



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo: **MARÍA SEBASTIANA ACOSTA BARRENO CC. 060388090-7**, autora del trabajo de graduación intitulado: **“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN LA CALIDAD DE VIDA DE UN GRUPO DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA HIDROAGOYÁN CELEC E.P.**, previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL**, en la Facultad de **Psicología**.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, mayo 2014

MARÍA SEBASTIANA ACOSTA BARRENO

CC. 060388090-7

Oficio Nro. CELEC-EP-HAG-2014-0255-OFI

Baños de Agua Santa, 08 de abril de 2014

Asunto: AUTORIZACION DE USO DE INFORMACION

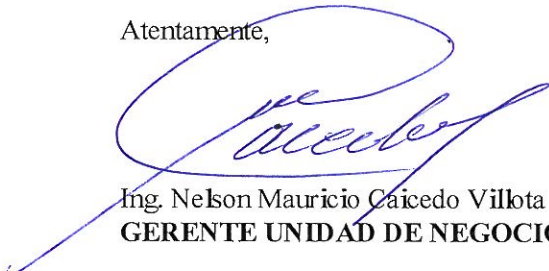
Señorita
María Sebastiana Acosta Barreno
En su Despacho

De mi consideración:

Por el presente me permito autorizar a usted para que haga uso del material contenido en la página web de la Unidad de Negocio Hidroagoyán perteneciente a la Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP. para la elaboración de un apartado en su tema de tesis previo a la obtención del título de Psicóloga Organizacional.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,



Ing. Nelson Mauricio Caicedo Villota
GERENTE UNIDAD DE NEGOCIO HIDROAGOYAN

evtr

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

**DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICÓLOGA
ORGANIZACIONAL**

TÍTULO

**DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN LA CALIDAD DE VIDA DE UN GRUPO
DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA HIDROAGOYÁN CELEC E.P.**

NOMBRE

ACOSTA BARRENO MARÍA SEBASTIANA

DIRECTORA

PSCL. LUCÍA GONZÁLEZ

QUITO, 2014

DEDICATORIA

A mis Padres y Hermano

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento a la PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR en especial a la Facultad de Psicología, de la misma manera a HIDROAGOYÁN CELEC E.P por la apertura brindada.

Mi reconocimiento también a la Pscl. LucíaGonzález por ser un gran apoyo en la realización de esta disertación.

ÍNDICE

CONTENIDO

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
ÍNDICE	III
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	VI
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE ANEXOS	VIII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
1. MARCO INTRODUCTORIO	3
1.1 TEMA - TÍTULO	3
1.2 DATOS DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS	3
1.3 VISIÓN	4
1.4 MISIÓN	5
1.5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	5
1.6 VALORES INSTITUCIONALES	6
1.7 CENTRAL AGOYÁN	6
1.8 CENTRAL SAN FRANCISCO	7

1.9 ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS HIDROAGOYÁN CELEC E.P	8
1.10 OBJETIVOS.....	9
1.10.1 OBJETIVO GENERAL	9
1.10.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
CAPÍTULO II.....	10
2 MARCO TÉORICO	10
2.1 ANTECEDENTES.....	10
2.2 DEFINICIONES	11
2.3 PROGRAMAS DE CALIDAD DE VIDA	15
2.4 BENEFICIOS DE LA CALIDAD DE VIDA.....	19
2.5 LIMITACIONES DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL.....	20
CAPÍTULO III	22
3 MARCO METODOLÓGICO.....	22
3.1 RESULTADOS	25
CAPÍTULO IV.....	37
4 PLAN DE MEJORA.....	37
4.1 OBJETIVO DEL PROYECTO.....	37
4.2 RESULTADOS.....	37
4.3 ACTIVIDADES	38

4.3.1 EN CUANTO AL RECONOCIMIENTO AL EMPLEADO:.....	38
4.3.2 SIMULTÁNEAMENTE PARA EL FACTOR COMUNICACIÓN:	41
4.4 HIPÓTESIS O SUPUESTOS	44
4.5 PRECONDICIONES	44
4.6 INDICADORES	44
4.7 FUENTES DE VERIFICACIÓN	45
4.8 SOSTENIBILIDAD	45
4.9 MEDIOS O INSUMOS.....	46
4.10 MATRIZ DE MARCO LÓGICO	47
4.11 MONITOREO	49
4.12 EVALUACIÓN.....	49
4.13 DESTINATARIOS	49
4.14 CRONOGRAMA	50
CAPÍTULO 5	51
5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
5.1 CONCLUSIONES	51
5.2 RECOMENDACIONES	53
BIBLIOGRAFÍA	55

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Valores Institucionales	6
Ilustración 2: Organigrama de la Unidad de Negocios.....	8
Ilustración 3: Características de la calidad de vida en el trabajo	14

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Muestra representativa de Hidroagoyán CELEC E.P	22
Tabla 2: Medios o insumos	46
Tabla 3: Matriz de marco lógico	48
Tabla 4: Cronograma de actividades	50

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1	58
FORMATO DE ENCUESTA:.....	58
ANEXO 2	69
FORMATO DE ENTREVISTA:.....	69
ANEXO 3	73
FORMATO DE GRUPO FOCAL:.....	73
ANEXO 4	75
FORMATO PARA INFORME DE ACTIVIDADES.....	75
ANEXO 5	77
CANALES DE COMUNICACIÓN HIDROAGOYÁN CELEC E.P.....	77

INTRODUCCIÓN

A partir del hecho que Calidad de Vida Laboral es en un factor significativo a tomar en cuenta dentro de todas las organizaciones, la Unidad de Negocios HIDROAGOYÁN CELEC E.P ve a este hecho como fundamental, pensando continuamente en mantenerse actualizada en este ámbito, consiguiendo que su capital humano se convierta en lo más importante dentro de la Unidad, motivándolos continuamente a ejecutar sus actividades laborales.

Sobre la base de esta premisa, la Unidad de Negocios da apertura a la creación de un plan de mejora para la Calidad de Vida Laboral de sus empleados.

El proyecto inicia estableciendo una muestra representativa de la Unidad, la cual corresponde al personal de Operación, Mecánica, Eléctrica y Miscelánea de las centrales Agoyán y San Francisco.

Posteriormente se continúa con el diagnóstico del estado actual de la Calidad de Vida Laboral dentro de la Unidad de Negocios, para ésta se utilizó una encuesta como herramienta para obtener dicha información, la cual fue diseñada por el Área de Recursos Humanos de HIDROAGOYÁN CELEC E.P y aplicada a todos sus trabajadores, prosiguiendo con la tabulación y análisis de los resultados obtenidos, los cuales formaron parte importante al momento de establecer el plan de mejora adaptado a las necesidades actuales de empleados.

A continuación se elaboró una entrevista basándose en los siguientes Factores, Trabajo Desafiante, Desarrollo Integral, Comunicación, Equidad, Enriquecimiento en el Trabajo,

Reconocimiento al Empleado y Supervisión adecuada, y fue aplicada tanto a Jefes como a Supervisores de las dos centrales.

Al obtener toda la información tabulada y analizada de las herramientas utilizadas se elaboró un grupo focal dirigido a un grupo de trabajadores de la muestra representativa, el cual contribuyó con ideas claves en la creación de las distintas actividades con las que cuenta el plan de mejora.

Para finalizar se elaboró el plan de mejora de la calidad de vida que se adecúa a la realidad de los empleados de las centrales Agoyán y San Francisco, con el objetivo de lograr un compromiso y una motivación en su lugar de trabajo, desarrollándolos de una manera integral.

CAPÍTULO I

1. MARCO INTRODUCTORIO

1.1 TEMA - TÍTULO

Diseño de un plan de mejora en la calidad de vida de un grupo de trabajadores de la empresa HIDROAGOYÁN CELEC E.P.

1.2 DATOS DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS¹

HIDROAGOYÁN S.A. operó durante diez años como una empresa privada autónoma, hasta que en el gobierno actual del Eco. Rafael Correa, decidió nuevamente reformar el sector eléctrico ecuatoriano. El Fondo de Solidaridad como único accionista de varias empresas, lidera la fusión de: Electroguayas S.A., Hidroagoyán S.A., Hidropaute S.A., Termoesmeraldas S.A., Termopichincha S.A., y Transelectric S.A., en una sola empresa de generación y transmisión de energía denominada: Corporación Eléctrica del Ecuador - CELEC S.A., inscrita en el Registro Mercantil el 26 febrero de 2009.

¹Nota: los datos generales referentes a la Unidad de Negocios fueron deribados de la pagina web <http://www.hidroagoyan.com/>. Bajo los derechos de autor correspondiente. Reimpresión permitida, recuperado el 08 de Abril de 2014.

Finalmente, bajo el amparo de la ley de Empresas Públicas, se emite el Decreto Ejecutivo N° 220 del 14 de enero de 2010, que crea la Empresa Pública Estratégica CORPORACIÓN ELÉCTRICA DEL ECUADOR - CELEC E.P., como resultado de la fusión de las empresas: Corporación Eléctrica del Ecuador - CELEC S.A. e Hidroeléctrica Nacional - Hidronación S.A.

En la actualidad, HIDROAGOYÁN es una de las Unidades de Negocio de CELEC E.P., que se encarga de la administración y producción de las centrales Agoyán, Pucará, y San Francisco, ubicadas en el cantón Baños de la Provincia de Tungurahua.

La Unidad de Negocio HIDROAGOYÁN creada para la producción eficiente de energía eléctrica, en beneficio de todo el País, mantiene un contrato con la Empresa Pública Estratégica HIDROPASTAZA E.P. para la operación y mantenimiento de la central San Francisco, también ubicada en el cantón Baños de la Provincia de Tungurahua.

Esta investigación tomó como muestra a las centrales Agoyán y San Francisco de Hidroagoyán CELEC E.P. que son centrales dedicadas al área técnica. Cabe indicar que la central Los Pinos es específicamente administrativa y la central Pucará se encuentra a una distancia más lejana que las anteriores centrales ya mencionadas.

1.3 VISIÓN

Ser la empresa pública líder, que garantiza la soberanía eléctrica e impulsa el desarrollo del Ecuador.

1.4 MISIÓN

Contribuimos al desarrollo integral del país generando energía eléctrica con calidad y eficiencia, mediante el aprovechamiento óptimo y responsable de los recursos naturales, con el aporte de su talento humano comprometido y competente, enmarcados en el respeto a la comunidad y el ambiente.

1.5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Asegurar la producción eficiente y eficaz de la energía eléctrica.
- Incrementar la capacidad de generación de energía eléctrica.
- Mantener al recurso humano capacitado, comprometido y motivado.
- Optimizar los recursos disponibles.
- Fortalecer la responsabilidad social y ambiental de la unidad de negocio.
- Mantener una evaluación permanente de la gestión.

1.6 VALORES INSTITUCIONALES

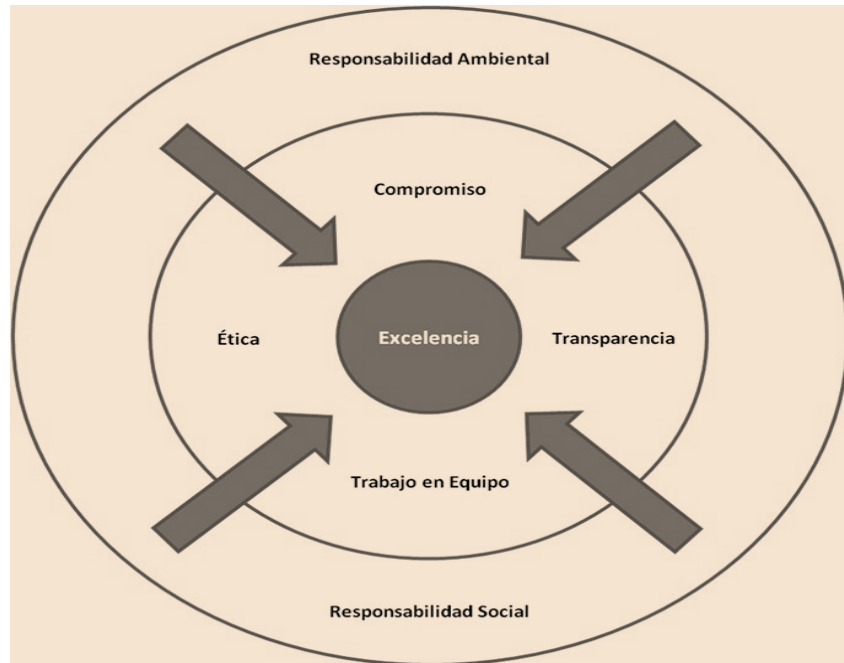


Ilustración 1: Valores Institucionales

Hidroagoyán, C. E.-U. (2012). Valores institucionales de la Unidad de Negocios HIDROAGOYÁN CELEC E.P. Obtenida el 08 de Febrero de 2014. De <http://www.hidroagoyan.com/>.

1.7 CENTRAL AGOYÁN

- La Central Agoyán fue concebida para aprovechar el caudal del Río Pastaza, localizada en la provincia de Tungurahua a 180 Km. al Sureste de Quito y a 5 Km. al este de la ciudad de Baños en el sector denominado Agoyán de la parroquia Ulba, en la vía principal de entrada al sector amazónico ecuatoriano.

- La cuenca del río Pastaza tiene una extensión de 8270 Km², en las provincias de Cotopaxi, Chimborazo y Tungurahua.
- La extensión global de la zona de influencia de la Central es de 5.00 Km² con una producción media anual de 1.080 GWH.
- El nivel máximo del embalse se encuentra a una altitud de 1651 m.s.n.m.

1.8 CENTRAL SAN FRANCISCO

- La Central Hidroeléctrica San Francisco tiene una potencia instalada de 230 MW para la producción de energía hidroeléctrica y la demanda del Sistema Nacional Interconectado del Ecuador.
- Se construyó desde febrero de 2004 y dio inicio a la generación comercial la primera unidad (Unidad 02) el 03 de mayo del 2007, la otra Unidad U1 a principios de Junio 2007.
- La central San Francisco está ubicada entre la cuenca media y baja del Río Pastaza, municipio de Baños de Agua Santa, Provincia de Tungurahua, región central del Ecuador. La central San Francisco tiene dos 2 unidades generadoras de 115 MW cada una, con 230 MW de potencia instalada.

1.9 ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS HIDROAGOYÁN CELEC E.P

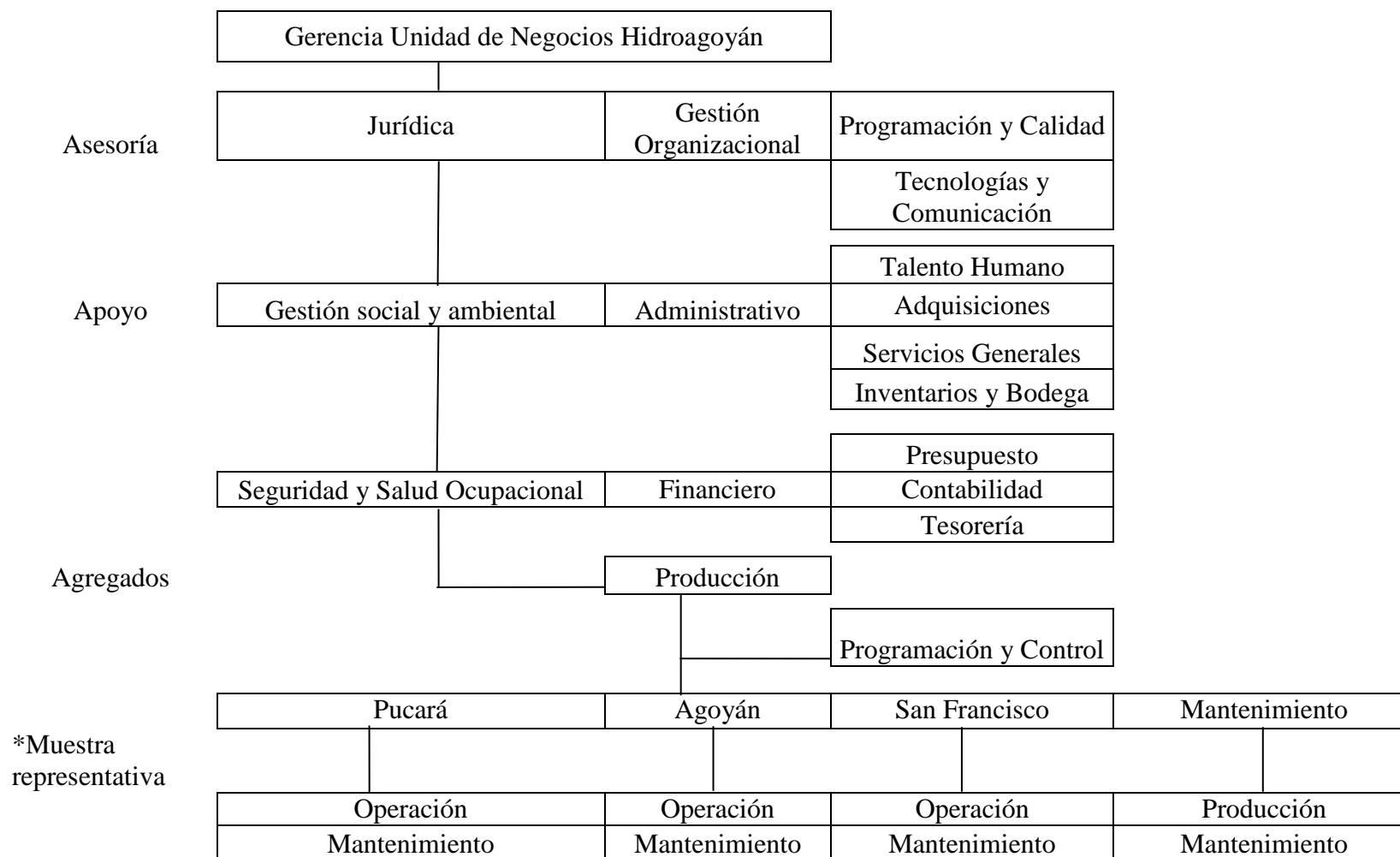


Ilustración 2: Organigrama de la Unidad de Negocios

Hidroagoyán, C. E.-U. (2012). Organigrama CELEC E.P. Obtenido el 08 de Febrero de 2014. De <http://www.hidroagoyan.com>

1.10 OBJETIVOS

1.10.1 Objetivo general

Diseñar un plan de mejora en la calidad de vida de un grupo de trabajadores de la empresa HIDROAGOYÁN CELE EP.

1.10.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar la calidad de vida de los empleados de un grupo de trabajadores de la empresa HIDROAGOYÁN CELEC EP.
- Analizar los resultados obtenidos del diagnóstico de la calidad de vida de un grupo de trabajadores de la empresa HIDROAYOGÁN CELEC EP.
- Elaborar un plan de mejora en la calidad de vida de un grupo de trabajadores de la empresa HIDROAGOYÁN CELEC EP.

CAPÍTULO II

2 MARCO TÉORICO

2.1 ANTECEDENTES

El termino calidad de vida laboral tiene su primera aparición en “... la Revolución Industrial, mostrando que la alta dirección de las empresas se enfocó hacia el rediseño de puestos y estructuras organizacionales creando un ambiente propicio y adecuado para los trabajadores, en otras palabras, mejorar la calidad de vida en el trabajo” (Moreno, 2004). Consiguiendo con esto que el empleado perciba y experimente los cambios que estaban sucediendo con respecto al interés de otorgar valor a la ejecución de sus labores diarias.

Según Chaparro las primeras investigaciones acerca de la calidad de vida laboral se remontan a los años setenta en los Estados Unidos con el surgimiento del movimiento de desarrollo organizacional, el cual busca optimizar la eficacia y la eficiencia organizacional a partir de la humanización del entorno de trabajo, teniendo como referente el desarrollo del trabajador en todos los aspectos que lo afectan dentro de la organización, el termino calidad de vida fue acuñado por Louis Davis en 1970 y por medio de él se pretendía describir que se deberían promover todas las organizaciones por el bienestar y las salud de todos sus trabajadores para que estos pudieran realizar satisfactoriamente sus labores (Chaparro, 2011).

De éste modo todos los factores que intervienen en el término calidad de vida laboral como son: seguridad laboral, condiciones de trabajo, salud, salarios, organización en las actividades laborales (Segurado Torres, 2003), estén interconectados entre sí y funcionen de una manera adecuada tanto para las organizaciones como para sus colaboradores.

“Los primeros trabajos de calidad de vida laboral se referían a ese propósito, equiparando este término con otros conceptos similares como bienestar, satisfacción, o felicidad”(Chaparro, 2011). Enfatizando el hecho de que una organización debe otorgar a su capital humano los espacios y aspectos adecuados para que el empleado se sienta comprometido y motivado de pertenecer a un lugar en donde se lo ubique como una prioridad.

2.2 DEFINICIONES

Idalberto Chiavenato basándose en varias investigaciones “demuestra que para alcanzar la calidad de vida laboral y la productividad de las empresas, éstas deben contar con un personal motivado, logrando así que se desempeñe de forma eficaz las distintas labores” (Chiavenato, 2011). Esto viene a ser de vital importancia en la actualidad, puesto que cada vez son más los empleados que al momento de elegir su lugar de trabajo se interesan por considerar de alguna manera los beneficios que la organización brinda, siendo éstos no solo monetarios.

Ya que el modo de vida actual en las personas los obliga a conseguir un equilibrio entre la vida profesional y personal, originando de esta forma que las organizaciones se centren en crear un buen ambiente laboral, para conseguir atraer a empleados más comprometidos, cubriendo todas sus necesidades.

Para esto Idalberto Chiavenato plantea que “las características más importantes dentro de la calidad de vida laboral son: condiciones de vida en el trabajo, salud, moral, participación, comunicación, imagen corporativa, imagen jefe/subordinado, organización en el trabajo y la remuneración” (Chiavenato, 2011). Siendo éstas un conjunto de características a tomar en cuenta en las organizaciones al momento de mejorar un ambiente laboral, logrando que se convierta en un beneficio de doble vía, pues las organizaciones obtendrían un mayor crecimiento y empleados se mantendrían satisfechos y comprometidos en sus empleos.

Por otro lado Andrea Portillo cita a González Rodríguez el cual hace mención a factores relevantes que incentivan a mejorar las condiciones de trabajo para el empleado y la organización, entre estos factores los más importantes son: la eliminación de todo vestigio de discriminación, un superior o jefe de línea no tiene derecho alguno de maltratar a otro, seguridad del empleo, que el empleado reciba un reconocimiento moral y público por los resultados alcanzados, posibilidad real de participación en todos los eventos del colectivo, principalmente en las decisiones que se tomen, entre otros (Portillo, 2010).

Tomando en cuenta además que es el carácter positivo y negativo de un ambiente laboral, además de otros factores, lo que hace que una organización se encuentre en un constante desarrollo. Creyendo que la finalidad básica es crear un contexto que se adapte a la realidad de los empleados en determinada organización y que contribuya al mismo tiempo a su economía.

A continuación se mencionarán las definiciones más destacadas expuestas por especialistas en el tema.

Pedro Camacaro describe a la calidad de vida laboral como un proceso planificado, cooperativo y evolucionado que implica acciones tendientes a crear condiciones laborales

favorables al desarrollo de las capacidades y potencialidades de las personas para mejorar los niveles de satisfacción en el trabajo y fortalecer la identificación del trabajador con la organización (Camacaro, 2010).

Es por ello que las organizaciones buscan un desarrollo integral en sus empleados, con el cual obtengan un crecimiento tanto profesional como personal.

Para José Ignacio Moreno la calidad de vida en el trabajo basándose en Walter Hoffman es una forma diferente de ambiente dentro de las empresas, que se enfoca hacia el desarrollo y crecimiento sano del trabajador, en combinación con el incremento de la eficiencia organizacional. Lo que hace de éste un tema de actualidad en la administración del capital humano de las organizaciones modernas, forjándolo como uno de los retos más difíciles de alcanzar dentro de cualquier organización. Destacando que la calidad de una organización la hacen las personas y no las máquinas (Moreno, 2004).

Según French Wendell (1996) “la calidad de vida en el trabajo es una filosofía de gestión, que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso para las personas” (Wendell, 1996).

Cuando las organizaciones se mantienen actualizadas en mejoras para su ambiente laboral, logran una ventaja competitiva en el mercado, pues de ésta manera expresan su interés en desarrollar a su capital humano.

Otro autor importante es Rafael Guízar Montúfar (2013), el cual expone que “la finalidad básica de calidad de vida en el trabajo, es crear un ambiente excelente para los empleados, y que además contribuya a la salud económica de la organización” (Montúfar, 2013).

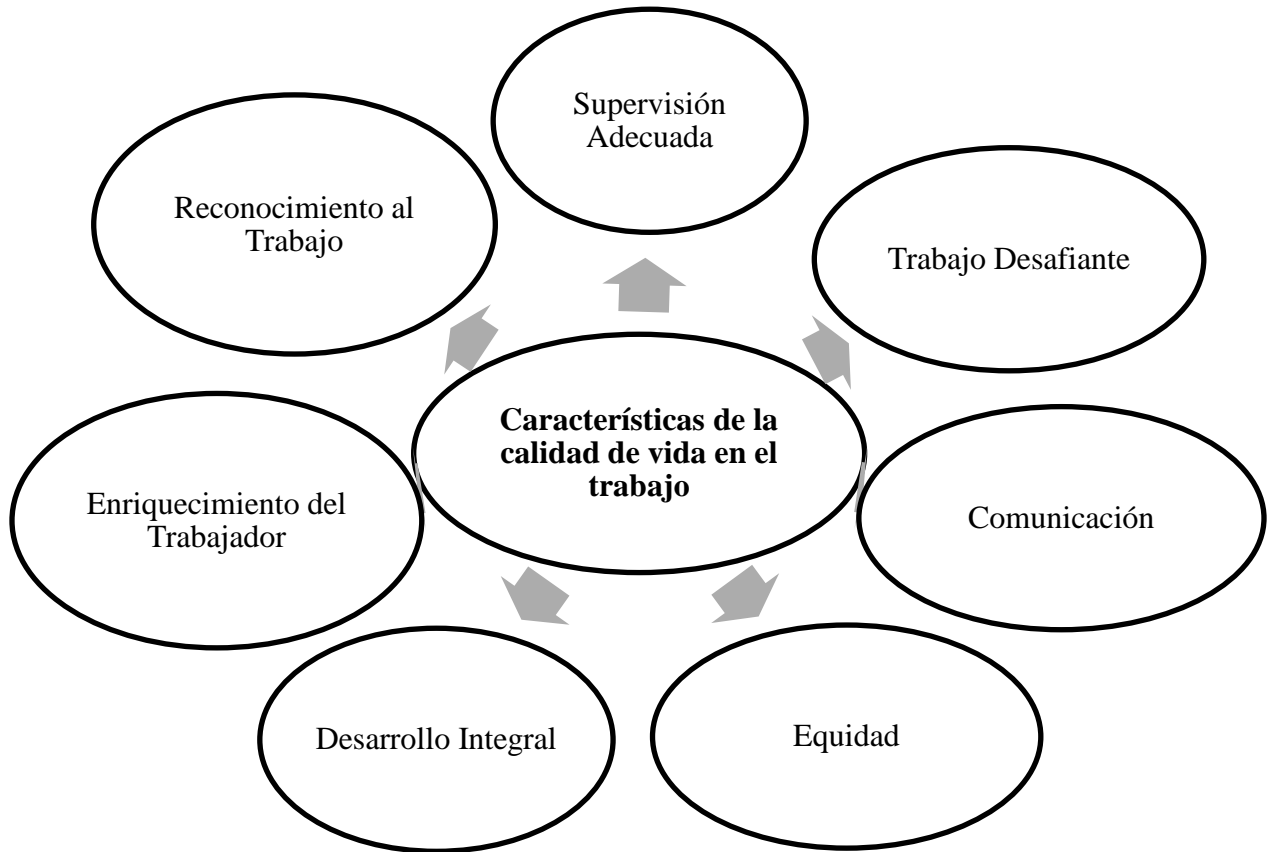


Ilustración 3: Características de la calidad de vida en el trabajo

Montúfar, (2013). “Características de la calidad de vida en el trabajo”. Desarrollo Organizacional. México: Mc Graw-Hill.

Rafael Guízar Montúfar recalca también que “el capital humano debe ser desarrollado, no solo utilizado” (Montúfar, 2013). Refiriéndose a que la calidad de vida dentro de una organización lo que busca es crear un ambiente más humano para el empleado, cubriendo sus necesidades básicas, buscando emplear y desarrollar sus habilidades en un ambiente adecuado que los

estimule, manteniendo así un equilibrio entre los aspectos claves en la vida de todo ser humano como es lo personal, familiar y profesional.

La calidad de vida laboral según Isabel Granados(2011) posee dos dimensiones, las cuales aportan a un modelo integrador como son: las condiciones de vida de una persona y la satisfacción que ésta experimenta, derivándose así a dos grandes grupos; aquellos que se refieren al entorno en el que se realizan las actividades de trabajo (condiciones objetivas) y aquellas que tienen que ver con la experiencia psicológica de los trabajadores (Granados, 2011).

Estableciendo una importancia al momento de crear y ejecutar un plan de acción, que mejore el entorno laboral organizacional donde se desempeña el trabajador y se tome en cuenta todos los factores mencionados anteriormente, obteniendo con esto un mejor resultado. Sabiendo que la calidad de vida laboral se encuentra ligada al desarrollo integral de un ser humano, gestionando al mismo tiempo la productividad de una organización.

2.3 PROGRAMAS DE CALIDAD DE VIDA

Rafael GuízarMontúfar (2013) menciona que para diseñar programas de mejora de la calidad de vida de un trabajador, se debe centrar en el desarrollo de sus habilidades y en la reducción del estrés ocupacional, estableciendo relaciones más cooperativas entre la dirección y los empleados, además al momento de diseñar un plan de mejora se debe tomar en cuenta varios aspectos como son:

- La persona desea estar en la organización y no sentirse obligada a permanecer en ella.

- Experimenta un deseo natural de realizar bien sus tareas en el primer intento.

- El personal encuentra en su trabajo importantes facetas.

José Ignacio Moreno (2004) igualmente manifiesta que “la forma de lograr un buen ambiente de trabajo es mediante el compromiso que posean los trabajadores con la organización, el cual debe estar orientado hacia la colaboración de todos por un mismo fin”(Moreno, 2004).

Al contar con el compromiso del colaborador, la organización puede aplicar un plan de mejora en la calidad de vida, confiando en que éste será aprobado por todos sus colaboradores, Rafael GuízarMontúfar (2013) expone los distintos elementos que conforman un programa de calidad de vida, mismos que comprenden varios aspectos como son:

- Comunicación abierta.

- Sistemas equitativos de premios.

- Interés por la seguridad laboral de los trabajadores.

- La participación en el diseño de puestos.

Originando con esto un ambiente laboral más equitativo, cubriendo todas las necesidades en los trabajadores.

Para José Ignacio Moreno (2004) se necesita alcanzar criterios importantes dentro de la calidad de vida laboral, los que se refieren a la adaptación y alcance de un individuo con su entorno en cuatro aspectos básicos que son:

- El equilibrio con uno mismo.

- El equilibrio con la familia.

- El equilibrio con el trabajo.

- El equilibrio con el mundo.

De igual forma José Ignacio Moreno (2004) muestra que se debe tener en cuenta los constantes cambios en las empresas, citando a Russell Ackoffel cual menciona “que están relacionados con la tecnología atribuyendo de alguna manera a los grandes avances científicos en el campo de la investigación, los cuales han contribuido de manera significativa a la búsqueda continua y fundamental de satisfacción de las necesidades organizacionales”(Moreno, 2004). Lo que quiere decir que en esta época se tiene un mejor alcance a nuevas e innovadoras prácticas que ayuden a mejorar el ambiente laboral organizacional, reforzando su correcta adaptación.

Al momento de integrar estos “nuevos” proyectos de calidad de vida laboral Moreno, (2004) basándose en Herberto Mahon (1991), habla de tomar en cuenta ciertos criterios que permitirán enfocar al personal de la organización hacia la satisfacción de sus necesidades personales estos son:

- Remuneración suficiente: pagar de manera equitativa por los servicios ofrecidos permite mantener un estándar social, aceptable para vivir de manera honesta y con una buena calidad de vida.

- Seguridad y bienestar en el trabajo: establecer condiciones de trabajo que disminuyan el riesgo de accidentes, enfermedades y daños.

- Desarrollo de las capacidades humanas: respetar la autonomía, las habilidades múltiples de las personas, otorgar mayores responsabilidades y funciones, mantener un control y complejidad en las tareas asignadas y mantener una correcta retroalimentación.

- Integración social: buscar un estado de igualdad y equilibrio en la asignación de cargas de trabajo, con mayor apertura interpersonal, y la formación de equipos de trabajo.

- Crecimiento continuo: facilitar en el cumplimiento de tareas, los compromisos educativos para mejorar las condiciones del trabajador, con nuevas oportunidades de ascenso, y seguridad en el empleo.

- Equilibrio en el trabajo y la vida: mantener una distribución equitativa en los requerimientos de trabajo, el programa de trabajo, los presupuestos financieros, los asuntos urgentes y la parte de

placer, los viajes, el tiempo libre, el tiempo familiar, sin considerar los frecuentes cambios de ubicación geográfica laboral.

Concluyendo que no importa el tamaño o el tipo de empresa que sea, es necesario que la alta gerencia se preocupe por crear y aplicar planes estructurados de mejora en la calidad de vida laboral. Cabe señalar que el simple interés o la buena predisposición no son suficientes, sino que se requiere una aplicación organizada a largo plazo y de manera permanente.

2.4 BENEFICIOS DE LA CALIDAD DE VIDA

Según la recopilación de citas de los autores Moreno (2004), Granados (2011) y Montúfar (2013) los principales beneficios que se pueden alcanzar con la aplicación de planes para una mejora en la calidad de vida en el trabajo son los siguientes:

Para el colaborador:

- El desarrollar al trabajador, para así lograr retener y atraer mejores empleados, lo que disminuiría la rotación del personal en la organización, ya que al incrementar la satisfacción en el empleado gracias a estrategias para conciliar el trabajo y vida personal, se han convertido en aspectos muy atractivos y significativos, especialmente, entre profesionales jóvenes y trabajadores especializados.
- Su resultado general es un enriquecimiento de la función que estimula el crecimiento y la autorrealización de los empleados.

- Algunos estudios sugieren que el nivel de confianza de empleados está directamente relacionado con la respuesta de la compañía a sus necesidades, lo cual incrementa la motivación de los trabajadores, fortalece la confianza y lealtad de los mismos.

Para la organización:

- Al mejorar la ejecución de las funciones de los empleados así como sus actividades y tareas, se mantiene una productividad adecuada.
- Disminuir el ausentismo de los trabajadores al reducir el número de horas muertas, pues estudios recientes muestran que cuando existe un mayor compromiso de la empresa con sus empleados, este fenómeno disminuye.
- La sociedad también se ve beneficiada de una persona, la cual actúe con mayor eficacia y eficiencia al momento de desempeñando su trabajo.

2.5 LIMITACIONES DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

En una recopilación de textos de los autores Torres (2003) y Moreno (2004) dentro de la aplicación de este tipo de proyectos, las limitaciones de la calidad de vida laboral encontradas son:

- Que algunos empleados no deseen formar parte de un plan de mejora en la calidad de vida laboral, esto se da en organizaciones en que los empleados son incapaces de asumir una nueva responsabilidad, son reacios a trabajos en grupo, les desagrada re aprender, les desagrada los

deberes más complejos, por lo que la implementación de proyectos de calidad de vida laboral se hace más difícil.

- Al mejorar el trabajo de los empleados ahora éstos pensarán que lo que reciben de paga no va de acuerdo a los nuevos deberes, o las nuevas funciones de trabajo, por lo que desearán obtener un mejor sueldo.

- Aumento de costos.

- Resistencia al cambio.

Finalmente es importante recalcar que todas las organizaciones en la actualidad deben preocuparse por su capital humano, mediante una correcta aplicación de planes de mejora en calidad de vida, los cuales se adapten a la realidad de cada organización y estén debidamente enfocados en satisfacer siempre las múltiples necesidades de sus trabajadores, incrementando su motivación, confianza y autorrealización, produciendo un éxito laboral.

Es por esto que la Unidad de Negocios HIDROAGOYÁN CELEC E.P siendo una Organización dedicada al servicio de la comunidad, se preocupa por mantener un clima laboral adecuado para todos sus colaboradores, motivando e impulsando a un desarrollo integral continuo.

CAPÍTULO III

3 MARCO METODOLÓGICO

La metodología que se utilizó para realizar este proyecto es el Método inductivo y experimental, pues a través de distintas conversaciones informales con integrantes de la Unidad de Negocios y la aplicación de técnicas de investigación como encuestas, entrevistas y un grupo focal se llevó a cabo dicha investigación.

De toda la Unidad de Negocios HIDROAGOYÁN CELEC E.P, se tomó una muestra representativa que está conformada por los colaboradores de los departamentos de operación, mecánica, eléctrica y civil; de las centrales Aگویán y San Francisco.

UNIDAD DE NEGOCIOS HIDROAGOYÁN CELEC E.P			
CENTRALES	NÚMERO DE EMPLEADOS	DEPARTAMENTOS	MUESTRA
LOS PINOS	55		
PUCARÁ	46		
AGOYÁN	87	OPERACIÓN, MECÁNICA, ELÉCTRICA Y CIVIL	77 Empleados
SAN FRANCISCO	51		
TOTAL	239		

Tabla 1: Muestra representativa de Hidroagoyán CELEC E.P

1.La primera herramienta utilizada en esta investigación es una encuesta de clima laboral, la cual fue diseñada por el departamento de Recursos Humanos de la Unidad de Negocios Hidroagoyán CELEC E.P (ANEXO 1), la misma que inmediatamente después de ser autorizada por la Gerencia de la Unidad, fue aplicada a todos los empleados de las dos centrales correspondientes. Ésta contiene un conjunto de preguntas asociadas al tema de investigación. (Ver anexo)

Para la aplicación de la herramienta se designó un día específico para en cada una de las centrales. Se llevó a cabo en cada una de las centrales. Organizada por el Jefe de Recursos Humanos, un analista de la misma área y la autora de la disertación, dirigida a todos los empleados. Ésta se dio lugar en las instalaciones de cada una de las centrales de la Unidad.

Estas reuniones se iniciaron proporcionando una breve explicación de la actividad a realizarse, cada una tuvo una duración de 40 minutos aproximadamente.

Luego de la aplicación se inició la revisión de toda la información obtenida, en este proceso participó el área de Recursos Humanos de la Unidad y la autora de la disertación.

Finalmente se analizó los resultados obtenidos, donde se pudo observar una falta de interés por parte del personal hacia el tema, pues las respuestas encontradas fueron contradictorias, sin embargo se logró hacer evidente que de todos los Factores medidos los puntajes más bajos fueron relacionados a la Comunicación y al Reconocimiento en el Trabajo, mostrando la necesidad de enfocarse en éstos al momento de elaborar un plan de mejora de calidad de vida.

2.Luego de haber analizado las encuestas se procedió a diseñar una entrevista (ANEXO 2) tomando en cuenta los factores relevantes para la investigación: Trabajo Desafiante, Desarrollo Integral, Comunicación, Equidad, Reconocimiento en el Trabajo, Reconocimiento al Empleado y

Supervisión Adecuada, fue aplicada al Sub Gerente de Producción, los Jefes de mantenimiento de Ingeniería de Producción, el Jefe de central tanto para Agoyán como para San Francisco, el Jefe de Mantenimiento Civil y los Jefes de Operación y Mecánica.

Cada entrevista tuvo una duración de 30 minutos aproximadamente.

Inmediatamente se procedió a analizar los resultados las entrevistas aplicadas, mismos que coincidieron con los resultados arrojados por las encuestas, apuntando a la necesidad de enfocarse en los Factores Reconocimiento al Empleado y Comunicación.

Además a estos resultados relevantes se obtuvo información acerca de Factores como el Desarrollo del Personal, Equidad, Capacitación, y Supervisión Adecuada, los cuales mostraron un puntaje aceptable dentro de la Unidad.

3. Por último se elaboró un grupo focal (ANEXO 3) a un grupo de trabajadores de la Unidad, para el cual se tomó en cuenta todos los resultados previamente obtenidos, tanto de las encuestas como de las entrevistas, anteriormente tabulados y analizados.

Este grupo se llevó a cabo en las instalaciones de la Unidad y se estableció un día específico para su ejecución. Se inició explicando los objetivos de la actividad, luego se realizó una breve ilustración de los resultados obtenidos hasta el momento en la investigación realizada dentro de la Unidad de Negocios para obtener un diagnóstico del clima laboral, con esto se solicitó a los participantes del grupo focal que expongan su punto de vista acerca de lo explicado.

Al finalizar la actividad se procedió a analizar toda la información que se logró obtener más las recomendaciones dictadas por los participantes para así elaborar un plan de mejora en la calidad de vida mismo que sea adecuado para Hidroagoyán CELEC E.P.

3.1 RESULTADOS

Se diagnosticó la calidad de vida de una muestra representativa de HIDROAGOYÁN CELEC E.P anteriormente mencionada, mediante conversaciones informales con colaboradores de la Unidad y la aplicación de varias herramientas como:encuestas, entrevistas y un grupo focal, mismos que arrojaron importante información, la cual fue útil para llegar a relevantes conclusiones de la investigación.

Las encuestas se tabularon de acuerdo a cada uno de los factores previamente examinados para su medición, los cuales se mostraron en un rango de aceptación, siendo 1 “el más bajo” y5 el de“total aceptación”.

Al realizar el análisis, se tomó en cuenta solo los ítems que se adapten a la investigación.

Factores:

A: Trabajo Desafiante

E: Enriquecimiento en el Trabajo

B: Desarrollo Integral

F: Reconocimiento al empleado

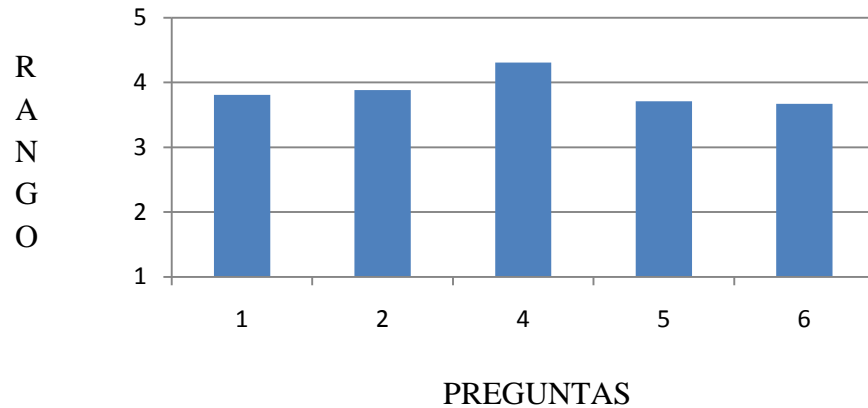
C: Comunicación

G: Supervisión Adecuada

D: Equidad

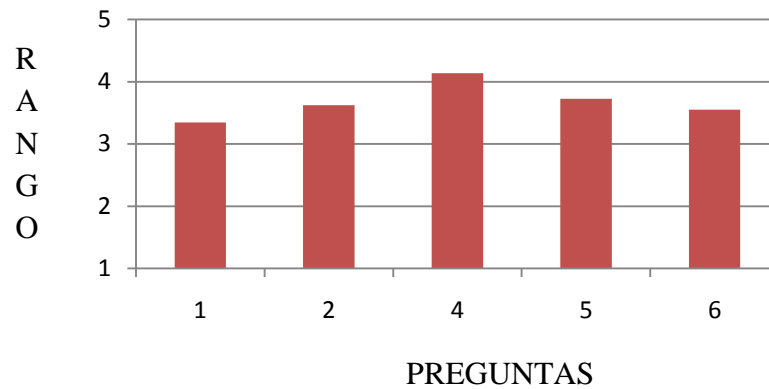
CENTRAL AGOYÁN

A: TRABAJO DESAFIANTE



CENTRAL SAN FRANCISCO

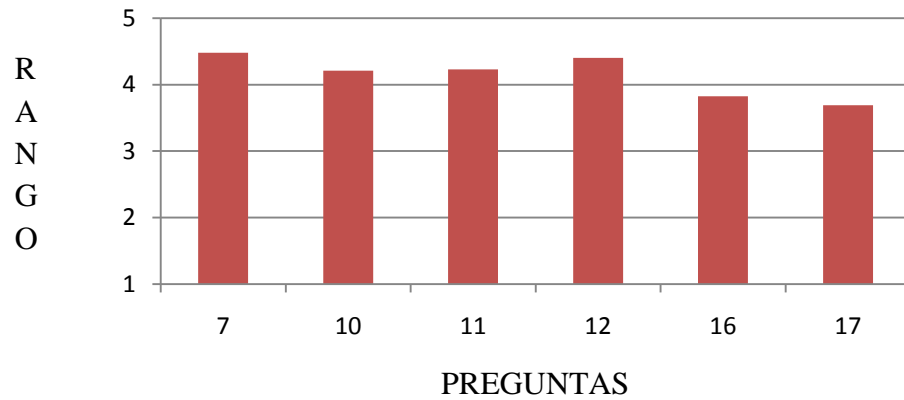
A: TRABAJO DESAFIANTE



El Factor Trabajo Desafiante en la central Aگویán se mostró dentro de los rangos normales de aceptación por parte de los empleados, ya que sienten que sus actividades laborales les permiten innovar diariamente. En la central San Francisco de la misma manera se encontraron resultados tolerables, los trabajadores tienen apertura para presentar proyectos y mejoras en sus actividades laborales.

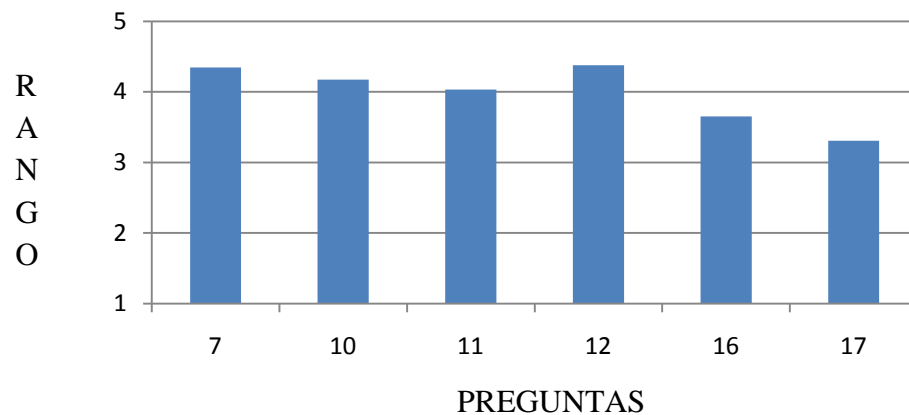
CENTRAL AGOYÁN

B: DESARROLLO INTEGRAL



CENTRAL SAN FRANCISCO

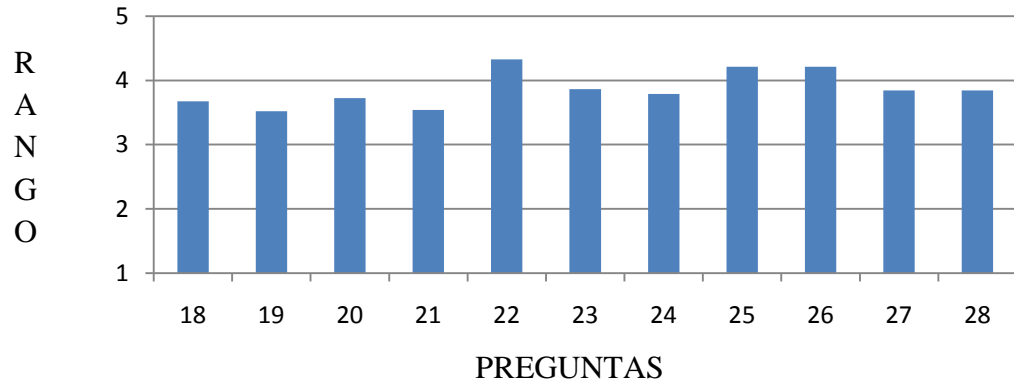
B: DESARROLLO INTEGRAL



En cuanto al Desarrollo Integral, los empleados están conscientes que en su trabajo diario logran adquirir nuevos conocimientos, que son favorables para cada uno. En cada una de las centrales este factor obtuvo puntuaciones dentro de los rangos normales, pues sus trabajadores creen que se encuentran en un constante aprendizaje al realizar sus labores.

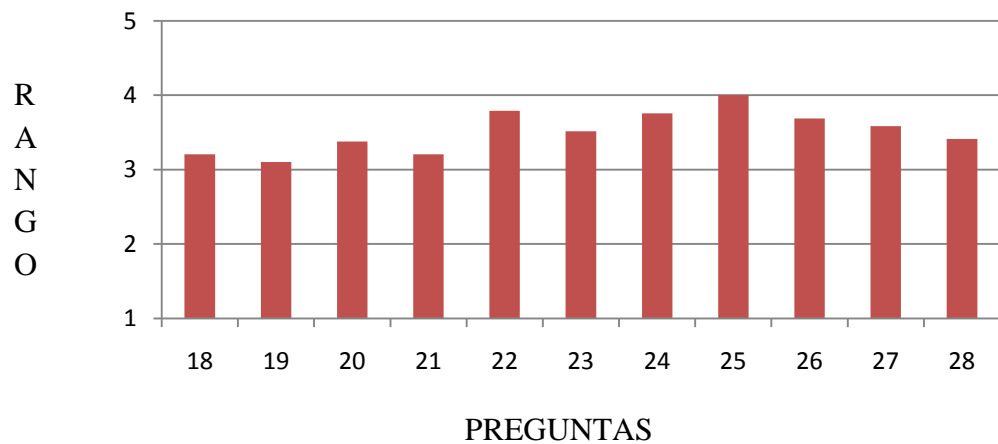
CENTRAL AGOYÁN

C: COMUNICACIÓN



CENTRAL SAN FRANCISCO

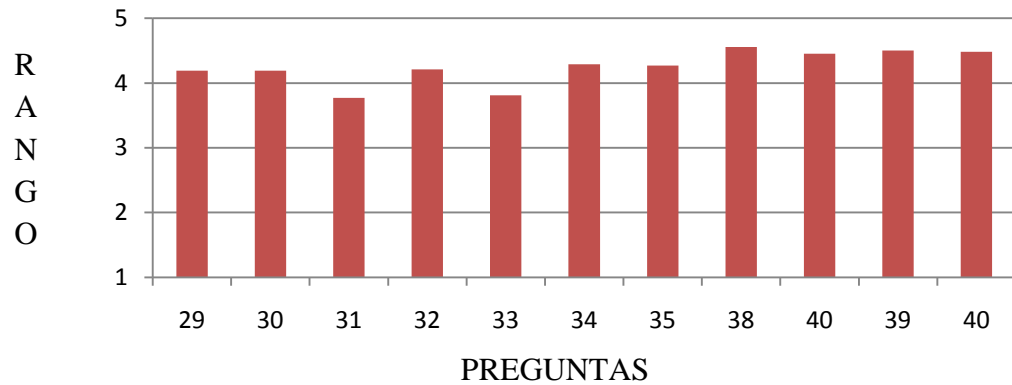
C: COMUNICACIÓN



En cuanto al Factor Comunicación, se encontró con un puntaje más bajo a todos los medidos, lo que estaría de alguna manera afectando a los empleados de las centrales Agoyán y San Francisco al momento de cumplir con sus actividades laborales. Por esta razón el plan de mejora se centrará en buscar actividades que logren incrementar dicho puntaje.

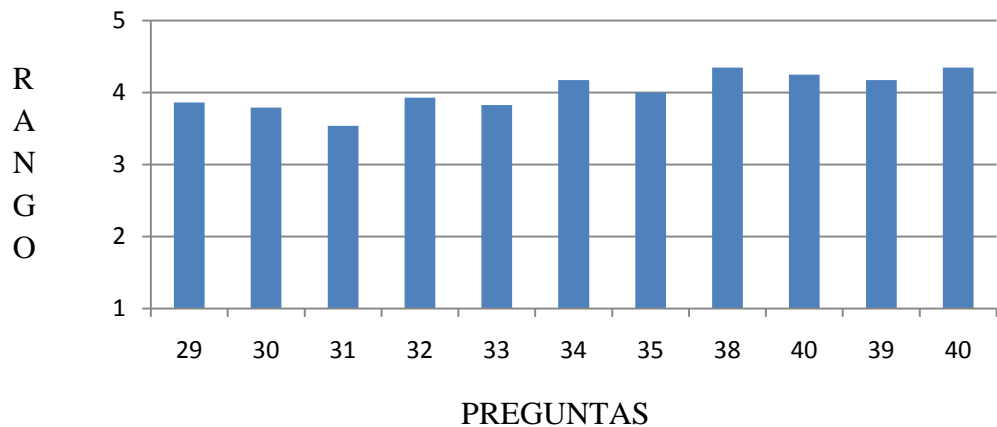
CENTRAL AGOYÁN

D: EQUIDAD



CENTRAL SAN FRANCISCO

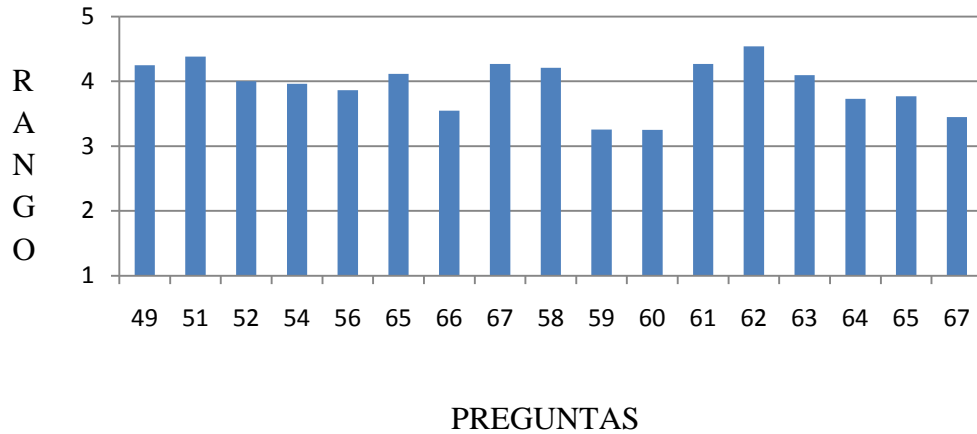
D: EQUIDAD



En las centrales Aگویán y San Francisco se observó en cuanto al Factor Equidad que los empleados piensan y sienten que la Unidad de Negocios les brinda una igualdad de oportunidades tanto a nivel profesional como en el aspecto personal, también existe una distribución equitativa en las actividades laborales.

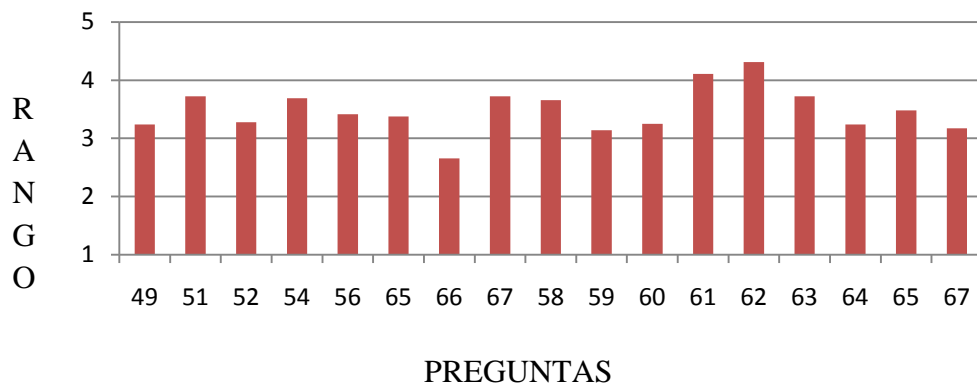
CENTRAL AGOYÁN

E: ENRIQUECIMIENTO EN EL TRABAJO



CENTRAL SAN FRANCISCO

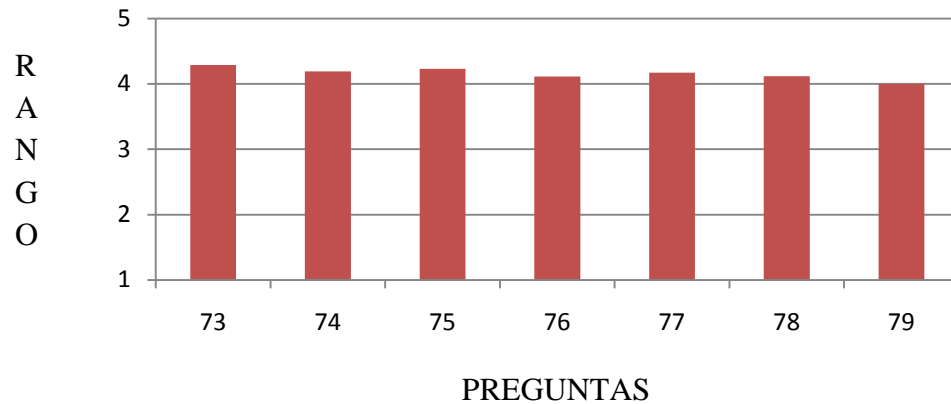
E: ENRIQUECIMIENTO EN EL TRABAJO



Éste se presentó como un Factor que es percibido como beneficioso por los trabajadores de la Unidad de Negocios, ya que sienten que se les ofrece constantes capacitaciones en todos los ámbitos, lo cual ha contribuido en el desarrollo integral de los colaboradores.

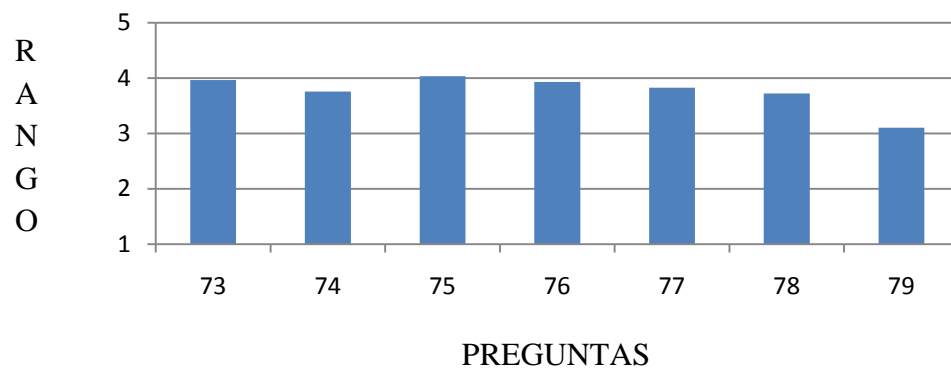
CENTRAL AGOYÁN

F: RECONOCIMIENTO AL TRABAJO



CENTRAL SAN FRANCISCO

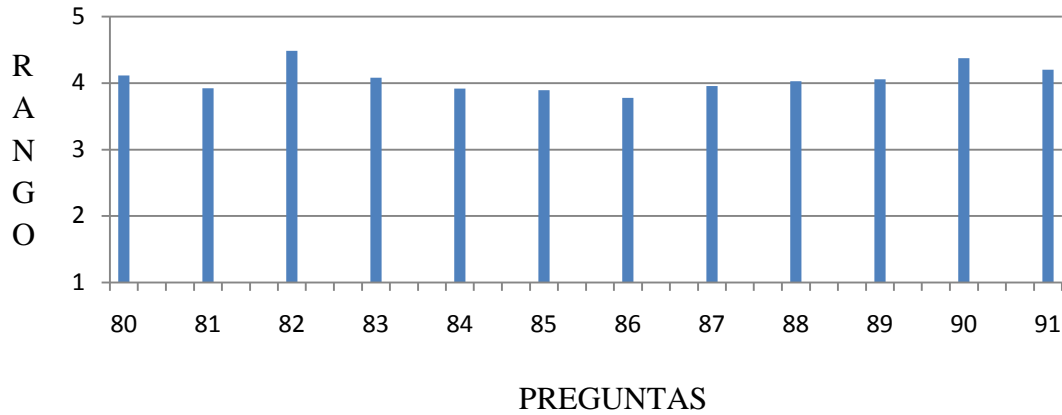
F: RECONOCIMIENTO AL TRABAJO



Los trabajadores de cada una de las centrales investigadas ven a este Factor con posibilidades de mejora, pues las herramientas utilizadas para el diagnóstico mostraron baja puntuación en comparación con los demás factores que fueron medidos, dando a conocer que los empleados están de acuerdo en que la Unidad de Negocios se debería preocupar por reconocer de alguna otra manera sus actividades laborales diarias.

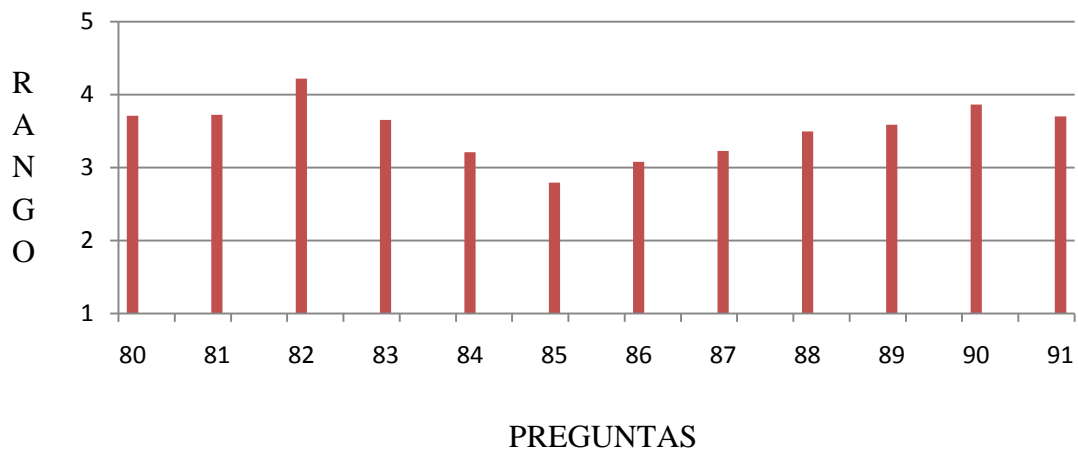
CENTRAL AGOYÁN

G: SUPERVISIÓN ADECUADA



CENTRAL SAN FRANCISCO

G: SUPERVISIÓN ADECUADA



El Factor Supervisión Adecuada se evidenció para los empleados de las dos centrales de una manera adecuada, ya que las autoridades de la Unidad de Negocio muestran un correcto desempeño al momento de manejar los distintos procesos laborales y personales, logrando además que el nivel jerárquico no esté muy marcado.

Posteriormente a este análisis se realizó una comparación de resultados con las contestaciones de las entrevistas y los resultados arrojados por el grupo focal, tal como se explicó anteriormente y en base a éstos se elaboró un plan de mejora de calidad de vida para la Unidad de Negocios HIDROAGOYÁN CELEC E.P en las centrales Agoyán y San Francisco.

Con esta comparación de resultados se evidenció que:

Existe un desarrollo integral continuo en todos los empleados de la Unidad de Negocios, ya que al brindar un mejoramiento permanente de toda la maquinaria que se manejan en las distintas actividades laborales, se requiere que los trabajadores estén en un constante aprendizaje, para que de esta manera puedan manejar dicha maquinaria.

Por lo tanto dentro de la Unidad se cuenta con un calendario de capacitaciones, pues como se mencionó anteriormente debido al trabajo desafiante que se realiza es necesaria la innovación permanente de productos y procesos, éstas han llegado a ser beneficiosas para los trabajadores, pues siempre están adquiriendo nuevos conocimientos, haciéndolos más capaces al momento de ejecutar sus actividades laborales.

También se corroboró que existe una total apertura al momento de proponer nuevos proyectos que ayuden a la eficiencia y eficacia de los procesos laborales, consiguiendo de este modo solucionar problemas que se presentasen, o del mismo modo realizar mejoras en el trabajo diario.

Además se concluyó que Hidroagoyán CELEC E.P brinda cierta libertad a los empleados para que exista innovación al momento de ejecutar sus labores, en lo que se refiere a las áreas de operación, mecánica, eléctrica y civil. Dándoles de esta manera mayores responsabilidades y

funciones dentro de sus actividades, creando un enriquecimiento en el trabajo, donde existan oportunidades de mejora profesional, personal y tecnológica.

Por otro lado en lo referente a las relaciones entre compañeros de trabajo, las cuales según los resultados arrojados por las herramientas aplicadas y conversaciones informales realizadas, se muestran de una manera adecuada y cordial, donde existe un trabajo cohesionado de cooperación, equidad y compañerismo entre trabajadores, lo cual ha creado un buen ambiente laboral haciendo que las relaciones entre éstos sean sólidas.

Adicionalmente se concluyó que si se presentase algún problema entre trabajadores, éste es manejado de una manera directa con el jefe, el cual busca el origen del problema, solucionándolo inmediatamente. Oes manejado por la trabajadora social de HIDROAGOYÁN CELEC E.P cuando el inconveniente así lo amerite.

Un tema adicional que se trató en las entrevistas y grupo focal, se refiere a las actividades laborales; estas se presentan en planes anuales, los cuales contienen las programaciones a realizarse, la respectiva duración, el personal a cargo y el objetivo a cumplirse.

En estos ordenamientos o planes se pueden presentar imprevistos durante el año de ejecución, pues el trabajo que se ejecuta no siempre es el mismo, por lo cual si se presentasen requerimientos de adecuación se lo realiza en las planificaciones semanales, mensuales o trimestrales que establece la Unidad. En estas últimas el jefe inmediato se encarga de difundir los trabajos diarios a realizarse a sus respectivos colaboradores. Impulsando de esta forma una correcta supervisión en las actividades laborales.

En lo concerniente a la comunicación en la muestra representativa de la Unidad de Negocios se encontraron las puntuaciones más bajas en referencia a los demás factores medidos en las herramientas utilizadas, lo que indica, según el criterio de jefes y supervisores, que la comunicación en la Hidroeléctrica presenta ciertas dificultades, principalmente en lo que se refiere al cumplimiento de las actividades laborales y a las necesidades de los trabajadores dentro de la Unidad, más no al momento de ejecutar los distintos procesos laborales.

Las actividades a realizarse y los requerimientos de los empleados son informados y solicitados mediante el correo electrónico corporativo, pero éste no es revisado por los trabajadores de una manera eficiente, trayendo consigo los inconvenientes ya mencionados, lo que quiere decir que la dificultad se centra en que la parte administrativa no sensibiliza ni utiliza de una manera eficiente los canales de comunicación existentes en la Unidad de Negocios.

Otra dificultad que mostró la muestra representativa de la Unidad en cuanto a la comunicación fue emitida por los colaboradores, es que al momento en que los técnicos encargados de las obras a realizarse envían una orden de compra de los implementos necesarios para la ejecución de los distintos trabajos con el tiempo adecuado para no retrasar la misma, el área encargada en autorizar dicha orden (administración), no la realiza en el tiempo estimado, pues pasa por demasiados filtros dentro de la Unidad de Negocios, ya que se ha evidenciado demasiada burocracia y se tarda en ejecutar la petición. Por lo que se presentan inconvenientes con los tiempos de entrega de las obras, generando mayores problemáticas.

Otro factor que mostró baja puntuación con respecto a los demás evaluados fue el reconocimiento al empleado, ya que la mayoría de los colaboradores a pesar de sentirse valorados y respetados en su trabajo y de sentirse seguros de conservar el mismo, piensan que debería existir un mayor reconocimiento hacia ellos, no específicamente un reconocimiento monetario, sino por ejemplo un reconocimiento mediante una elaboración de retroalimentaciones luego de culminadas las distintas obras laborales, tomar en cuenta los diferentes puntos de vista

de los empleados para mejoras en los diferentes procesos laborales o dar una especial importancia a la familia del trabajador incluyéndola como una parte importante de Unidad de Negocios.

Se encontró también que en la central San Francisco los empleados han solicitado algunas mejoras, recalcando que no son de manera urgente o estén afectando a la producción de la central. La petición es que las oficinas que se encuentran físicamente ubicadas dentro del área de producción se encuentren separadas del área mencionada, ya que esto genera inconformidad en los empleados, pues afecta a la iluminación, espacio, comodidad, sonido, temperatura y seguridad.

Un punto analizado que no demostró mayor problema se refirió al ambiente físico de trabajo, en donde las herramientas utilizadas expusieron resultados en lo que se refiere al factor climático, ya que en esta parte del país donde se encuentra ubicada la Unidad de Negocios HIDROAGOYÁN CELEC E.P y el lugar donde se ejecutan las actividades laborales, es una zona climática lluviosa-tropical, con presencia de fuertes vientos, lo que podría presentar posibles problemáticas al momento de ejecutar las actividades laborales, sin embargo la Unidad de Negocios tiene presente las normas de seguridad correspondientes y si se presentase algún inconveniente respecto a este factor se lo atiende de manera inmediata.

Por último se concluyó que la Unidad de Negocios debe enfocarse en mejorar los factores que se encontraron con una baja puntuación en esta investigación: Comunicación y Reconocimiento al Empleado, buscando distintas actividades con las cuales se llegue de una manera efectiva a cada uno de los empleados de las centrales Agoyán y San Francisco, para que de esta manera se haga evidente una mejora en la calidad de vida laboral de HIDROAGOYÁN CELEC E.P.

CAPÍTULO IV

4 PLAN DE MEJORA

4.1 OBJETIVO DEL PROYECTO

Mejorar la calidad de vida de un grupo de trabajadores de la Unidad de Negocios HIDROAGOYÁN CELEC E.P.

4.2 RESULTADOS

- Conseguir empleados satisfechos y comprometidos con el trabajo en HIDROAGOYÁN CELEC E.P en un 60% en relación con la situación inicial.

- Incrementar el nivel de confianza y motivación entre los trabajadores de HIDROAGOYÁN CELEC E.P en un 60% en relación con la situación inicial.

4.3 ACTIVIDADES

Al basarse en la investigación previa, en la cual se concluyó que la Unidad de Negocios HIDROAGOYÁN CELEC E.P necesita enfocarse en dos Factores primordiales como son: el Reconocimiento al Empleado y la Comunicación, se elaboraron distintas actividades que ayudarán a optimizarlos.

Para su ejecución se deberá realizar una sensibilización a los trabajadores al inicio de cada mes, ésta trata de informar a los empleados de las actividades planificadas. Además se elaborará se diseñó un formato guía para la elaboración de un informe anual de las actividades que se especifican a continuación. (ANEXO 4)

A continuación se especifican las actividades:

4.3.1 En cuanto al Reconocimiento al Empleado:

Conversatorios sobre temas laborales, que estarán dirigidos a los empleados, los cuales contarán con un facilitador del departamento de Recursos Humanos de la Unidad de Negocios.

El facilitador realizará distintas preguntas sobre las actividades laborales que los empleados ejecutan.

Se tomará nota de los distintos puntos de vista de cada uno de los trabajadores, en lo que se refiere al proceso que se lleva a cabo al realizar sus labores, para luego ir buscando

conjuntamente soluciones a las problemáticas que se presenten, y de esta manera el proceso laboral se optimice.

Esta actividad se la realizará trimestralmente y se dará lugar en las reuniones preestablecidas para programar los distintos trabajos.

Al finalizar cada reunión se deberá elaborar un informe de resultados y socializarlo.

Retroalimentaciones hacia el empleado.

Serán ejecutadas por el jefe inmediato.

Para poder realizar la retroalimentación es necesario ejecutar con anterioridad lo expuesto a continuación.

Se realizarán reuniones con los colaboradores las cuales tendrán lugar en la sala de reuniones de la Unidad de Negocios al finalizar cada actividad laboral distinta que se realice (de esto dependerá cuantas reuniones se deban llevar a cabo), en donde se reunirán todos los trabajadores y el jefe se encargará de indagar sobre los logros de cada uno de los empleados en el proceso de ejecución de las distintas tareas.

Se realizarán grupos donde los trabajadores tendrán que elaborar una lista sobre lo cumplido y un líder de cada grupo será quien exponga lo tratado al jefe.

Se deberá indagar si los empleados están siendo productivos, si están entregando las obras a tiempo y si no tienen problemas al realizarlas.

Con esta información el jefe tendrá la oportunidad de alentar a su empleado por su buena ejecución en el trabajo o de incentivar al mismo para que pueda mejorar si así fuere el caso; de esta manera se lograría que el trabajador se sienta valorado y respetado por su jefe, considerándose también elemental en la Unidad a la cual pertenece.

Al finalizar el jefe deberá elaborar un informe sobre la actividad.

Pasatiempos especiales:

Estarán dirigidos a los trabajadores y a sus familias, logrando que se sienta toda la familia parte importante de la Organización, alentando al compromiso con la misma.

Estas actividades serán efectuadas el “día de la familia (15 de mayo)”.

Consistirán en distintas actividades recreacionales como partidos de fútbol, básquet y vóley. Para las cuales se crearán grupos al azar.

Se realizarán dentro de las instalaciones de la Unidad de Negocios ya que posee sitios aptos para las distintas actividades.

Además se proporcionará a los grupos todos los equipos necesarios y un refrigerio.

Para finalizar el área de Recursos Humanos deberá realizar un informe de las actividades realizadas.

Bono de desempeño:

El cual consiste en una tarjeta de descuento para almacenes, es importante mencionar que no quiere decir que sea necesariamente monetario.

La Organización la otorgaría una vez por año, a mitad del mismo, en el mes de junio y sería para todos los empleados.

Para finalizar es preciso contar con un informe de lo cumplido por parte del área de Recursos Humanos.

4.3.2 Simultáneamente para el Factor Comunicación:

Reuniones de sensibilización a los empleados, sobre el correcto uso de los canales de comunicación que posee la Hidroeléctrica, tendiendo como objetivo el informar todas las novedades que ocurren entre la parte administrativa y operativa:

Se desarrollarán una vez al año y cada vez que se implemente un canal de comunicación en la Empresa.

Tendrá lugar en la sala de reuniones de la Unidad de Negocios, estará dirigida por un facilitador del departamento de Recursos Humanos. Con una duración estimada de una hora para cada grupo de empleados previamente elaborados que estarán conformados por un máximo de treinta personas cada uno.

Se utilizará una presentación en Power Point (ANEXO 5) y hojas guías necesarias para la ejecución de la actividad.

Por último se deberá realizar un informe de cada socialización realizada por medio del área de Recursos Humanos.

Encuentros con distintos grupos de empleados, previamente elegidos al azar, en donde se podrán establecer las distintas consecuencias de una incorrecta comunicación dentro de la Unidad de Negocios:

Estas reuniones serán dirigidas por un facilitador del departamento de Recursos Humanos, donde se expondrán todos los puntos de vista, esto ayudará a concienciar a todos los trabajadores de la Unidad de Negocios sobre el correcto uso de los canales de comunicación, lo que ayudaría a promover la participación de los empleados, despertando así su interés en los temas que conciernen a la organización.

Los encuentros se realizarán trimestralmente donde participarán grupos de empleados previamente seleccionados, tendrá lugar en la sala de reuniones de la Unidad de Negocios, con una duración de una hora aproximadamente.

Al final de cada reunión el área de Recursos Humanos deberá elaborar un informe, en el cual se debería recalcar la importancia de una constante evaluación de este proceso.

Implantación debuzones de sugerencias:

El objetivo de esto es dar a conocer las opiniones y propuestas de los empleados en diversos aspectos como: normas, organización, condiciones de trabajo, tareas, relaciones laborales, beneficios, etc.

Serán ubicados en cada una de las centrales de la Unidad de Negocios.

Se los deberá revisar una vez por semana, esto lo realizará un encargado del departamento de Recursos Humanos y el área implicada, mismo que expondrá los resultados en sus reuniones semanales con todo el departamento para que juntos busquen soluciones a las solicitudes e inquietudes de los empleados.

Es importante realizar un informe sobre esta actividad, para así tener constancia de que los buzones son tomados realmente encuentra por la Organización, por medio del área de Recursos Humanos y el área implicada.

Para concluir se deberá elaborar un informe final con las recopilaciones de los diferentes informes parciales de cada actividades realizada.

4.4 HIPÓTESIS O SUPUESTOS

La implementación de un plan de calidad de vida laboral en la Unidad de Negocios Hidroagoyán CELEC E.P mejorará un 60% la motivación y desarrollo en los empleados, de acuerdo a su realidad inicial (línea de base).

4.5 PRECONDICIONES

Al implementar un plan para mejorar la Calidad de Vida en Hidroagoyán CELEC E.P. debemos tomar en cuenta que debe existir un total apoyo y apertura tanto de la parte administrativa como operativa de toda la Unidad de Negocios, empezando por una autorización del Gerente General, solicitar tiempo, espacio y presupuesto que estén disponibles para la realización del mismo.

4.6 INDICADORES

Los logros que se esperan con la implementación de este plan se podrán verificar mediante encuestas que se realizarán seis meses luego de aplicarlo al personal involucrado. También mediante informes de las personas encargadas de su ejecución.

4.7 FUENTES DE VERIFICACIÓN

Se deberá realizar un informe de cada actividad, especificando lo realizado y los resultados de la misma. Esto se deberá realizar al final de cada actividad del plan y luego de seis meses de aplicado para verificar la información obtenida y su efectividad.

4.8 SOSTENIBILIDAD

Se asegura que el plan de mejora de calidad de vida en el grupo de trabajadores se mantenga activo por el compromiso que existe entre los directivos de la organización y los involucrados en el plan de mejora y la aplicación de políticas y reglamento interno de Hidroagoyán CELEC E.P.

4.9 MEDIOS O INSUMOS

			MEDIOS O INSUMOS			
	ACTIVIDADES	PARTICIPANTES	HORAS HOMBRE	MATERIALES	LUGAR	COSTOS
Factor Reconocimiento al Empleado	Conversatorios para mejoras en las actividades laborales	Involucrados (grupo de 20 personas) y facilitadores (2)	\$6,00 c/u	.-Lápices .- Hojas	Instalaciones de la Organización	\$137,00 cada grupo
	Retroalimentación al empleado	Involucrados (grupo de 20 personas) y facilitadores (2)	\$6,00 c/u	.-Lápices .- Hojas	Instalaciones de la Organización	\$137,00 por cada grupo aprx
	Pasatiempos familiares	Todos los involucrados y sus familias	No aplica	.-Balones .-Sanduches	Instalaciones de la Organización	\$250,00 aprx
	Tarjetas de descuentos	Todos los involucrados	No aplica	.-Tarjetas de descuentos	No aplica	\$50,00 c/u
Factor Comunicación	Sensibilización de canales de comunicación	Involucrados (grupo de 20 personas) y facilitadores (2)	\$6,00 c/u	.-Lápices .- Hojas .-Power Point	Instalaciones de la Organización	\$137,00 por cada grupo aprx
	Reuniones sobre la comunicación en la Unidad de Negocio	Involucrados (grupo de 20 personas) y facilitadores (2)	\$6,00 c/u	.-Lápices .- Hojas .-Power Point	Instalaciones de la Organización	\$137,00 cada grupo
	Buzones de sugerencias	Todos los involucrados	No aplica	.-Buzones	Instalaciones de la Organización	\$10,00 c/u
Total						\$858,00 aprx

Tabla 2: Medios o insumos

4.10 MATRIZ DE MARCO LÓGICO

	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
OBJETIVO DE DESARROLLO	Diseñar un plan de mejora en la calidad de vida de un grupo de trabajadores de la empresa HIDROAGOYÁN CELE EP.	Plan de mejora de calidad de vida laboral.	Plan debidamente autorizado y vigente.	Contar con el apoyo por parte de organización para la aplicación del plan.
OBJETIVO DEL PROYECTO	Mejorar la calidad de vida de un grupo de trabajadores de la Unidad de Negocios HIDROAGOYÁN CELEC E.P.	Informe final de los resultados esperados.	Informe de resultados.	
RESULTADOS ESPERADOS	<ul style="list-style-type: none"> · Conseguir empleados satisfechos y comprometidos con el trabajo en HIDROAGOYÁN CELEC E.P en un 60% en relación con la situación inicial. · Conseguir empleados satisfechos y comprometidos con el trabajo en HIDROAGOYÁN CELEC E.P en un 60% en relación con la situación inicial. 	Informe elaborado luego de seis meses de la aplicación del plan de mejora.	Resultado del informe.	Que ningún empleado se vea beneficiado por la aplicación del plan de mejora laboral.
ACTIVIDADES		INSUMOS	COSTOS	PRECONDICIONES
Conversatorios para mejoras en las actividades laborales:	Conversatorios con el fin de hallar entre todos mejoras en el trabajo.	Horas hombre. Instalaciones de la organización. Hojas. Lápices.	\$11.00	Apoyo de todos los involucrados.
Retroalimentación al empleado:	Conversatorios con el fin de alentar al empleado sobre su desarrollo.	Horas hombre. Instalaciones de la organización. Hojas. Lápices.	\$ 11,00	Apoyo de todos los involucrados.

Pasatiempos familiares:	Ejecución de actividades recreacionales.	Horas hombre. Instalaciones de la organización. Materiales correspondientes a cada actividad. Lunch a cada familia participante.	\$57,00 c/u	Apoyo de todos los involucrados.
Tarjetas de descuentos:	Otorgación de tarjetas de descuentos a los trabajadores.	Tarjetas de descuento.	\$ 50,00	
Sensibilización de medios de comunicación:	Información acerca de los medios de comunicación a los empleados.	Horas hombre. Instalaciones de la organización. PowerPoint. Hojas. Lápices.	\$ 11,00	Apoyo de todos los involucrados.
Reuniones sobre la comunicación en la Organización :	Conversatorios para sacar datos relevantes acerca de la realización de los distintos procesos y así mejorar su ejecución.	Horas hombre. Instalaciones de la organización. PowerPoint. Hojas. Lápices.	\$ 11,00	Apoyo de todos los involucrados.
Implementación de buzones de sugerencias:	Instalaciones de buzones para que cada empleado coloque sus sugerencias de cualquier tipo.	Buzones	\$ 18,00	Apoyo de todos los involucrados.

Tabla 3: Matriz de marco lógico

4.11 MONITOREO

El proyecto será monitoreado a través del área de Recursos Humanos de la Organización la cual deberá realizar encuestas anuales al grupo de trabajadores donde se comprobará si su calidad de vida ha mejorado.

Además de esto las personas encargadas de aplicar el plan deberán entregar un informe de los resultados obtenidos luego de la aplicación.

4.12 EVALUACIÓN

Se realizará mediante encuestas a los trabajadores y la elaboración de informes por parte de las personas encargadas en aplicar el plan de mejora.

4.13 DESTINATARIOS

Con la aplicación de este proyecto se beneficiarán, tanto los trabajadores de Hidroagoyán CELEC E.P. como a la Organización en sí.

4.14 CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	TIEMPO											
	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
Conversatorios para mejoras en las actividades laborales:	■			■			■			■		
Retroalimentación al empleado:	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Pasatiempos Familiares:					■							
Tarjetas de descuentos:						■						
Sensibilización de los distintos medios de comunicación:		■										
Reuniones sobre la comunicación en la organización :	■			■			■			■		
Implementación de buzones de sugerencias:	■											

Tabla 4: Cronograma de actividades

CAPÍTULO 5

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- La calidad de vida laboral es un concepto relativamente actual, que se encuentra estrechamente ligado al desarrollo integral de un empleado dentro de una organización.
- La aplicación de proyectos referentes a mejorar la calidad de vida llegan a ser de utilidad en las empresas, ya que están conscientes que al mantener a su capital humano valorado y reconocido, las relaciones entre empleado y empleador mejoran, obteniendo de esta forma beneficios de doble vía.
- La calidad de vida en la Unidad de Negocios HIDROAGOYÁN CELEC E.P luego de la investigación realizada, basándose en los resultados obtenidos mediante las herramientas aplicadas, se ha demostrado que se encuentra aceptable.
- Se concluye también que los factores medidos en la muestra de la Unidad de Negocios con una puntuación más alta son Enriquecimiento en el Trabajo y Desarrollo integral.

- La propuesta se centró en dos factores que mostraron los puntajes más bajos a todos los encontrados estos fueron, el factor Comunicación y el factor Reconocimiento al Empleado. Ambos factores de bajo puntaje se comprueban que tienen mayor incidencia, lo cual afecta a las demás áreas de la empresa.
- Se pudo evidenciar también que las dos centrales Agoyán y San Francisco, mantienen una adecuada supervisión por parte de los altos mandos, ya que parte de los supervisores y jefes de los departamentos de la muestra representativa son los mismos.
- Por último se concluye que HIDROAGOYÁN CELEC E.P posee empleados confiados, productivos y comprometidos; que se mantienen leales a la organización, conservando un nivel bajo de ausentismo, rotación y horas muertas de trabajo.

5.2 RECOMENDACIONES

- Es recomendable que las organizaciones se preocupen siempre en mantener un desarrollo adecuado y que además se acople a la realidad de sus colaboradores.
- Las organizaciones deben estar en una constante actualización sobre los proyectos que ayuden a mantener una adecuada calidad de vida.
- Se recomienda que la Unidad de Negocios HIDROAGOYÁN CELEC E.P en especial las centrales Agoyán y San Francisco en las que se basó esta investigación, inviertan continuamente en la calidad de vida de sus trabajadores, para lograr un compromiso en los trabajadores.
- Se recomienda que la Unidad de Negocios siga desarrollando los puntajes mas altos encontrados en la investigación
- Para una mejora los factores con baja puntuación hallados en la investigación se recomienda aplicar la propuesta planteada en la disertación.
- En cuanto al reconocimiento al empleado es preciso que la organización se preocupe por recompensar de alguna manera las labores diarias de sus empleados.

- Es recomendable que los altos mandos de la Unidad de Negocios continúen manteniendo una supervisión adecuada para sus colaboradores, consiguiendo que éstos se sientan a gusto en su lugar de trabajo.

- Por último es importante que HIDROAGOYÁN CELEC E.P aplique el plan de mejora de calidad de vida, ya que el presente proyecto plantea una propuesta elaborada de manera objetiva, enfocada en el bienestar de sus empleados.

BIBLIOGRAFÍA

CAMACARO, P. (2010). *ABORDAJE CONCEPTUAL DE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO*.

CHIAVENATO, I. (2011). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS*. BOGOTÁ: NOMOS S.A.

ESPAÑOLA, R. A. (2006). *DICCIONARIO ESENCIAL DE LA LENGUA ESPAÑOLA*. MADRID: ESPASA CALPE.

MARTÍN, A. D. (S.F.). CALIDAD DE VIDA LABORAL Y PSICOLOGÍA SOCIAL DE LA SALUD:HACIA UN MODELO DE COMPONENTES COMUNES PARA EXPLICAR EL BIENESTAR LABORAL PSICOLÓGICOY SALUD MENTAL LABORAL DE ORIGEN PSICOSOCIAL. FUNDAMENTOS TEÓRICOS. *REVISTA DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES* , 15-55.

MONTÚFAR, R, G. (2013). *DESARROLLO ORGANIZACIONAL*. MÉXICO: MC GRAW-HILL.

TORRES, S. (2003). *DESARROLLO ORGANIZACIONAL*.

SEGURADO TORRES. (2003). CALIDAD DE VIDA LABORAL: HACIA UN ENFOQUE INTEGRADOR DESDE LA PSICOLOGÍA SOCIAL. RECUPERADO EL 12 DE ABRIL DE 2014, DE [HTTP://WWW.PSICOTHEMA.COM/PDF/806.PDF](http://WWW.PSICOTHEMA.COM/PDF/806.PDF)

PORTILLO, A. D. (2010). *CALIDAD DE VIDA LABORAL*. RECUPERADO EL 2013, DE [HTTP://CURSODEGHUDEA.BLOGSPOT.COM/2010/09/CALIDAD-DE-VIDA-LABORAL.HTML](http://CURSODEGHUDEA.BLOGSPOT.COM/2010/09/CALIDAD-DE-VIDA-LABORAL.HTML)

WENDELL, F. (1996). *DESARROLLO ORGANIZACIONAL*. MÉXICO: PRENTICE HALL.

ZIMMERMANN, M. (2010). *PSICOLOGÍA AMBIENTAL ,CALIDAD DE VIDA Y DESARROLLO SOSTENIBLE*. BOGOTÁ: ECOE EDICIONES.

ZIMMERMANN, M. (1998). *PSICOLOGÍA AMBIENTAL*. BOGOTÁ: ECOE EDICIONES.

EN INTERNET

CHAPARRO, M. A. (13 DE NOVIEMBRE DE 2011). *CALIDAD DE VIDA LABORAL*. RECUPERADO EL 18 DE ENERO DE 2014, DE [HTTP://MICHAEL-CHAPARRO.BLOGSPOT.COM/](http://MICHAEL-CHAPARRO.BLOGSPOT.COM/)

GRANADOS, I. (2 DE DICIEMBRE DE 2011). *CALIDAD DE VIDA LABORAL: HISTORIA, DIMENSIONES Y BENEFICIOS*. RECUPERADO EL 18 DE ENERO DE 2014, DE [HTTP://SISBIB.UNMSM.EDU.PE/BVREVISTAS/INVESTIGACION_PSICOLOGIA/V14_N2/PDF/A14V14N2.PDF](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v14_n2/pdf/a14v14n2.pdf)

HIDROAGOYÁN, C. E.-U. (2012). RECUPERADO EL 25 DE AGOSTO DE 2013, DE [HTTP://WWW.HIDROAGOYAN.COM/](http://www.hidroagoyan.com/)

MORENO, J. I. (AGOSTO DE 2004). RECUPERADO EL 12 DE ENERO DE 2014, DE IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE VIDA DEL PERSONAL EN LA ORGANIZACIÓN: [HTTP://WWW.UVMNET.EDU/INVESTIGACION/EPISTEME/NUMERO1-04/ENFOQUE/A_IMPORTANCIA.ASP](http://www.uvmnet.edu/investigacion/episteme/numero1-04/enfoque/a_importancia.asp)

RODRÍGUEZ, L. G. (28 DE MARZO DE 2006). *CALIDAD DE VIDA LABORAL*. RECUPERADO EL 12 DE ABRIL DE 2014, DE [HTTP://BIBLIOTECA.CLACSO.EDU.AR/AR/LIBROS/CUBA/IF/MARX/DOCUMENTOS/22/CALIDAD%20DE%20VIDA%20LABORAL.PDF](http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/cuba/if/marx/documentos/22/calidad%20de%20vida%20laboral.pdf)

ANEXO 1

FORMATO DE ENCUESTA:

1. DIAGNÓSTICO CLIMA LABORAL – UNIDAD DE NEGOCIOS HIDROAGOYÁN –CELEC EP

Indique la localidad a la que pertenece: (ejemplo, Pinos, Agoyán, San Francisco y Pucará)

Indique el área a la cual pertenece: (ejemplo, Producción, Mantenimiento, Administración, Financiero, etc.)

Edad años

Sexo M F

Instrucciones

En la escala del 1 al 5, favor de marcar con una “X” el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones. La tabla que se muestra a continuación, presenta el significado de la escala mencionada. Nota: la presente encuesta aplica a todo el personal Administrativo y Operativo, por lo cual se solicita contestarla en función del lugar en el que se encuentra laborando.

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Regular	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

a. Trabajo Desafiante

No.	Afirmación
-----	------------

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

1	Tengo oportunidades para hacer cosas distintas o innovadoras en mi trabajo
2	Mi trabajo me permite desarrollar nuevas habilidades
3	Existen cambios repentinos en mi trabajo
4	Me adapto rápidamente a los cambios
5	Cuando se suscitan cambios en CELEC EP-Unidad de Negocio HIDROAGOYAN, estos son manejados adecuadamente
6	Considero que la mayoría de los cambios impactan positivamente a CELEC EP-Unidad de Negocio HIDROAGOYAN y a su personal

	CELEC EP-Unidad de Negocio HODROAGOYAN
17	Los ascensos, capacitaciones, traslados o despidos se toman con base en el desempeño del trabajador

c. Comunicación

No.	Afirmación
18	Estoy oportunamente comunicado sobre los objetivos, cambios, logros, y/o actividades de CELEC EP-Unidad de Negocios HIDROAGOYAN
19	La información es comunicada por varias formas hasta asegurar que fue correctamente transmitida
20	En CELEC EP-Unidad de Negocios HIDROAGOYAN se fomenta la comunicación interna a través de medios formales
21	Considero que los medios de comunicación en CELEC EP-Unidad de Negocios HIDROAGOYAN son efectivos
22	La comunicación existente con mi jefe inmediato es efectiva
23	Recibo retroalimentación clara por parte de mis jefes acerca del trabajo realizado
24	Mis jefes y demás superiores escuchan mis

1	2	3	4	5

	ideas y comentarios
25	La comunicación con mis compañeros de trabajo es buena
26	Se me dio a conocer apropiadamente las responsabilidades y actividades a desarrollar en mi puesto
27	Se me dio a conocer apropiadamente mis derechos como trabajador
28	Mi jefe inmediato conoce mis problemas de trabajo

d. Equidad

No.	Afirmación
29	Considero que la forma en que se organiza el trabajo en mi área/subgerencia/departamento contribuye con la productividad del área
30	En mi área de trabajo se me orienta hacia la obtención de resultados
31	El que da mejores resultados es el que triunfa
32	La calidad en el trabajo es la más alta prioridad de mi área/subgerencia/departamento
33	Conozco las necesidades de las personas que solicitan nuestros servicios

1	2	3	4	5

	trabajo
47	Soy una persona abierta al cambio
48	Siempre doy un trato amable hacia las personas que solicitan servicios de CELEC EP-Unidad de Negocio HIDROAGOYAN

e. Enriquecimiento del Trabajo

No.	Afirmación
49	Estar en mi puesto genera un sentimiento de autosatisfacción
50	Me siento orgulloso(a) del trabajo que desempeña
51	Me siento valorado(a) y respetado(a) en mi trabajo
52	Siento que mi trabajo está suficientemente reconocido
53	Son satisfactorios el sueldo y beneficios
54	Son satisfactorios los ascensos y promociones
55	Considero que existe igualdad entre hombre y mujeres
56	Es satisfactoria la relación con mi(s) jefe(s)
57	La iluminación de mi área de trabajo es suficiente y adecuada
58	Poseo suficiente espacio para trabajar
59	La comodidad de mi área de trabajo

1	2	3	4	5

	es optima
60	La temperatura del lugar donde laboro es apropiada
61	El nivel de humedad es idóneo
62	Existe un flujo de aire adecuado en mi lugar de trabajo
63	El nivel de ruido me permite concentrarme en mi trabajo
64	La limpieza y aseo en general son buenos
65	Existe la seguridad debida para evitar accidentes y riesgos de trabajo
66	La velocidad con que trabaja mi equipo de computo es adecuada
67	Considero que mi equipo de computo funciona excelentemente

f. Reconocimiento al Empleado

No.	Afirmación
-----	------------

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

68	Tengo seguridad de conservar mi trabajo
69	El puesto que ocupo contribuye a tener una autoestima elevada
70	Mi trabajo me permite conocer y fomentar amistad con mis compañeros
71	Mi puesto de trabajo contribuye con

	mi auto realización
72	Me siento motivado(a) en CELEC EP-Unidad de Negocio HIDROAGOYAN
73	La motivación que poseo propicia me establece nuevas metas
74	Si tuviera la oportunidad de trabajar en otra área de CELEC EP-Unidad de Negocio HIDROAGOYAN en igualdad de condiciones, me quedaría donde estoy
75	Los objetivos de mi trabajo están claramente definidos
76	Los objetivos de mi puesto son razonablemente alcanzables
77	Mi trabajo me permite alcanzar mis objetivos personales
78	Mis objetivos contribuyen con los objetivos de CELEC EP-Unidad de Negocios HIDROAGOYAN
79	La función de desempeño contribuye al logro de los objetivos de CELEC EP-Unidad de Negocios HIDROAGOYAN

g. Supervisión Adecuada

		Jefe de Departamento					Subgerencia de Departamento					Gerencia de Unidad				
No.	Afirmación	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
80	Mi jefe se interesa por escuchar lo que tengo que decir															
81	Puedo hablar libremente con mi jefe cuando estoy en desacuerdo con el o ella															
82	Mi jefe me trata con amabilidad															
83	Mi jefe está al corriente de las actividades que desarrollo															
84	Cuando llego a cometer algún error, mi jefe lo detecta oportunamente e informa de manera adecuada															
85	Cuando logro un buen resultado a hago algo sobresaliente en mi trabajo, mi jefe reconoce mi															

	aportación												
86	Frecuentemente reviso con mi jefe mi trabajo en busca de nuevas ideas que incrementen mi efectividad												
87	Considero que mi jefe es justo con sus decisiones												
88	El estilo de dirección de mi jefe me influye positivamente												
89	Considero que mi jefe fomenta las relaciones humanas con su personal												
90	Mi jefe está comprometido con su trabajo y con nosotros												
91	Mi jefe es una de las mejores personas con las que se puede trabajar												

ANEXO 2

FORMATO DE ENTREVISTA:

2. DIAGNÓSTICO CLIMA LABORAL – UNIDAD DE NEGOCIOS HIDROAGOYÁN –CELEC EP
--

El objetivo de este cuestionario es obtener un diagnóstico acerca de la calidad de vida dentro de la Unidad de Negocios HIDROAGOYÁN CELEC E.P.. A continuación se le realizará un grupo de preguntas a las cuales deberá responder de la forma más honesta posible. Nota: esta entrevista estará dirigida a jefes y supervisores de las distintas áreas de HIDROAGOYÁN CELEC E.P.

Indique la localidad a la que pertenece: (ejemplo, Pinos, Agoyán, San Francisco y Pucará)

Indique el área a la cual pertenece: (ejemplo, Producción, Mantenimiento, Administración, Financiero, etc.)

Indique la función que desempeña:

Nombre:

Fecha:

Trabajo desafiante

- ¿Qué oportunidades considera que tienen los empleados para hacer cosas distintas o innovadoras en su trabajo?
- ¿Cómo cree que el trabajo que desempeñan les permite desarrollar nuevas habilidades?

Desarrollo integral

- ¿En CELEC EP-Unidad de Negocio HIDROAGOYAN cómo se manejan los distintos procesos como inducciones, planes de carrera y desarrollo, despidos, asensos?
- ¿Cómo cree Ud. que es la relación entre compañeros de trabajo y cómo considera que se manejan los problemas en el trabajo?

Comunicación

- ¿Cuáles son los medios de comunicación en CELEC EP-Unidad de Negocios HIDROAGOYAN y cómo se manejan los mismos?

- ¿De qué manera es comunicado el personal de su área sobre los objetivos, cambios, logros, y/o actividades de CELEC EP-Unidad de Negocios HIDROAGOYAN?

Equidad

- ¿Cómo define Ud. la forma en que se organiza el trabajo en su área/subgerencia/departamento para que contribuya con la productividad de la misma?

- ¿Cómo maneja los problemas personales y laborales en los trabajadores a su cargo?

Enriquecimiento en el trabajo

- ¿Considera Ud. que sus trabajadores se sienten valorados(as), respetados(a) y reconocidos en su trabajo?

- ¿Cree Ud. que tanto la iluminación, el espacio, la comodidad, la temperatura, la humedad y la seguridad en el área de trabajo es suficiente y adecuada?

Reconocimiento al trabajo

- ¿Cómo se manejan los objetivos tanto personales como laborales dentro del área de trabajo?

- ¿Considera Ud. que el personal tiene la seguridad de conservar su trabajo?

Supervisión adecuada

- ¿Cuál es el proceso para delegar actividades en su área de trabajo?

- ¿Qué nivel de compromiso/pertenencia considera que posee con su trabajo y su personal a cargo?

ANEXO 3

FORMATO DE GRUPO FOCAL:

<p style="text-align: center;">3. DIAGNÓSTICO CLIMA LABORAL – UNIDAD DE NEGOCIOS HIDROAGOYÁN –CELEC EP</p>

El objetivo de este Grupo Focal es obtener un diagnóstico acerca de la calidad de vida dentro de la Unidad de Negocios HIDROAGOYÁN CELEC E.P. A continuación se le realizará un grupo de preguntas a las cuales deberán responder de la forma más honesta posible. Nota: esta actividad está dirigida a un grupo de personas específicas de HIDROAGOYÁN CELEC E.P.

Participantes:

Fecha:

<p>Breve explicación de lo realizado para obtener un diagnóstico acerca de la calidad de vida dentro de la Unidad de Negocios HIDROAGOYÁN CELEC E.P.</p>
<p>Breve explicación de resultados obtenidos tanto de las encuestas como de las entrevistas:</p>

Discusión acerca de dichos resultados:

Recomendaciones finales de los participantes acerca del tema discutido:

ANEXO 4

FORMATO PARA INFORME DE ACTIVIDADES

Elaborado por:

Fecha:

Informe #:

Objetivo: dar a conocer el proceso que se llevó a cabo y los resultados obtenidos.

El informe estará dirigido tanto para el Gerente General como para al departamento de Recursos Humanos de la Unidad de Negocios, para lo cual deberá ser claro y preciso.

Además se recomienda elaborar una presentación para socializar los resultados obtenidos en las distintas actividades con los empleados de la Unidad.

Deberá contener:

Datos básicos

Fecha: de la elaboración del informe (máximo un mes luego de ejecutadas las actividades).

Fecha: de la actividad realizada.

Modo de difusión

Elaboración de convocatoria

Lugar: donde fue realizada la actividad.

Número de informe correspondiente.

Departamento responsable de la ejecución.

Facilitadores.

Participantes.

Actividad(es) realizada (s).

Índice.

Cuerpo del informe

Introducción: objetivo de la actividad realizada y un análisis general de los resultados obtenidos.

Actividades realizadas en detalle.

Análisis de la actividad realizada.

Resultados obtenidos.

Conclusiones.

Recomendaciones.

Anexos

Evidencias de la actividad

Difusión

Convocatoria

Lista de asistencia con firmas correspondientes

Fotos

Material de respaldo utilizado

Firmas de los responsables

ANEXO 5

CANALES DE COMUNICACIÓN HIDROAGOYÁN CELEC E.P

▪




CANALES DE COMUNICACIÓN



INTRODUCCIÓN

- La comunicación organizacional es el proceso mediante el cual un individuo, o una parte de la organización se pone en contacto con otro individuo u otra parte.
- Ésta es cíclica y se ajusta al desarrollo de cada organización (López, 2008).


- 
- La comunicación dentro de una Organización adquiere un carácter jerárquico, basado en órdenes y mandatos.
 - De ahí la importancia en las relaciones individuales frente a las relaciones colectivas y la cooperación entre altos mandos y colaboradores (López, 2008).

- Los canales de comunicación son el medio por el cual viajan los mensajes, en la Unidad de Negocios HIDROAGOYÁN CELEC E.P son muy importantes ya que mediante estos se llega a un buen funcionamiento interno (Canales de comunicación , 2014).

Se establecen y difunden las metas de la Unidad de Negocios

Se organiza al capital humano para su eficiencia y eficacia

Se difunden actividades y requerimientos



La efectividad y buen rendimiento de una empresa depende plenamente de una buena comunicación organizacional (Confirmen consultoría empresarial, 2011).

Y los canales ayudan a alcanzar los objetivos esperados y a proyectar una buena imagen organizacional al público externo (Confirmen consultoría empresarial, 2011).

▪

CANALES DE COMUNICACIÓN EN HIDROAGOYÁN CELEC E.P

■



BIBLIOGRAFÍA

- "*CANALES DE COMUNICACIÓN*". (2014). Recuperado el 12 de Abril de 2014, de http://www.ecured.cu/index.php/Canal_de_Comunicaci%C3%B3n
- CONFIRMEN CONSULTORIA EMPRESARIAL. (20 de Septiembre de 2011). *La importancia de la comunicación interna en la empresa*. Recuperado el 12 de Abril de 2014, de <http://www.mirelasolucion.es/blog/la-importancia-de-la-comunicacion-interna-en-la-empresa/>
- Wikipedia. (1 de Abril de 2014). *Canal de Comunicación* . Recuperado el 12 de Abril de 2014, de http://es.wikipedia.org/wiki/Canal_de_comunicaci%C3%B3n
- María López. (18 de Abril de 2008). *La comunicación en las Organizaciones*. Recuperado el 12 de Abril de 2014, de <http://lacomunicacionorganizacional.blogspot.com/>