida , S., & Lopez, L. (2018). Comunicación y escucha activa por parte del profesional . *REVISTA ESPAÑOLA SALUD*, 9(2).

doi:<https://doi.org/10.20318/recs.2018.4500>

Ruiz, M. P., Hortas, M. L., Toribia, J. C., Vallecillo, A., Doncel, D., & Rivas, F. (s.f.).

Participación del paciente a través de la escucha activa. A propósito de la remodelación de un servicio de extracciones. *Revista de investigación de calidad sanitaria*, 37(6).

doi:10.1016/j.jhqr.2022.02.005

Sarmiento, J. R., & Sarmiento, M. Y. (2020). LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA UNIVERSIDAD METROPOLITANA SEDE MACHALA A TRAVÉS DE LA INCIDENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 3(1), 145-152. Obtenido de

<http://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/242/284>

Subiela, J. A. (2014). La importancia de la Escucha Activa en la intervención Enfermera.

Enfermería Global, 13(2), 276-292.

doi:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=365834853013>

Torres, A. (2019). *Universidad de Alicante*. Obtenido de [https://web.ua.es/de/aula-](https://web.ua.es/de/aula-salud/documentos/2020-2021/05-habilidad-de-escucha.pdf)

[salud/documentos/2020-2021/05-habilidad-de-escucha.pdf](https://web.ua.es/de/aula-salud/documentos/2020-2021/05-habilidad-de-escucha.pdf)

Village, M. (21 de Agosto de 2022). *Villa Montessori* . Obtenido de

<https://www.montessorivillage.es/la-escucha-activa/>