

Análisis del manual de normas de convivencia y capacitación del personal de una empresa local

Analysis of the manual of coexistence and training standards for the personnel of a local company

Carmen María Zambrano Moreira, Jhonny Vladimir García Ochoa, Leydi Mishelle Valdez Andrade, Lizeth Magdalena Ronquillo Montecel

RESUMEN

La comunicación organizacional y las normas de convivencia son pilares fundamentales en el ámbito empresarial, influyendo directamente en la productividad y calidad de los servicios o productos ofrecidos. Este estudio se centró en la empresa sociedad de turismo en Santo Domingo, durante el período 2023-2024, con el objetivo de analizar la gestión de la comunicación y la sociabilización del manual interno de convivencia. A través de un enfoque cualitativo y un diseño de estudio de caso, se realizaron entrevistas semiestructuradas y se revisaron documentos internos para comprender las percepciones y experiencias de los empleados. Los resultados indican que, a pesar de la larga trayectoria de la empresa, existen desafíos en la comunicación y en la aplicación de las normas de convivencia, lo que puede llevar a conflictos internos y a un bajo rendimiento laboral. Se destaca la importancia de la capacitación del personal en temas de comunicación y convivencia como estrategia para mejorar el ambiente laboral. En conclusión, la gestión adecuada de la comunicación organizacional y la sociabilización de las normas de convivencia son esenciales para el éxito y sostenibilidad de cualquier empresa. Se recomienda a las organizaciones priorizar estos aspectos e invertir en formación y herramientas que promuevan una comunicación efectiva y un ambiente laboral positivo.

Palabras clave: Comunicación organizacional; normas; ambiente laboral; estrategias.

Carmen María Zambrano Moreira

Universidad Técnica Luis Vargas Torres | Santo Domingo De Los Tsáchilas | Ecuador. carmen.zambrano@utelvt.edu.ec
<http://orcid.org/0009-0002-9117-0090>

Jhonny Vladimir García Ochoa

Universidad Técnica Luis Vargas Torres | Santo Domingo De Los Tsáchilas | Ecuador. jhonny.garcia@utelvt.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0004-5491-4649>

Leydi Mishelle Valdez Andrade

Universidad Técnica Luis Vargas Torres | Santo Domingo De Los Tsáchilas | Ecuador. leydi.valdez@utelvt.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0004-5860-7937>

Lizeth Magdalena Ronquillo Montecel

Universidad Técnica Luis Vargas Torres | Santo Domingo De Los Tsáchilas | Ecuador. lizeth.ronquillo@utelvt.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0001-6017-6361>

<http://doi.org/10.46652/pacha.v4i12.237>
ISSN 2697-3677
Vol. 4 No. 12 septiembre-diciembre 2023, e230237
Quito, Ecuador

Enviado: septiembre 14, 2023
Aceptado: noviembre 21, 2023
Publicado: diciembre 06, 2023
Publicación Continua

ABSTRACT

The organizational communication and the rules of coexistence are fundamental pillars in the business environment, directly influencing the productivity and quality of the services or products offered. This study focused on the company tourism society in Santo Domingo, during the period 2023-2024, with the objective of analyzing the management of communication and the socialization of the internal coexistence manual. Using a qualitative approach and a case study design, semi-structured interviews were conducted, and internal documents were reviewed to understand the perceptions and experiences of employees. The results indicate that, despite the company's long history, there are challenges in communication and enforcement of coexistence rules, which can lead to internal conflicts and poor work performance. The importance of staff training in communication and coexistence is highlighted as a strategy to improve the working environment. In conclusion, the proper management of organizational communication and the socialization of the rules of coexistence are essential for the success and sustainability of any company. It is recommended that organizations prioritize these aspects and invest in training and tools that promote effective communication and a positive working environment.

Keyword: Organizational communication; Norms; Work environment; Strategies.

Introducción

La comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo (por ejemplo, entre organizaciones) (Ramos & Paredes, 2017).

En la actualidad, tener una empresa implica diversos factores entre ellos, tener una buena comunicación y conocer las normas de convivencia de esta. Estas normas tienen como objetivo principal mantener un ambiente laboral armonioso y productivo. Sin embargo, en muchas empresas, especialmente en Latinoamérica, se ha observado un bajo rendimiento laboral debido a la falta de aplicación o desinterés en sociabilizar el manual interno de convivencia.

La Comunicología reconoce el fundamento humano (emprendedor, creativo, cooperador, etc.) de toda organización, ligado a su identidad y a sus propios objetivos (económicos, científicos, humanitarios, cívicos, etc.) (Ramos & Paredes, 2017).

La falta de comunicación es un problema porque actualmente se debe tener un ambiente laboral sano y productivo en beneficioso para los empleados. En la actualidad la empresa sociedad de turismo en Ecuador, presenta desafíos en este ámbito, a pesar de su larga trayectoria y presencia en el país. Abordar y capacitar al personal de la empresa implica un reto para los administradores.

La convivencia laboral es, básicamente, aquellos comportamientos interpersonales de los individuos que forman parte de una empresa, tanto los líderes como los empleados entre sí, que permiten que se lleve adelante, determinado ambiente de trabajo dentro del día a día.

El objetivo principal es capacitar al personal de la empresa sociedad de turismo para mejorar la convivencia laboral, identificar los factores que influyen en los conflictos internos y sociabilizar el manual de normas de convivencia.

La gestión adecuada de la comunicación organizacional y la sociabilización serán esenciales en la aplicación de esta investigación mejorará el ambiente laboral y este será sano y productivo. La empresa, independientemente de su tamaño o industria, deberá priorizar estos aspectos para garantizar su éxito y sostenibilidad en el mercado (Tenesaca, 2018).

De acuerdo con el Comité de Convivencia Laboral (2022), señalan que “la convivencia es una necesidad urgente en el mundo actual y a través de ella podemos construir relaciones armoniosas entre los miembros de la comunidad”. Por lo tanto, es importante que en las empresas se lleve una buena convivencia para lograr las metas trazadas. Por otro lado, construir la convivencia desde una perspectiva macro se considera una paz positiva que no sólo se centra en reducir el conflicto, sino que también busca abordar sus raíces estructurales (Ávalos & Berger, 2021).

Metodología

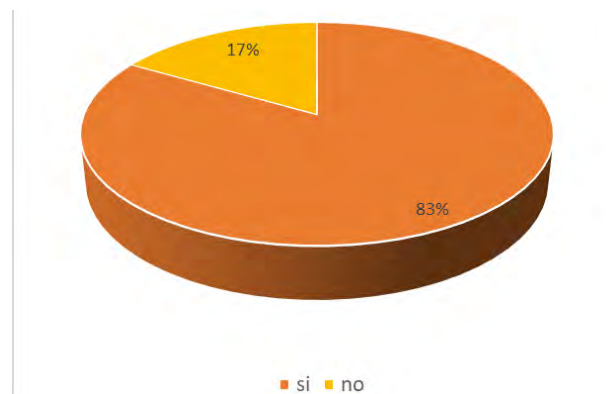
La investigación en la empresa sociedad de turismo, situada en Santo Domingo, adoptó un enfoque cualitativo descriptivo-exploratorio para analizar en profundidad las percepciones, actitudes y experiencias de los empleados respecto a las normas de convivencia y la comunicación organizacional. A través de un estudio de caso, se buscó comprender la problemática actual basándose en testimonios y vivencias, con el objetivo de describir las características presentes y explorar soluciones para optimizar estos aspectos cruciales en el ambiente laboral.

A través de entrevistas semiestructuradas a empleados de distintos niveles en SODETUR S.A.S, Santo Domingo, se recolectó información sobre sus percepciones y experiencias en torno a las normas de convivencia y comunicación organizacional. Esta data se complementó con la revisión de documentos internos y observaciones de las interacciones diarias. Si bien la investigación se enfocó en la sucursal de Santo Domingo durante 2023-2024, las conclusiones y recomendaciones podrían ser relevantes para empresas de naturaleza similar.

Resultados

Mediante la aplicación de encuestas, que fueron dirigidas a las áreas administrativa y de los empleados de la empresa. Se identificaron diferentes aspectos a los cuales se llegaron por parte de las preguntas que se desglosaran a continuación:

Figura 1. Pregunta 1. ¿Ayudaría el tener un espacio fijo donde repose el manual interno de convivencia?

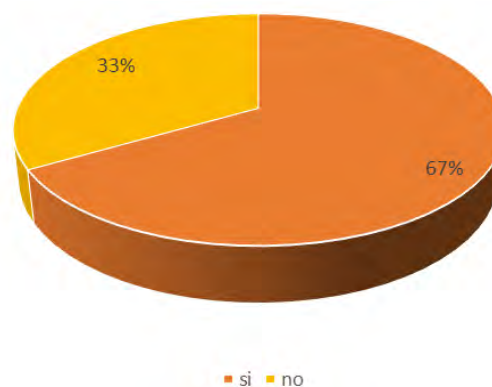


Fuente: Elaborado por los autores.

Nota:

En la pregunta 1 y sus resultados reflejados en la figura 1, se encontró que, de los encuestados, el 83% estuvo de acuerdo en que había espacio para que el liderazgo coexistiera internamente, mientras que el 17% dijo que no estaría satisfecho con ese espacio para que el liderazgo coexistiera internamente. La empresa necesitará espacio interno de convivencia para poder mantener un ambiente armonioso.

Figura 2. Pregunta 2. ¿Considera que la sociabilización del manual interno de convivencia ayudaría en el rendimiento de la empresa?

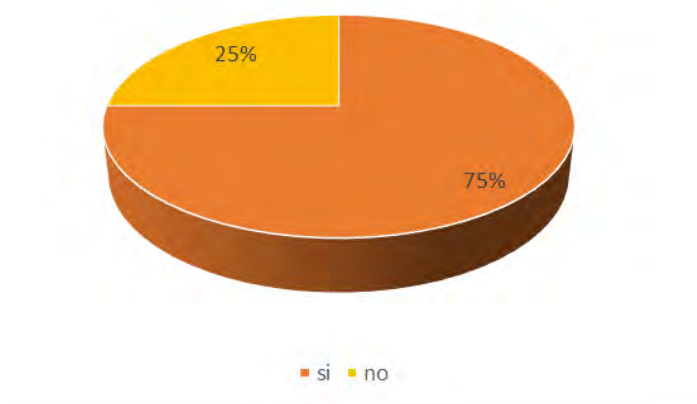


Fuente: Elaborado por los autores.

Nota:

En la figura 2, se presenta que el 67% de los empleados respondió que aceptaría la socialización por parte de la dirección de forma cooperativa para mejorar la productividad, mientras que el 33% creía que la socialización no sería buena. Los empleados de Pizza Hut creen que si se socializa la gestión en base a los principios de convivencia se puede lograr una mayor productividad y productividad.

Figura 3. Pregunta 3. ¿Está usted de acuerdo con que se sociabilice el manual interno de convivencia de manera continua?

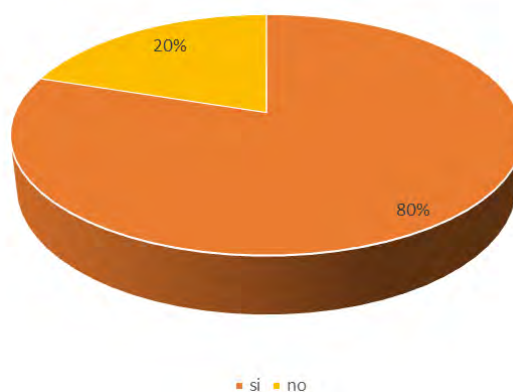


Fuente: Elaborado por los autores.

Nota:

La figura 3 muestra que el 75% de los empleados respondió que estaba de acuerdo con la distribución permanente de este manual, mientras que el 25% restante no estaba de acuerdo con su distribución permanente. Los empleados deberán comunicar continuamente las reglas de vida a la gerencia, ya que esto ayudará a mejorar las relaciones entre los empleados.

Figura 4. Pregunta 4. ¿Cree usted que el manual interno de normas de convivencia es importante en la empresa?

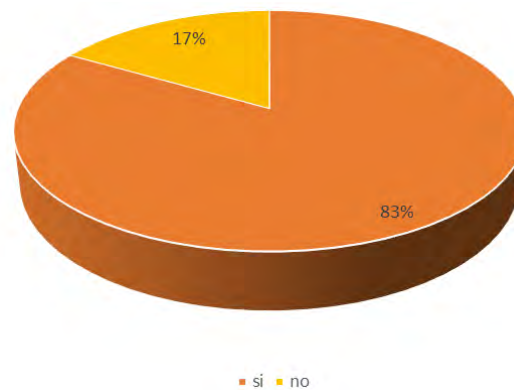


Fuente: Elaborado por los autores.

Nota:

El 80% de los empleados votó que es importante tener principios de convivencia internamente, mientras que el 20% dijo que los principios de convivencia no son importantes, presentado en la figura 4. Con base en estos resultados se puede concluir que es necesario contar con lineamientos internos sobre el principio de convivencia ya que esto facilitará las relaciones laborales.

Figura 5. Pregunta 5. ¿En el ámbito laboral cree usted que el personal al tener información adecuado sobre el manual interno de convivencia tendría una mejor relación laboral?

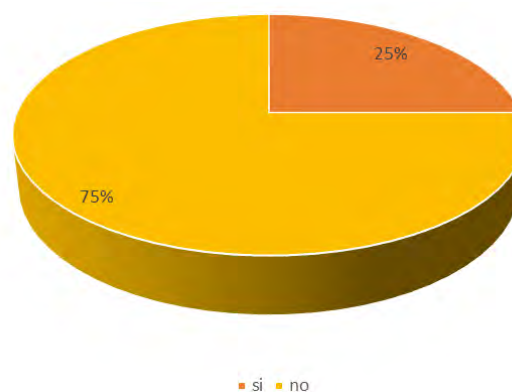


Fuente: Elaborado por los autores.

Nota:

La encuesta, resultado presentado en la figura 5, muestra que el 83% cree que tiene información adecuada sobre lineamientos internos en materia de normas de convivencia, por otro lado, el 17% no está de acuerdo con la existencia de dicha información. Para garantizar una implementación buena y satisfactoria, el personal necesitará suficiente información del Manual de Convivencia.

Figura 6. Pregunta 6. ¿Tiene usted pleno conocimiento acerca del manual interno de convivencia?

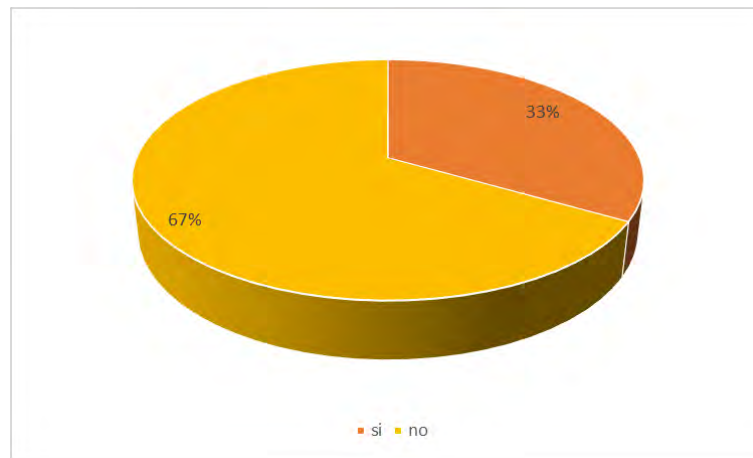


Fuente: Elaborado por los autores.

Nota:

En la figura 6, se encontró que el 25% de los empleados conocía plenamente las directrices internas sobre normas de convivencia y el 75% respondió negativamente. Se considera que los empleados tienen un conocimiento profundo de la gestión de la convivencia interna para trabajar de forma armoniosa y respetuosa.

Figura 7. Pregunta 7. ¿Usted ha sociabilizado el manual interno de convivencia con el personal?

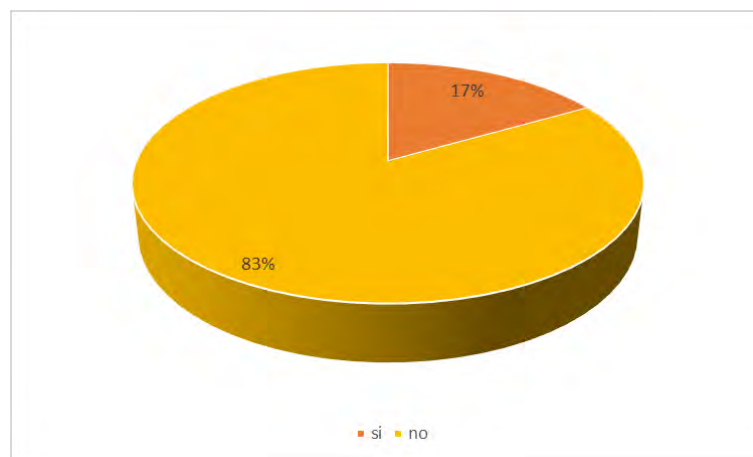


Fuente: Elaborado por los autores.

Nota:

En la figura 7, se observa que el 33% de los empleados afirmó que el estilo de liderazgo de convivencia estaba socializado, mientras que el 67% no. Se introducirá a los empleados en los principios de convivencia interna para ayudar a mejorar su entorno y estrategia de trabajo.

Figura 8. Pregunta 8. ¿Cumple usted con las normas del manual interno de convivencia?

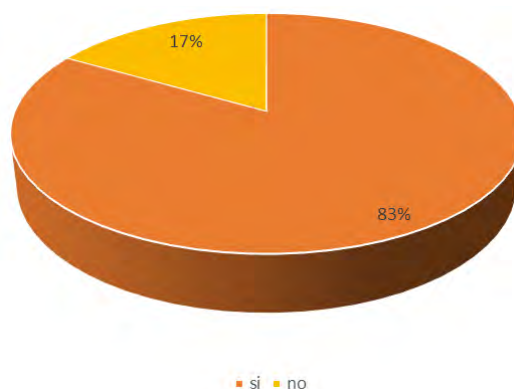


Fuente: Elaborado por los autores.

Nota:

Según la figura 8, se encontró que el 17% seguía los principios de convivencia interna y el 83% respondió "no". La comunicación entre los empleados de la pizzería les ayudará a seguir las normas de convivencia y, como resultado, la empresa conseguirá un mayor rendimiento.

Figura 9. Pregunta 9. ¿Cree usted que el manual interno de convivencia de la empresa necesita alguna reestructuración?

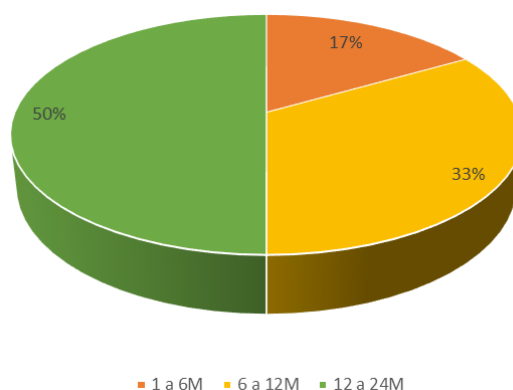


Fuente: Elaborado por los autores.

Nota:

En la encuesta y en la figura 9, el 83% respondió que realmente necesitan reinstalar los Principios Internos de Convivencia, mientras que por otro lado, el 17% respondió que no hay necesidad de reinstalarlos. Si las normas de convivencia se restablecen en las directrices internas, beneficiarán tanto a los empresarios como a los jefes.

Figura 10. Pregunta 10. ¿El manual interno de normas de convivencia desde que tiempo no ha tenido una reestructuración?

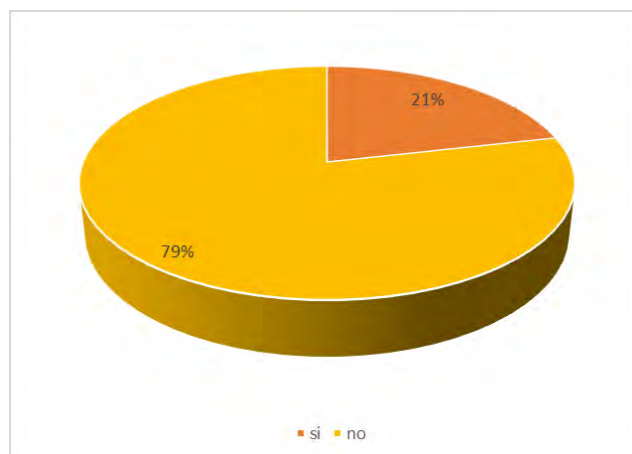


Fuente: Elaborado por los autores.

Nota:

Se presenta en la figura 10, que se evaluó a los empleados correspondientes, aunque no reinstauraron lineamientos internos sobre normas de convivencia, con una tasa del 17%. las respuestas variaron de 1 a 6 meses, con 33 personas informando de 6 a 12 meses, seguidas por el 50% de las personas que informaron entre 12 y 24 meses que no se realizaron actividades de restauración. Es fundamental restablecer las normas de convivencia durante al menos 6 a 12 meses, ya que esto ayudará a implementar las nuevas regulaciones destinadas a crear un ambiente de trabajo mejor y más armonioso.

Figura 11. Pregunta 11. ¿Tiene usted conocimiento del manual interno de convivencia?

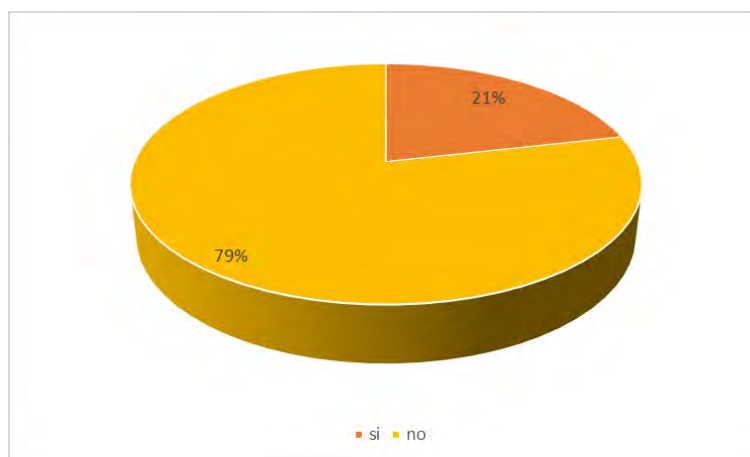


Fuente: Elaborado por los autores.

Nota:

En la figura 11, se evidencia que el 21% de la plantilla tiene conciencia de los principios de convivencia interna. Además, resulta claro que el setenta y nueve por ciento desconoce los Lineamientos de Convivencia Interna. Los empleados creen que deben familiarizarse con la guía interna de convivencia porque les ayudará en el ámbito laboral.

Figura 12. Pregunta 12. ¿Ha recibido usted alguna capacitación sobre el manual interno de convivencia?

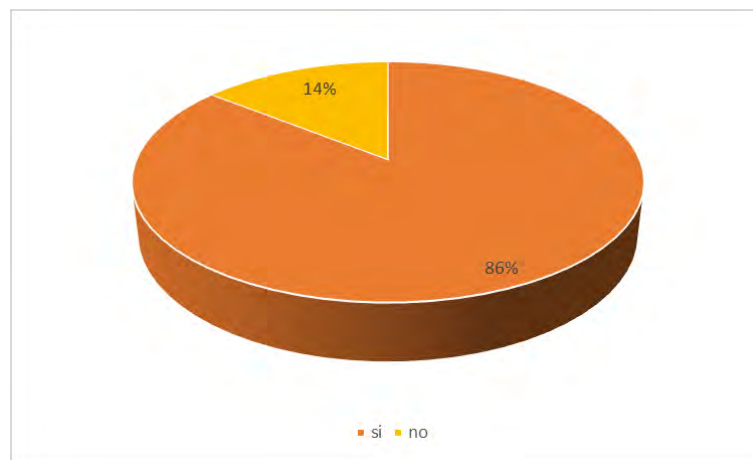


Fuente: Elaborado por los autores.

Nota:

En la figura 12, el 21% de los encuestados había recibido formación en Orientación para la Convivencia Interior, mientras que el 79% desconocía la formación en Orientación para la Convivencia Interior. Sería bueno que el personal de las pizzerías estuviera capacitado en los Principios Internos de Convivencia para mejorar la productividad.

Figura 13. Pregunta 13. ¿Crees que al mantener el manual interno de normas de convivencia en un lugar fijo ayudará al personal a cumplir con las normas?

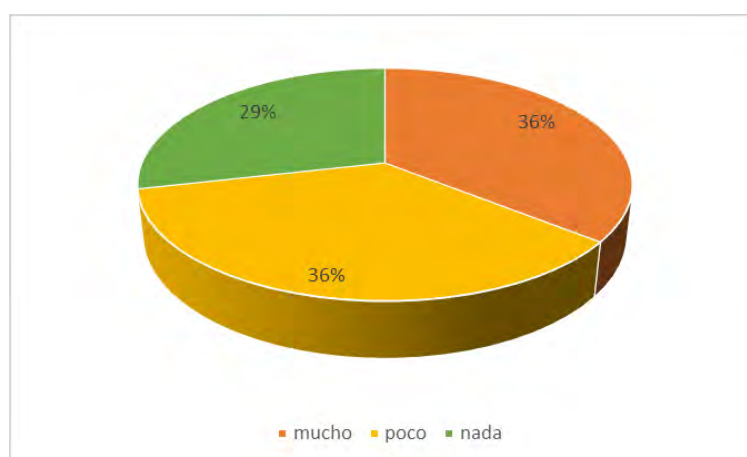


Fuente: Elaborado por los autores.

Nota:

El 86%, en la figura 13, de los empleados respondió que mantener un manual interno de políticas de vivienda compartida en un lugar fijo ayudaría a los empleados a cumplir las normas, mientras que el 14% no estuvo de acuerdo con que debería estar en un manual interno de la empresa. El número de empleados es lo suficientemente grande como para que, si acordamos mantener directrices internas sobre las normas de convivencia en un lugar fijo, será más fácil para los empleados cumplir con las normas adecuadas.

Figura 14. Pregunta 14. ¿Qué tan importante cree que es sociabilizar el manual interno de convivencia?

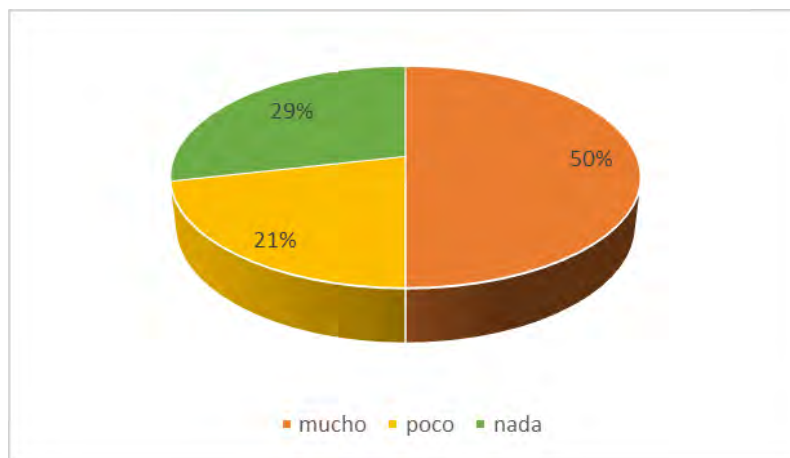


Fuente: Elaborado por los autores.

Nota:

En la figura 14, los empleados respondieron el por qué es importante hacer públicos los principios de convivencia internos: el 36% dijo que es muy importante hacer públicos los principios de convivencia públicos y el 36% dijo que no es importante en absoluto, seguido por un 29% que cree que las directrices internas sobre socialización relacionadas con las reglas de convivencia no son en absoluto importantes. Si el responsable de la empresa familiariza a los empleados con las instrucciones internas sobre normas de convivencia, la eficiencia en el trabajo será mayor y la convivencia más armoniosa.

Figura 15. Pregunta 15. ¿En el ámbito laboral el manual interno de convivencia ayuda a mantener una oportuna eficiencia?

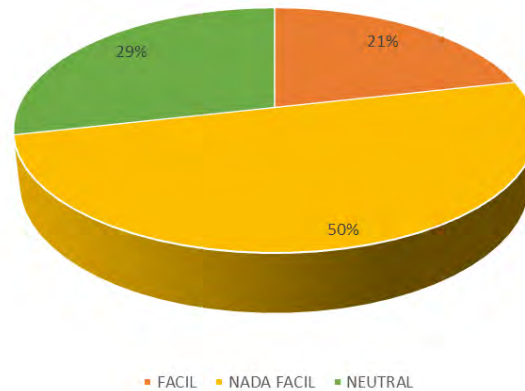


Fuente: Elaborado por los autores.

Nota:

En la figura 15, se encontró que el 50% de los empleados cree que los códigos internos de conducta ayudan a mantener la eficiencia oportuna en el lugar de trabajo, luego el 21% cree que los códigos internos de conducta ayudan muy poco en la efectividad de los empleados y finalmente el 29% dice que la gerencia no lo hace. Si todos los empleados piensan que si los lineamientos internos sobre reglas de convivencia ayudan a mantener la eficiencia oportuna en el lugar de trabajo entonces será una ventaja en el trabajo ya que les ayudará a trabajar de manera efectiva.

Figura 16. Pregunta 16. ¿Qué tan fácil es para usted acceder al manual interno de normas de convivencia?

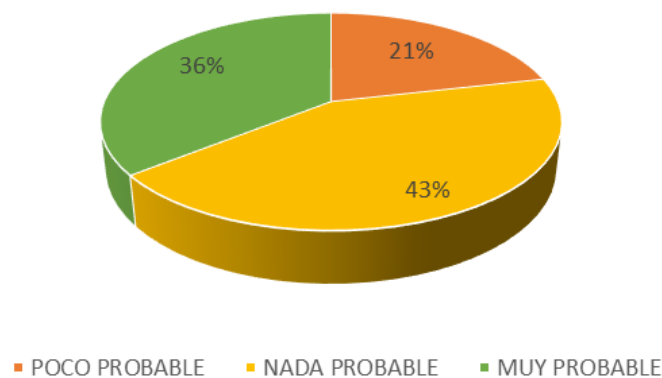


Fuente: Elaborado por los autores.

Nota:

Mediante la encuesta en la figura 16, el 21% dijo que acceder a asesoramiento interno sobre normas de convivencia es muy fácil, el 50% respondió que no es nada fácil y el 29% dijo que acceder a asesoramiento interno es normal. reglas de convivencia. Si los empleados tienen fácil acceso a directrices internas sobre normas de convivencia, sabrán comunicarse mejor con los demás, creando un ambiente de trabajo saludable.

Figura 17. Pregunta 17. ¿Qué tan probable es que una sociabilización del manual interno de convivencia ayude con la armonía del personal?

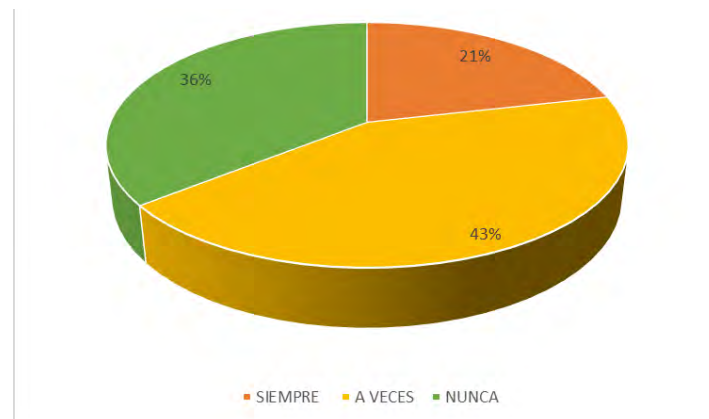


Fuente: Elaborado por los autores.

Nota:

En la figura 17, se observa que el 21% dijo que socializar los principios de convivencia interna no ayudaría al compromiso de los empleados, el 43% dijo que no era nada probable y el 36% dijo que era muy probable al transmitir los principios de convivencia interna, la convivencia es armonía personal. Socializar el manual interno de normas de convivencia del empresario ayudará a crear armonía entre los empleados, evitar malentendidos, crear un ambiente desagradable y de baja productividad.

Figura 18. Pregunta 18. ¿Siente usted que el equipo está trabajando acorde a los lineamientos del manual interno de normas de convivencia?

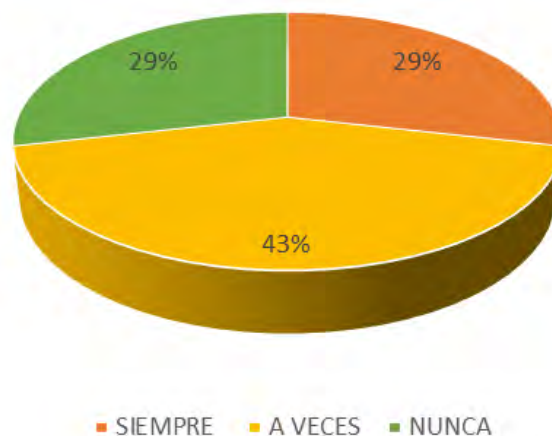


Fuente: Elaborado por los autores.

Nota:

En la figura 18, algunos empleados creen que, si el equipo trabaja según principios de gestión interna relacionados con las normas de convivencia, su respuesta es siempre del 21%, a veces del 43% y finalmente del 36% no cuando. Entonces, si trabajan en equipo de acuerdo con directrices internas sobre niveles de vida, lograrán mejores resultados.

Figura 19. Pregunta 19. ¿Cumple usted con el manual interno de normas de convivencia?

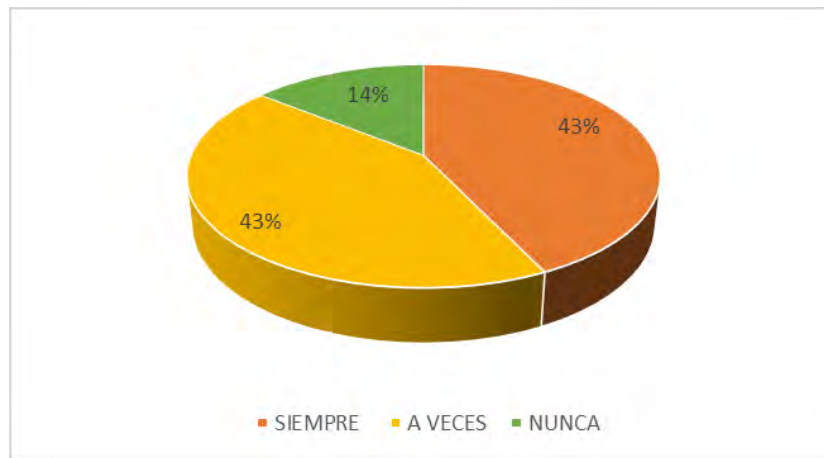


Fuente: Elaborado por los autores.

Nota:

En base a la pregunta 19, los empleadores respondieron que el 29% seguía principios internos de convivencia, seguido de un 43% que a veces los seguía y finalmente un 29% que nunca los seguía. Si los empleados de las pizzerías siguen directrices internas sobre el nivel de vida diario, les ayudará a crear un entorno de trabajo saludable y libre de problemas, aumentando así la productividad.

Figura 20. Pregunta 20. ¿Su desempeño este asociado al manual interno de convivencia de la empresa?



Fuente: Elaborado por los autores.

Nota:

En un análisis realizado y representado en la figura 20 con 14 encuestados, el 43% respondió que sus resultados estaban relacionados con la gestión de convivencia interna de la empresa, mientras que el 43% afirmó que en ocasiones y finalmente el 14% respondió que sus resultados nunca estuvieron relacionados con lineamientos de gestión interna. Si los empleados alinean su trabajo con los consultores internos a través del principio de convivencia, tendrán mayor productividad y satisfacción laboral.

Discusión

La comunicación organizacional es un elemento clave en el funcionamiento de cualquier empresa. Según Ramos & Paredes (2017), la comunicación organizacional, también conocida como comunicación empresarial o corporativa, ayuda a configurar los procesos internos de las organizaciones. Esta afirmación respalda la idea de que una comunicación efectiva puede influir directamente en la productividad y calidad de los servicios o productos que una empresa ofrece.

Por otro lado, las normas de convivencia internas son esenciales para mantener un ambiente laboral armonioso y productivo. Se destaca la importancia de mantener un espacio de trabajo limpio, ya que refleja la imagen de la empresa y de sus empleados (Universia, 2023). Además, se enfatiza la importancia de contar con capacitaciones o reinducciones periódicas que proporcionen información sobre las políticas y normas en la empresa, lo que respalda la necesidad de sociabilizar el manual interno de convivencia (Visa, 2022).

La comunicación organizacional y las normas de convivencia son dos aspectos interrelacionados. La comunicación organizacional interna y el desarrollo organizacional están estrechamente vinculados, ya que el éxito o fracaso de una organización puede depender de estos elementos (Balarezo, 2014). La gestión adecuada de la comunicación organizacional y la sociabilización de las normas de convivencia son esenciales para el éxito y sostenibilidad de cualquier empresa.

Conclusión

La comunicación organizacional es un pilar fundamental para el buen funcionamiento y cohesión de cualquier empresa. Su gestión adecuada puede influir directamente en la productividad y calidad de los servicios o productos que una empresa ofrece.

Las normas de convivencia internas son esenciales para mantener un ambiente laboral armonioso y productivo. Sin embargo, su falta de aplicación o desinterés en sociabilizarlas puede llevar a conflictos internos y a un bajo rendimiento laboral.

La empresa sociedad de turismo, a pesar de su larga trayectoria, enfrenta desafíos en la gestión de la comunicación y en la sociabilización del manual interno de convivencia. Estos desafíos pueden tener repercusiones negativas en el ambiente laboral y en la productividad de la empresa.

Es esencial que las empresas, independientemente de su tamaño o industria, prioricen la comunicación organizacional y la sociabilización de sus normas internas. Estos aspectos son cruciales para garantizar un ambiente laboral sano y, por ende, el éxito y sostenibilidad de la empresa en el mercado.

La capacitación del personal en temas de comunicación y convivencia es una estrategia efectiva para mejorar el ambiente laboral y prevenir conflictos internos. Las empresas deben invertir en formación y herramientas que promuevan una comunicación efectiva y un ambiente laboral positivo.

Referencias

- Ávalos, A., & Berger, C. (2021). Normas de convivencia escolar: Descripción y análisis de un proceso participativo. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 47(1), 409-429. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052021000100409>
- Balarezo, B. (2014). *La Comunicación Organizacional Interna y su incidencia en el Desarrollo Organizacional de la Empresa SAN MIGUEL DRIVE* [Tesis de regrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/6696>
- Colegio Alemán Humboldt Guayaquil. (2017). *Código de convivencia institucional*. <https://acortar.link/Cly5k9>

- Comité de Convivencia Laboral. (2022). *Manual de convivencia laboral*. Institución Universidad Mayor de Cartagena.
- Espinoza, N. (2018). *Didáctica de las Normas de Convivencia Para la Educación Primaria* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional <http://hdl.handle.net/20.500.12404/23418>
- Nicolás, A. (2016). *La convivencia escolar en los centros de educación secundaria de la Región de Murcia: la voz del alumnado* [Tesis doctoral, Universidad de Murcia]. Repositorio Institucional <http://hdl.handle.net/10201/48163>
- Pazuña, S., & Tenorio, A. (2020). *La convivencia escolar en los centros de educación secundaria de la Región de Murcia: la voz del alumnado* [Tesis Pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio Institucional <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/7177>
- Ramos, R., & Paredes, S. (2017). *Comunicación organizacional*. Grupo Compas.
- Tenesaca, E. (2018). *Cumplimiento de las normas de convivencia institucional por parte de los estudiantes del séptimo año de Educación General Básica de la Unidad Educativa Paccha año lectivo 2017-2018* [Tesis Pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio Institucional <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/16198>
- Universia. (2022, 12 de abril). *Reglas de convivencia en un ambiente laboral*. <https://acortar.link/I6CLCa>
- Visa. (s.f.). *Una buena convivencia laboral*. <https://acortar.link/Jj7oj2>

Declaración

Conflicto de interés

No tenemos ningún conflicto de interés que declarar.

Financiamiento

Sin ayuda financiera de partes ajenas a este artículo.

Notas

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.