



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**TRABAJO PRÁCTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE
CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA – CPA**

TÍTULO

**IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS QUE CONTRIBUYAN AL
LÍDER EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE FILRESA.**

Autora: Salinas Medina Carla Jeanneth

Tutora: Ing. León García Karen Catherine

MILAGRO, ENERO 2017

ECUADOR

ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

Por la presente hago constar que me comprometo asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es "Implementación de estrategias que contribuyan al líder en la resolución de conflictos de FILRESA" presentado por la estudiante Salinas Medina Carla Jeanneth, para optar al título de Ingeniera en Contaduría Pública y Auditoría - C.P.A.

Milagro, a los 06 días del mes de Diciembre del 2016

Karen León

LEÓN GARCÍA KAREN CATHERINE

CI: 1206322727

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 06 días del mes de Enero del 2017



Carla Jeanneth Salinas Medina

CI: 0929747079

DEDICATORIA

A mis padres Yanet y Carlos, mi tía Clarita, mis primos Gerardo, Cristhian, Luis y Mario quienes me brindaron ánimo y me impulsaron en todo momento a seguir adelante con esta meta que me propuse y que me permitirá seguir el camino de la superación.

A esas personas especiales Elvira y Cecilia que a pesar que no ya están físicamente conmigo, estoy segura que siempre me envían su amor y protección todos los días de mi existencia.

Y sin lugar a duda a Dios pues sin su ayuda no habría podido culminar esta etapa de mi vida, ya que él me ha dado las fuerzas para salir adelante cada día de mi vida.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue "Implementación de estrategias que contribuyan al líder en la resolución de conflictos de FILRESA" y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 06 de Enero del 2017



Carla Jeanneth Salinas Medina

CI: 0929747079

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
1 EL PROBLEMA	2
1.1 Planteamiento del Problema	2
1.1.1 Delimitación	3
1.1.2 Formulación del problema	3
1.2 Objetivos	3
1.2.1 Objetivo General	3
1.2.2 Objetivos Específicos.....	3
CAPÍTULO II	4
2 MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO	4
2.1 Marco Teórico y Referencial	4
2.1.1 Marco Teórico.....	4
2.1.2 Marco Referencial.....	7
2.2 Marco Metodológico.....	8
2.3 Población y Muestra.....	9
2.4 Métodos y Técnicas	9
2.4.1 Método Teórico.....	9
2.4.2 Método Empírico.....	9
2.4.3 Técnicas de Investigación.....	10
2.5 Resultados	10
CAPÍTULO III	21
3 PROPUESTA.....	21
3.1 Descripción de la Propuesta.....	21
3.1.1 Desarrollo de la Propuesta (ANEXO).....	22
3.2 Conclusiones.....	29
3.3 Recomendaciones.....	30
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31
ANEXOS	34

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Motiva a su equipo de trabajo.....</i>	<i>11</i>
<i>Tabla 2. Trabaja con sus funcionarios.....</i>	<i>12</i>
<i>Tabla 3. Interés por el desempeño laboral</i>	<i>13</i>
<i>Tabla 4. Ambiente de confianza</i>	<i>14</i>
<i>Tabla 5. Buena comunicación</i>	<i>15</i>
<i>Tabla 6. Respeto entre compañeros</i>	<i>16</i>
<i>Tabla 7. Ambiente laboral.....</i>	<i>17</i>
<i>Tabla 8. Afectan el desarrollo organizacional.....</i>	<i>18</i>
<i>Tabla 9. Resolución de conflictos.....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 10. Estrategias de mediación</i>	<i>20</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Motiva a su equipo de trabajo</i>	<i>11</i>
<i>Figura 2. Trabaja con sus funcionarios.....</i>	<i>12</i>
<i>Figura 3. Interés por del desempeño laboral.....</i>	<i>13</i>
<i>Figura 4. Ambiente de confianza</i>	<i>14</i>
<i>Figura 5. Buena comunicación</i>	<i>15</i>
<i>Figura 6. Respeto entre compañeros</i>	<i>16</i>
<i>Figura 7. Ambiente laboral</i>	<i>17</i>
<i>Figura 8. Afectan el desarrollo organizacional.....</i>	<i>18</i>
<i>Figura 9. Resolución de conflictos.....</i>	<i>19</i>
<i>Figura 10. Estrategias de mediación</i>	<i>20</i>

ESTRUCTURA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL

Título

Implementación de estrategias que contribuyan al líder en la resolución de conflictos de FILRESA.

Resumen

En las empresas hoy en día siempre surgen conflictos los cuales deben ser resueltos para evitar que tanto su ambiente laboral y su desarrollo se vean destruidos. Partiendo de ello el problema identificado para este documento es que el líder de FILRESA no cuenta con los mecanismos necesarios que lo ayuden a resolver los conflictos que se generan entre sus trabajadores.

Por tal razón nuestro objetivo es establecer estrategias de mediación que contribuyan al líder en la resolución de sus conflictos, para lo cual me centraré en el enfoque cualitativo ya que permite conocer detalladamente cómo se desarrollan todo este tipo de situaciones además de la observación, entrevista y encuesta instrumentos que complementaron nuestra investigación pues mediante ellos se recaudó información de todo el personal que labora en la empresa.

Corroborando que dentro de su área de trabajo se suscitan conflictos por falta de comunicación, motivación, interés por su desempeño o diferencia de opiniones, creando a través de ellos un ambiente laboral negativo.

Dando como resultado que el líder no tiene suficiente conocimiento y estrategias que le permitan resolver adecuadamente los conflictos que se presentan entre los trabajadores de su empresa, provocando que no realicen sus labores como es debido, afectando de tal manera el desarrollo organizacional de FILRESA.

Palabras clave: Líder, Resolución, Estrategias, Conflictos.

ABSTRACT

In the companies nowadays always there arise conflicts which must be resolved to prevent his labor environment and his development so much from meeting destroyed. Departing from it the problem identified for this document it is that the leader of FILRESA does not rely on the necessary mechanisms that it helps to be solved by the conflicts that are generated between his workers.

For such a reason our aim is to establish strategies of mediation that they contribute to the leader in the resolution of his conflicts, for which we base on the qualitative approach since it allows us to know detailed how all this type of situations develop besides the observation, interview and polls instruments that complemented our investigation since by means of them there was collected information of the whole personnel that works in the company.

Corroborating that inside his area of work provoke conflicts for lack of communication, motivation, interest for his performance or difference of opinions, creating across them a labor negative environment.

Giving as result that the leader does not have sufficient knowledge and strategies that allow him to solve adequately the conflicts that they present between the workers of his company, provoking that do not realize his labors since it is owed, affecting of such a way the development organizational of FILRESA.

Key words: Leader, Resolution, Strategies, Conflicts.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad en un ambiente de cambios constantes los conflictos son inevitables, pues forman parte del día a día de las organizaciones que buscan minimizarlos a su máxima expresión, seleccionando una respuesta constructiva en los procesos de resolución.

Situación por la cual el método de investigación utilizado es el cualitativo ya que proporciona profundidad a los sucesos, experiencias y comportamientos de las personas involucradas, considerando al conflicto como una disconformidad entre los individuos con respecto a comportamientos, objetivos o pensamientos diferentes.

Los conflictos para una empresa son obstáculos que deben ser manejados a tiempo para que no afecten el desarrollo de la empresa y es allí donde el líder tiene un rol irremplazable ya que es el principal mediador entre las partes involucradas y el encargado de que puedan llegar a un acuerdo que beneficie a la entidad.

Entre las capacidades del líder se encuentra el resolver conflictos, saber cómo actuar ante ellos y qué medidas tomar para solucionarlos, cabe indicar que la resolución de conflictos está fuertemente vinculada con la adecuada toma de decisiones.

Al hablar de conflictos organizacionales se hace referencia a todas las personas que laboran dentro de una organización, pues son quienes presentan inconvenientes de índole laboral que obstaculizan la productividad de la empresa, que mediante directrices se puede mejorar.

El objetivo principal es implementar estrategias para contrarrestarlos, ya que mediante ellas podemos fortalecer las relaciones y minimizar los problemas, garantizando un ambiente laboral positivo, que sea productivo de manera que pueda enfrentar retos y generar cambios que favorezcan al desarrollo sostenido de la empresa, satisfaciendo las necesidades y exigencias de un mercado cada vez más competitivo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los conflictos en la actualidad son parte de nuestra vida diaria y dado que una empresa está conformada por el factor humano es común que existan conflictos organizacionales, convirtiéndose en el factor ideal para mejorar y renovar.

Motivo por el cual la alta dirección debe estar lista para gestionar adecuadamente los conflictos, dando lugar a estrategias que faciliten al líder su resolución sin afectar a la organización, ya que muchas veces el no saber manejar este tipo de situaciones puede generar repercusiones negativas hacia la empresa provocando desmotivación e improductividad en sus empleados.

Dentro de Filtros y Repuestos S.A (FILRESA) empresa ubicada en Guayaquil dedicada a la elaboración de grasas lubricantes se suscitan problemas que van desde los más sencillos hasta los más complicados, siendo más usuales los originados por diferencias de opiniones, falta de comunicación y disminución en el desempeño de los equipos de trabajo.

Estos problemas producen entre los trabajadores un esparcimiento de esfuerzos, los enfrentamientos se anteponen a la cooperación y contribución que en varias actividades resulta primordial para la consecución de resultados.

Este tipo de situaciones tienen repercusiones negativas ya que pueden limitar resultados, aplazar la toma de decisiones y por sobre todo mostrar una mala imagen sobre la empresa, llegando a desintegrarlas.

1.1.1 Delimitación

País : Ecuador
Provincia : Guayas
Cantón : Guayaquil
Sector : Industrial
Área : Administrativa
Año : 2016

1.1.2 Formulación del problema

¿De qué manera influye la ausencia de estrategias de mediación en la resolución de conflictos de FILRESA?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Establecer estrategias de mediación a través del proceso de evaluación de desempeño en FILRESA para la resolución de conflictos organizacionales con el fin de facilitar un ambiente laboral positivo.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Determinar cómo afecta al líder la ausencia de estrategias de mediación a través de la evaluación de su comportamiento para la resolución de conflictos en FILRESA.
- Definir cómo afecta la ausencia de estrategias de mediación a través de la realización de encuestas a los empleados para garantizar el buen desarrollo de la empresa.
- Evaluar las circunstancias que conllevan a los miembros de FILRESA a generar conflictos organizacionales mediante confrontaciones vivificantes para minimizar la existencia de repercusiones negativas en la empresa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO

2. 1 MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL

2.1.1 Marco Teórico

Ambiente laboral

Se lo puede definir como el medio en el que se desarrolla el trabajo habitual, del cual depende la satisfacción y productividad de los miembros que conforman una empresa.

Conflicto

Es una discusión o enfrentamiento entre dos o más personas que no están de acuerdo con una situación en particular y por la cual una de las partes trata de imponerse frente a la otra persona.

Conflictos interpersonales

Son aquellos desacuerdos que se dan entre los empleados por motivos de trato o armonía, la mayoría de los temas sobre mediación se refieren a la resolución de este tipo de conflicto.

Conflictos laborales

Este tipo de conflictos son aquellos que se desencadenan dentro del lugar del trabajo, entre el empleador y el empleado.

Conflictos organizacionales

Es la disconformidad de opiniones entre los miembros que conforman una empresa, ya sean estos la alta gerencia, directivos o subordinados, los cuales mediante este tipo de situaciones afectan el desarrollo organizacional de la empresa a la que pertenecen.

Confrontación

Es un acercamiento frente a frente de manera pacífica en el cual las personas tratan sus diferencias, soluciones, situaciones etc., de una cuestión determinada, si existe algún tipo de agresión será considerada como enfrentamiento.

Desarrollo organizacional

Es la forma en que la organización decide aumentar su eficacia, pretendiendo modificar su habitual manera de trabajar, creencias, valores, adaptándola a una nueva conciencia social, nuevos mercados, tecnología y desafíos con el objetivo de mejorar una organización.

Desempeño laboral

Es el rendimiento que presentan los individuos al momento de realizar las funciones que amerita su cargo dentro de una organización, dando a conocer así sus aptitudes, conducta y cumplimiento de las normas de su trabajo.

Enfrentamiento

Se suscita por conflictos en un tema en particular, es decir son el resultado de desacuerdos entre las partes involucradas y a diferencia de la confrontación estas se presentan en varias ocasiones por medio de agresiones.

Estrategias de Mediación

Es un conjunto de acciones que mediante la intervención de una tercera contribuyen a la resolución de conflictos.

Líder

Es aquella persona que tiene mayor influencia dentro de un grupo de individuos, que trata de direccionarlos, incentivándolos a realizar sus actividades correctamente de manera que puedan alcanzar los objetivos trazados.

Mediación

Hace referencia a la intervención de una persona frente a un altercado con la finalidad de que las partes inmiscuidas puedan llegar a la resolución de sus diferencias.

Principios de la Mediación

Confidencialidad

Es la garantía que todo lo tratado durante la mediación no será divulgado por el líder a menos que sea necesario, de manera que los mediados se expresen con toda confianza.

Flexibilidad

El proceso de mediación no debe limitar a nada, es decir si los involucrados no desean realizar uno de los pasos a seguir pasarlo por alto y buscar la forma de obtener resultados satisfactorios.

Imparcialidad

El líder debe mantener una postura intermedia escuchando a ambas partes y respetando sus opiniones.

Equidad

El líder debe percatarse que las decisiones tomadas por los mediadores los favorezcan a ambos.

Voluntariedad de las partes

Hace referencia a que la participación partes involucradas en conflictos debe ser por su propia decisión.

Motivación

Se refiere a impulsar a las personas a la realización de una actividad en particular o también al grado de interés que se demuestra por alcanzar un objetivo propuesto.

Productividad

Es el resultado de la combinación entre la cantidad de productos que se utilizan, los recursos y las relaciones interpersonales entre los miembros de la empresa, es decir permite conocer el nivel de producción de los productos que ofrece la empresa.

2.1.2 Marco Referencial

“El conflicto es inherente e inevitable en las relaciones laborales, establecer procesos eficaces de prevención y resolución de conflictos es fundamental para minimizar la incidencia y las consecuencias de los conflictos en el lugar de trabajo [3].” **(Centro Internacional de Formación [CIF], 2013)**

“La participación de un tercero imparcial, promueve a las partes en el afán de conseguir un resultado positivo, y además busca mantener las costumbres y creencias de un grupo o conglomerado humano, el mediador tendrá un papel facilitador para que las partes relaten los hechos, el objetivo principal al que nos conduce, es a un eficiente manejo de lo que las partes quieren conseguir, que es distinto a lo que proponen [8].” **(Chaquina, 2012)**

“Los conflictos de trabajo abarcan situaciones de contienda, rivalidad o enfrentamiento entre trabajadores y empleadores, debido a que las partes tienen dos puntos de vista distintos sobre una situación que les afecta en el entorno laboral [1].” **(Cuesta, 2014)**

En definitiva los proyectos mencionados se encuentran estrechamente relacionados con la propuesta de este documento, ya que en cada uno de ellos establecen que los conflictos afectan el desempeño organizacional y productividad, motivo por el cual asumen como finalidad establecer estrategias que permitan al líder su adecuada resolución, brindando a la empresa un entorno que les permita crecer y mejorar continuamente.

2.2 MARCO METODOLÓGICO

Para tener una idea más clara sobre el tema de investigación me basaré en el enfoque cualitativo el cual se encarga de estudiar la situación real del entorno, es decir saber cómo suceden las cosas mediante la interpretación del contexto y de los individuos involucrados.

El investigador realiza su trabajo de manera exhaustiva caso por caso, hasta poder obtener de manera general una opinión sobre su área o tema investigado. Se caracteriza por ir al campo de investigación, comprender y explicar lo que observa, tomando en cuenta no solo una parte sino todo lo que lo conforme pues este enfoque considera que no debe existir un elemento sin ser estudiado.

Por ello se realizará una descripción detallada de los sucesos, eventos, experiencias y comportamiento de las personas que laboran dentro de FILRESA, de manera que permita obtener toda la información necesaria para conocer el problema que

ocasiona la falta de estrategias de mediación en la resolución de conflictos de la empresa

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Filtros y Repuestos S.A cuenta con diez personas para el desarrollo de sus actividades, es por ello que en esta investigación no se determinará la muestra pues se la considerará como un todo.

2.4 MÉTODOS Y TÉCNICAS

2.4.1 Método Teórico

Método Analítico

El método analítico consiste en desintegrar un todo en cada una de sus partes, mediante la observación de un tema en particular dando a conocer las causas y efectos del tema de investigación. En el cual el análisis es importante, ya que para tener conocimiento del todo se debe conocer el origen de los elementos que lo componen.

En la presente investigación se aplicará el método analítico porque permite establecer los motivos por los que se originan conflictos en FILRESA y cómo afecta la ausencia de estrategias de mediación en su resolución.

2.4.2 Método Empírico

Observación

Inspección y estudio que se llevará a cabo mediante el empleo de un registro visual del comportamiento y desempeño de las personas que laboran en Filtros y Repuestos S.A.

2.4.3 Técnicas de Investigación

Entrevista

Permitirá recoger una gran cantidad de información de una manera más cerca y directa, logrando describir e interpretar aspectos de la realidad que no son directamente observables.

Encuesta

Será realizada mediante la creación de interrogantes con la finalidad de recaudar información a los miembros de la organización, sobre temas relacionados a su entorno laboral.

2.5 RESULTADOS

Luego de aplicar la entrevista y observación a los miembros de la empresa se puede concluir que FILRESA, si presenta conflictos entre los empleados haciendo sentir hostil el ambiente laboral.

Los empleados no están comprometidos con la empresa pues su trabajo lo realizan sin motivación alguna, no acatan órdenes y existen diferencias entre sí, situaciones en las cuales el líder trata de ser imparcial, escuchando a ambas partes y haciendo que dejen de lado sus diferencias de manera que no se vuelvan contraproducentes para la empresa.

Sin embargo no aplica ninguna estrategia que le permita llegar a la correcta resolución de los conflictos, debido a que no tiene mayor conocimiento del tema, pero si considera oportuno la existencia de estrategias de mediación que le permitan cumplir a carta cabal con esta labor.

Al aplicar estrategias de mediación resultarán beneficiados los empleados y la productividad de la empresa pues tendrán mejores relaciones direccionándolos hacia la realización rápida y efectiva de sus actividades tal como lo menciona el Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo (2013).

ANÁLISIS DE DATOS

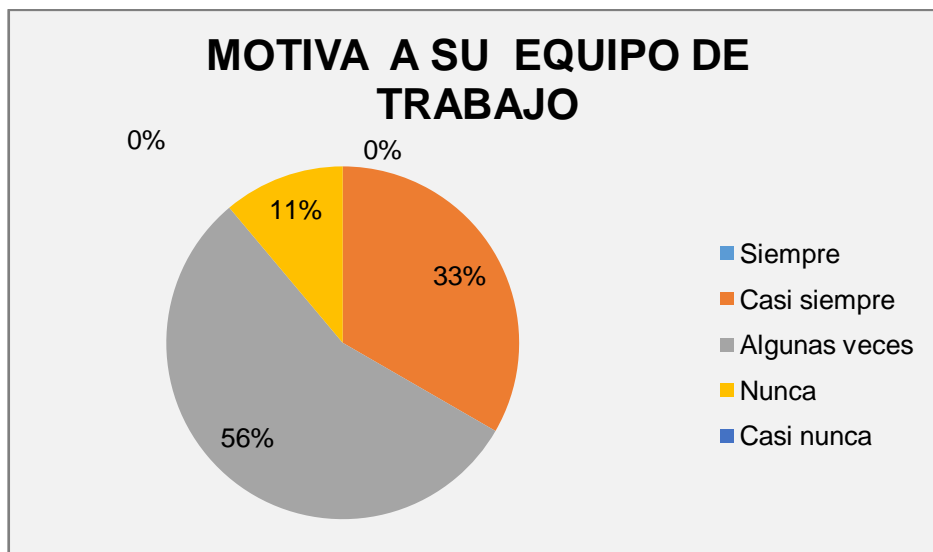
1.- ¿El líder se encarga por mantener motivado a su equipo de trabajo?

Tabla 1. *Motiva a su equipo de trabajo*

MOTIVA A SU EQUIPO DE TRABAJO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Siempre	0	0%
Casi siempre	3	33%
Algunas veces	5	56%
Nunca	1	11%
Casi nunca	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de FILRESA.
Elaborado por: Carla Jeanneth Salinas Medina

Figura 1. *Motiva a su equipo de trabajo*



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de FILRESA.
Elaborado por: Carla Jeanneth Salinas Medina

ANÁLISIS:

A través de los resultados que arroja esta pregunta se puede conocer que el líder solo algunas veces se preocupa por mantener motivados a los miembros de su equipo de trabajo, lo cual se lo debe realizar siempre ya que la motivación en los trabajadores es importante pues les permitirá desarrollar con mayor entusiasmo, eficiencia y eficacia sus labores diarias.

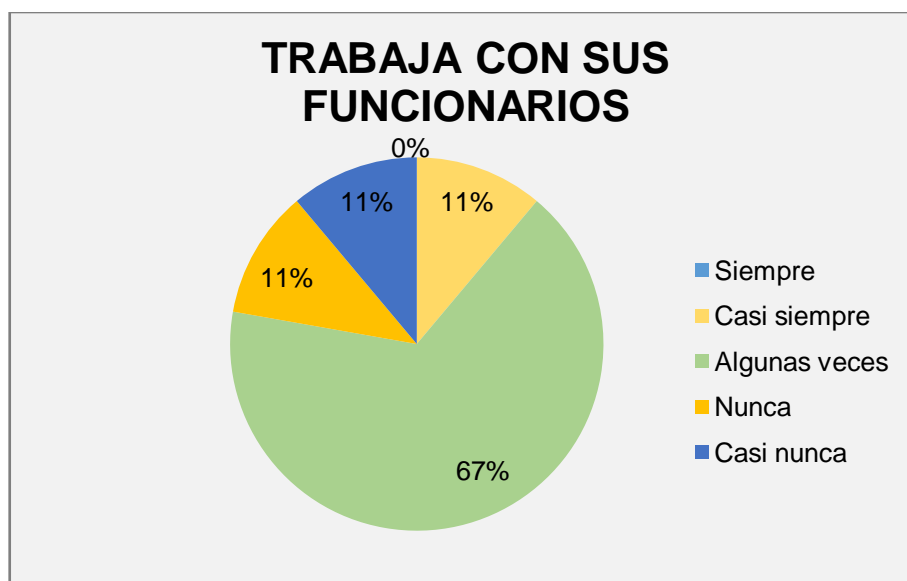
2.- ¿El líder trabaja de forma coordinada con sus funcionarios?

Tabla 2. *Trabaja con sus funcionarios*

TRABAJA CON SUS FUNCIONARIOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Siempre	0	0%
Casi siempre	1	11%
Algunas veces	6	67%
Nunca	1	11%
Casi nunca	1	11%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de FILRESA.
Elaborado por: Carla Jeanneth Salinas Medina

Figura 2. *Trabaja con sus funcionarios*



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de FILRESA.
Elaborado por: Carla Jeanneth Salinas Medina

ANÁLISIS:

Se puede percatar que la mayoría de los miembros de la empresa manifiestan que el líder pocas veces trabaja de forma coordinada con ellos, demostrando así que no existe mayor interés por el desarrollo de las actividades que ellos realizan.

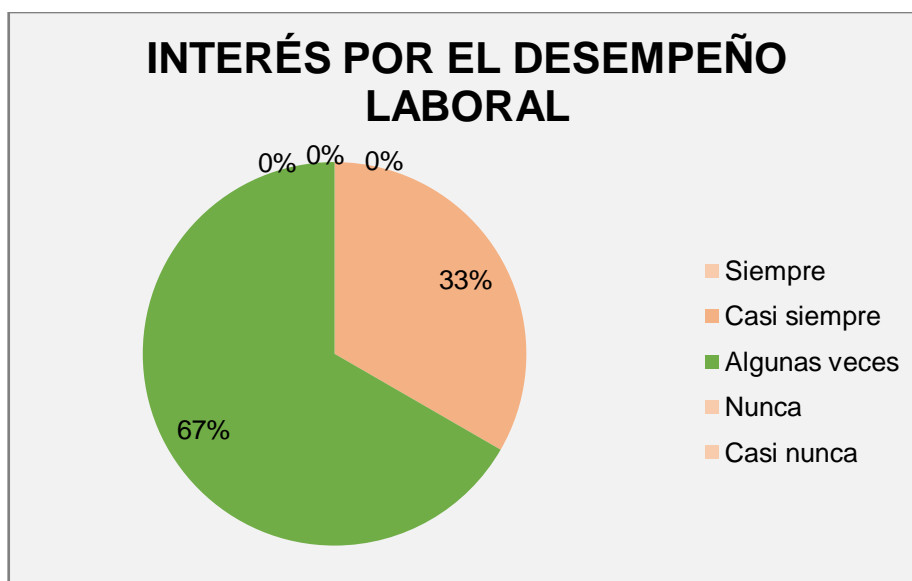
3.- ¿El líder muestra interés por el desempeño de los miembros de su empresa?

Tabla 3. *Interés por el desempeño laboral*

INTERÉS POR EL DESEMPEÑO LABORAL	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Siempre	0	0%
Casi siempre	3	33%
Algunas veces	6	67%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de FILRESA.
Elaborado por: Carla Jeanneth Salinas Medina

Figura 3. *Interés por del desempeño laboral*



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de FILRESA.
Elaborado por: Carla Jeanneth Salinas Medina

ANÁLISIS:

Con estos datos se puede apreciar que el líder muestra tan solo un 67% de interés por el desempeño de las actividades realizadas por su equipo de trabajo, sin tener en cuenta que de ellas depende el funcionamiento, crecimiento y logro de las metas establecidas en la empresa.

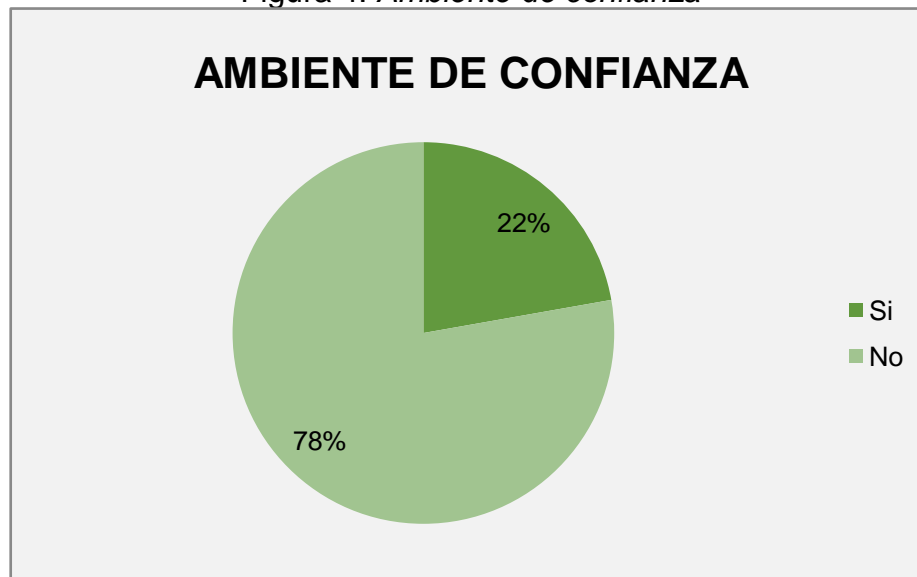
4.- ¿El líder crea un ambiente de confianza con su equipo de trabajo?

Tabla 4. Ambiente de confianza

AMBIENTE DE CONFIANZA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Si	2	22%
No	7	78%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de FILRESA.
Elaborado por: Carla Jeanneth Salinas Medina

Figura 4. Ambiente de confianza



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de FILRESA.
Elaborado por: Carla Jeanneth Salinas Medina

ANÁLISIS:

El ambiente de confianza es un factor muy importante dentro de los miembros de una empresa, ya que les permite tener un mejor ritmo de trabajo, libertad para manifestar alguna situación en particular entre otros, sin embargo por medio de esta pregunta podemos observar que este tema no se lo aplica dentro de FILRESA, pues los trabajadores sienten recelo al interactuar con su líder.

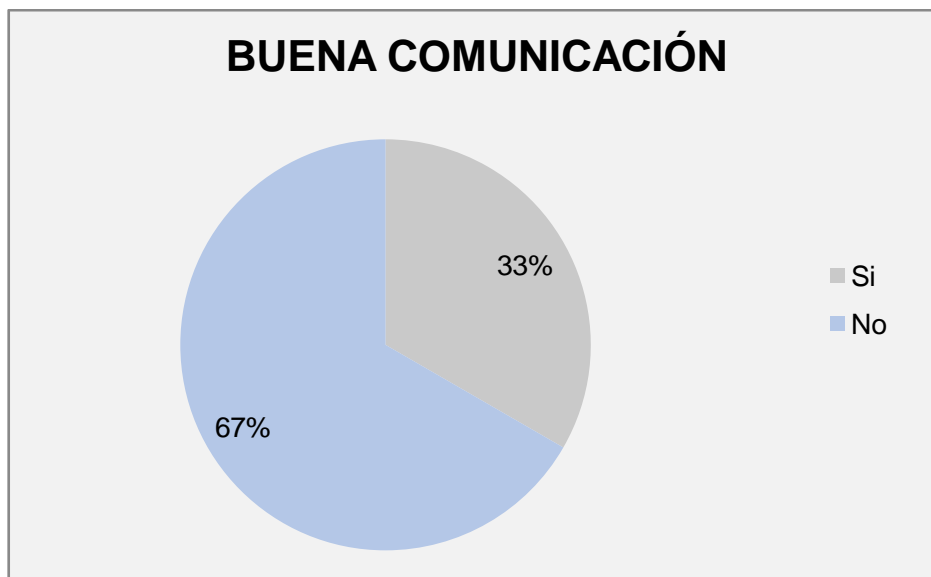
5.- ¿Existe buena comunicación entre sus compañeros de trabajo?

Tabla 5. Buena comunicación

BUENA COMUNICACIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Si	3	33%
No	6	67%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de FILRESA.
Elaborado por: Carla Jeanneth Salinas Medina

Figura 5. Buena comunicación



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de FILRESA.
Elaborado por: Carla Jeanneth Salinas Medina

ANÁLISIS:

Por medio de esta interrogante se puede observar que los empleados de FILRESA, no tienen buena comunicación entre sí, lo que afecta el desempeño de sus actividades pues se tienden a desmotivar, lo cual conlleva a la incorrecta realización de su trabajo, deteriorando por ende el ambiente laboral de la empresa.

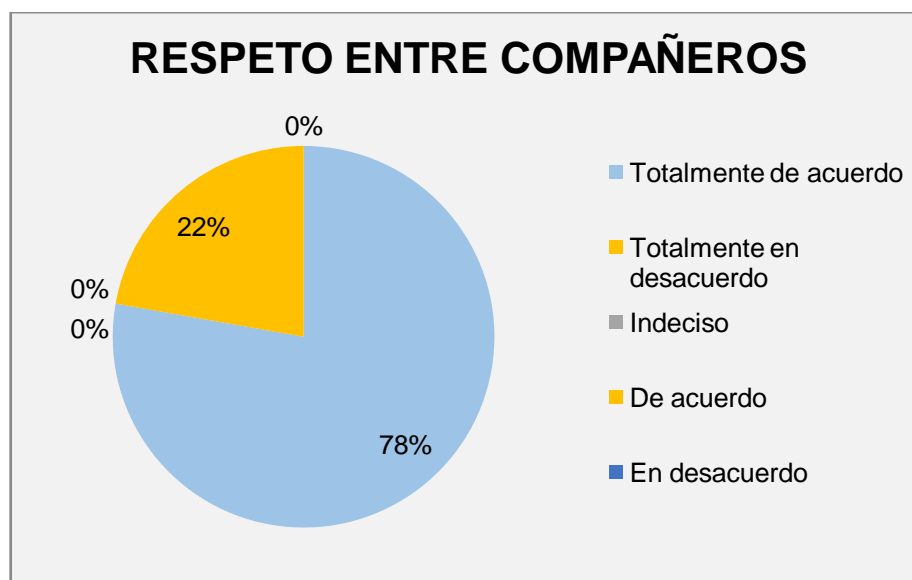
6.- ¿Considera que el trato entre sus compañeros de trabajo es respetuoso?

Tabla 6. *Respeto entre compañeros*

RESPECTO ENTRE COMPAÑEROS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Totalmente de acuerdo	7	78%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Indeciso	0	0%
De acuerdo	2	22%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de FILRESA.
Elaborado por: Carla Jeanneth Salinas Medina

Figura 6. *Respeto entre compañeros*



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de FILRESA.
Elaborado por: Carla Jeanneth Salinas Medina

ANÁLISIS:

Mediante esta pregunta podemos conocer que a pesar que entre el equipo de trabajo no existe una buena comunicación, el buen trato siempre prevalece, así lo indicó el 78% de los encuestados quienes estuvieron totalmente de acuerdo que entre compañeros a pesar de cualquier diferencia siempre ha existido el respeto.

7.- ¿Cómo considera el ambiente laboral de su empresa?

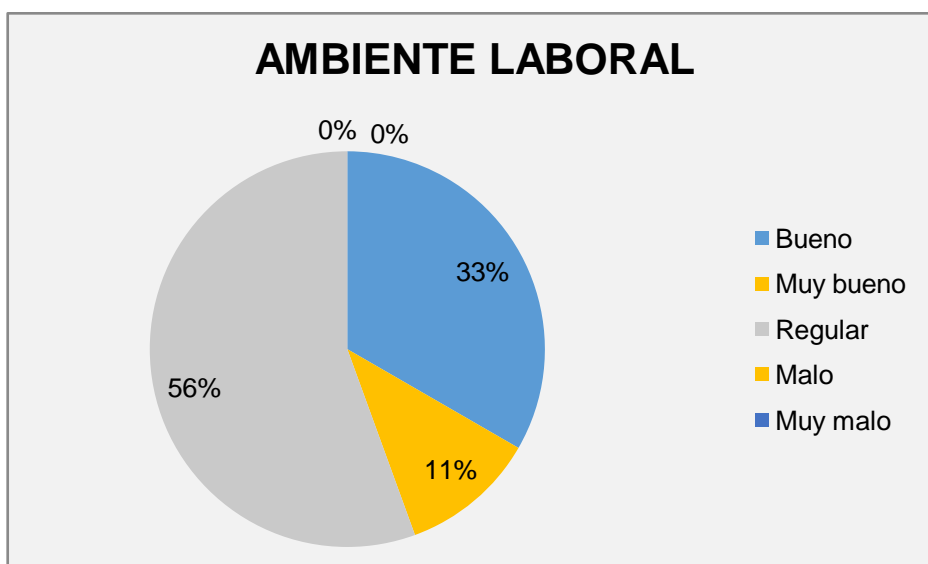
Tabla 7. Ambiente laboral

AMBIENTE LABORAL	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Bueno	3	33%
Muy bueno	1	11%
Regular	5	56%
Malo	0	0%
Muy malo	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de FILRESA.

Elaborado por: Carla Jeanneth Salinas Medina

Figura 7. Ambiente laboral



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de FILRESA.

Elaborado por: Carla Jeanneth Salinas Medina

ANÁLISIS:

De las personas encuestadas más de la mitad indicaron que dentro de su empresa, el ambiente laboral es regular ya sea por mala comunicación, falta de motivación o diferencia de opiniones entre ciertos compañeros, lo que les provoca desmotivación a la hora de realizar sus actividades, a diferencia de un 33% quienes consideran que laboran dentro de un buen ambiente de trabajo.

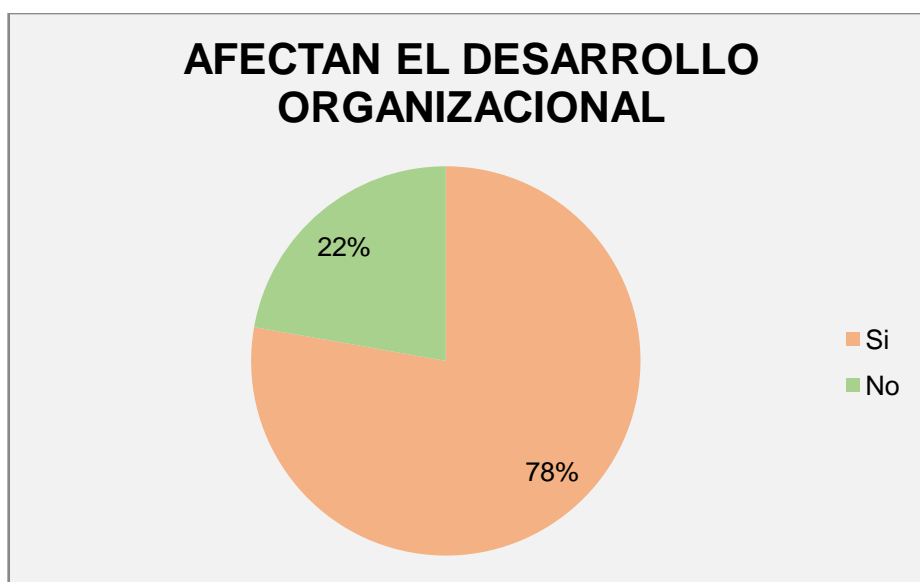
8.- ¿Cree usted que los conflictos entre trabajadores afectan el desarrollo organizacional?

Tabla 8. *Afectan el desarrollo organizacional*

AFECTAN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Si	7	78%
No	2	22%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de FILRESA.
Elaborado por: Carla Jeanneth Salinas Medina

Figura 8. *Afectan el desarrollo organizacional*



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de FILRESA.
Elaborado por: Carla Jeanneth Salinas Medina

ANÁLISIS:

Al realizar la tabulación de los datos obtenidos, se pudo evidenciar que el 78% consideran que los conflictos si afectan el desarrollo organizacional, pues de los trabajadores depende que las actividades dentro de la empresa se lleven a cabo y si entre ellos se suscitan problemas, su trabajo no lo ejecutarán correctamente, retrasando así el crecimiento de la empresa.

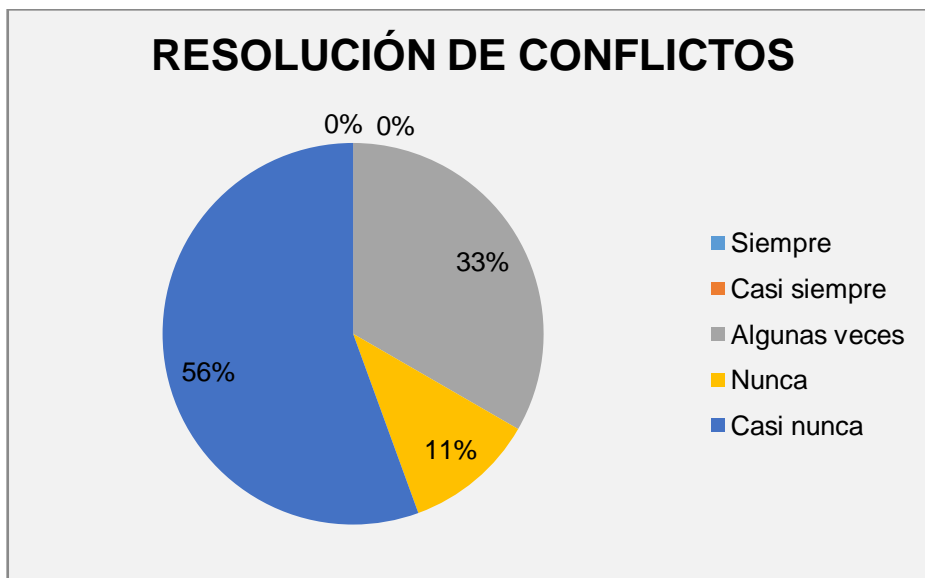
9.- ¿Cuando existen conflictos laborales el líder se encarga de resolverlos?

Tabla 9. Resolución de conflictos

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	3	33%
Nunca	1	11%
Casi nunca	5	56%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de FILRESA.
Elaborado por: Carla Jeanneth Salinas Medina

Figura 9. Resolución de conflictos



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de FILRESA.
Elaborado por: Carla Jeanneth Salinas Medina

ANÁLISIS:

Mediante la figura y tabla 9 se puede observar que el líder pocas veces se encarga de resolver los conflictos que se presentan dentro de la empresa, ya que él no cuenta con los mecanismos necesarios para llevar a cabo este proceso, por eso cuando trata de solucionarlos no lo realiza adecuadamente y es por esa razón que los problemas siguen persistiendo.

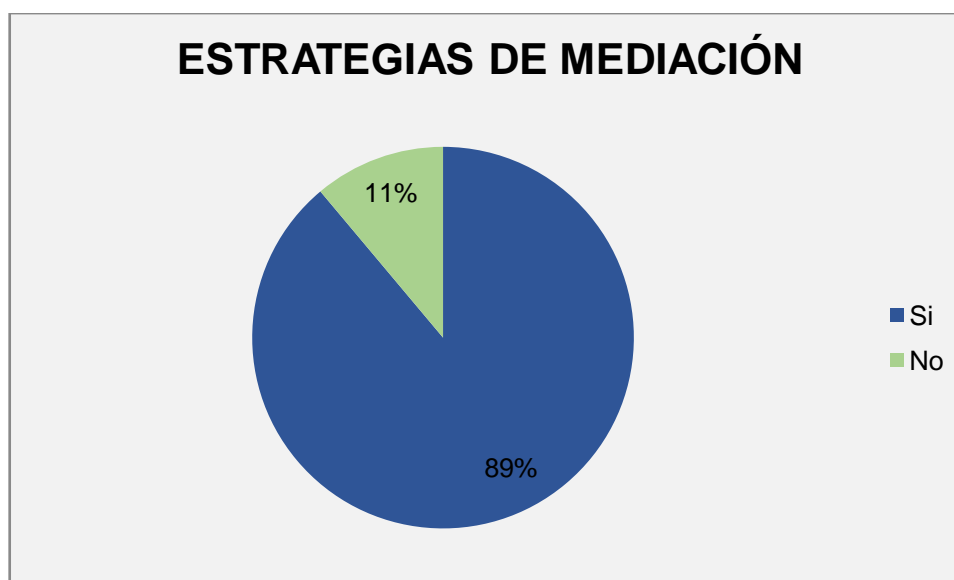
10.- ¿Cree usted que FILRESA necesita estrategias de mediación que contribuyan al líder en la resolución de conflictos?

Tabla 10. Estrategias de mediación

ESTRATEGIAS DE MEDIACIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Si	8	89%
No	1	11%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de FILRESA.
Elaborado por: Carla Jeanneth Salinas Medina

Figura 10. Estrategias de mediación



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de FILRESA.
Elaborado por: Carla Jeanneth Salinas Medina

ANÁLISIS:

Por medio del resultado a la interrogante 10, podemos corroborar que FILRESA si necesita estrategias de mediación que contribuyan al líder en el momento de resolver conflictos, pues estas ayudarán a minimizar los problemas existentes entre los trabajadores además de beneficiar a la empresa brindándole un ambiente positivo-productivo.

CAPÍTULO III

PROPUESTA

3.1 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Luego de haber aplicado los métodos y técnicas de investigación se corroboró que en FILRESA se suscitan conflictos entre sus miembros por falta de comunicación, motivación, interés en el desarrollo, desempeño de actividades, entre otros.

Los conflictos son perjudiciales dentro de una empresa porque crean un aspecto negativo, por lo tanto en los trabajadores causan desmotivación e improductividad teniendo como efecto que al momento de desarrollar sus actividades estas sean realizadas con desgano.

Situación que afecta directamente a la empresa la misma que depende del desempeño laboral de sus trabajadores y si ellos no las realizan de manera adecuada, no están comprometidos con su lugar de trabajo, limitarán el logro de metas y objetivos establecidos para alcanzar la mejora continua.

Por todo lo expuesto en los párrafos anteriores se proponen estrategias que contribuyan al líder en la resolución de sus conflictos organizacionales para mejorar el ambiente laboral. Es decir con esta implementación resultarán favorecidos tanto los empleados como la empresa, dejando de lado sus problemas y enfocándose en cumplir los objetivos y metas planteadas logrando así el desarrollo organizacional de FILRESA.

Además dando a conocer a los empleados que lo mejor es tener una empresa libre de conflictos, haciendo énfasis en que existen mejores formas de convivir entre ellos sin necesidad de malgastar su tiempo con diferencias.

El proceso de resolución de conflictos mediante las estrategias de mediación consiste en que las partes involucradas a través de la intervención del líder puedan tener un mayor acercamiento obteniendo de tal manera un ambiente laboral positivo.

3.1.1 Desarrollo de la Propuesta (ANEXO)

A continuación se detallarán las estrategias que se implementarán en FILRESA, las mismas que contribuirán al líder en la resolución de sus conflictos organizacionales. Las cuáles serán dirigidas tanto al líder como a los trabajadores de manera que lleven mejores relaciones dentro de la empresa.

ESTRATEGIA # 1

Tema: Capacitación sobre resolución de conflictos organizacionales.

Dirigido a: El líder de la empresa.

Lugar: FILRESA

Duración: 4 hrs

Fecha: 13 y 15 de febrero del 2017

Hora: 9:00 am – 11:00 am

Propósito: Comprender que los conflictos organizacionales pueden afectar negativamente a la empresa y las personas que lo conforman, por ello deben ser solucionados.

Estándares Específicos:

- Reconocer lo importante que significa para la empresa la resolución de conflictos.
- Permite saber al líder cómo actuar frente a su personal en el caso de un conflicto.

Desarrollo de la estrategia:

La charla se llevará a cabo de la siguiente manera:

1. Introducción por parte del responsable el cual explica que en este curso se tratará de cambiar su perspectiva con respecto a los conflictos que se presentan dentro de su área de trabajo.
2. Se dan a conocer los temas a tratar y a continuación su exposición.
3. Definición de las palabras claves: resolución – conflicto.
4. Diferencia entre conflictos laborales y conflictos organizacionales.
5. A qué se refiere con resolución de conflictos.
6. Importancia de la resolución de conflictos organizacionales.
7. Cómo deben actuar frente a los conflictos organizacionales.
 - Identificar el origen de los conflictos para entenderlo y tratarlo adecuadamente.
 - Definir la posición de las partes involucradas.
 - Establecer el diálogo para que puedan llegar a una resolución pacífica.
8. Conocer las técnicas que pueden contribuir en la resolución de conflictos.
 - Mediación: Interviene un tercero.
 - Negociación: Beneficios para ambas partes.
 - Arbitraje: Un ganador y un perdedor.
9. Finalmente un par de preguntas como: cuán importante considera esta tema y si desea adquirir más conocimientos sobre él.

Temas de suma importancia porque les permitirán conocer al líder de una empresa, un poco más sobre la resolución de conflictos y el impacto que ocasionan sobre la organización y su personal de trabajo, pues como sabemos se debe tener cierto conocimiento al momento de resolver este tipo de situaciones para que puedan desenvolverse de manera adecuada procurando que ambas partes resulten beneficiadas.

ESTRATEGIA # 2

Tema: Capacitación sobre Relaciones Humanas

Dirigido a: El líder y demás miembros de FILRESA.

Lugar: FILRESA

Duración: 6 hrs

Fecha: 11 y 18 de marzo del 2017

Hora: 8:00 am – 11:00 am

Propósito: Mejorar las relaciones interpersonales entre los miembros de la empresa para minimizar la existencia de conflictos organizaciones.

Estándares Específicos:

- Permite que entre los empleados existan mejores relaciones laborales.
- Obtener resultados positivos para la empresa

Desarrollo de la estrategia:

De la siguiente manera se llevará a cabo la charla:

1. Introducción por parte del responsable el cual explica que mediante su intervención el equipo de trabajo aprenda a ser más razonable al momento de enfrentarse a un conflicto.
2. Se dan a conocer los temas a tratar y a continuación su exposición.
3. Relaciones humanas o interpersonales: Definición e importancia.
4. El papel de las relaciones humanas dentro de una empresa.
5. Interacción entre compañeros de trabajo.
6. Inteligencia emocional y su vínculo con las relaciones humanas.
 - Autocontrol.
 - Manejo de Conflictos.
7. Comunicación Asertiva.
 - De qué se trata.
 - Recomendaciones.
 - ¿Cómo enfrentarse a un conflicto?

- Habilidades para manejar un conflicto.
8. Finalmente se decide armar parejas indicando la entrega de un taller que consiste en dramatizar una situación laboral, poniendo en práctica todo lo aprendido en la capacitación.

Se recomienda esta capacitación por la razón que toda empresa está conformada por el factor humano por ende las relaciones interpersonales son importantes dentro del ámbito laboral pues con este tema se busca mejorar el desarrollo personal y grupal de las personas que laboran dentro de FILRESA, ya que mientras exista una buena interacción entre los compañeros de trabajo los resultados en cuanto a su ambiente laboral y desarrollo organizacional serán positivos.

ESTRATEGIA # 3

Tema: Test de inteligencia emocional.

Dirigido a: Trabajadores de FILRESA.

Lugar: FILRESA

Propósito: Conocer cómo reaccionan los trabajadores ante diferentes situaciones que se suscitan en su empresa.

Estándares Específicos:

- Identificar cuál es el comportamiento, emociones y reacciones de las personas frente a los conflictos.
- Poder superar los conflictos que ha tenido con sus compañeros.

Desarrollo de la estrategia:

1. El líder entrega a cada uno de los trabajadores involucrados en conflictos una hoja en la cual se encuentran 20 ítems con diversas situaciones.

2. Los trabajadores deben contestar el test conscientemente y valorar cada ítems de 1 a 5 siendo esta última la cantidad más alta.
3. A continuación deben hacer la sumatoria correspondiente en la cual si se presenta una cantidad menor a 50 quiere decir que su inteligencia emocional posee ciertos errores.
4. Luego de realizar la sumatoria se les pide a cada uno que realicen un análisis sobre el test que realizaron con la finalidad que puedan darse cuenta de las fallas que cometen al momento enfrentarse ante cualquier tipo de conflicto.
5. Finalmente se establece el diálogo entre ellos y mediante el test el líder puede tomar decisiones para direccionarlos correctamente.

Realizar esta tipo de test es primordial para que el líder posea una mejor idea de cómo es el comportamiento de sus trabajadores frente a las diferentes situaciones que se suscitan y así pueda direccionarlos hacia la toma de decisiones idónea.

Cabe mencionar que la inteligencia emocional es un factor clave en las interacciones de los miembros de la empresa pues de ella depende que nuestras relaciones interpersonales sean un éxito o fracaso.

ESTRATEGIA # 4

Tema: Reconoce sus características

Dirigido a: Trabajadores de FILRESA.

Lugar: FILRESA

Duración: 1:00 hora.

Propósito: Determinar cuánto se conocen las personas que laboran en FILRESA.

Estándares Específicos:

- Establecer lo importante que resulta conocer a las personas con las que trabajamos.

- Entender que siempre debe prevalecer el respeto y consideración a pesar de cualquier diferencia que exista entre los miembros de la empresa.

Desarrollo de la actividad:

1. El mediador hace un llamado a las personas que están involucradas en conflictos organizacionales.
2. Les entrega una hoja en la cual se detalla varios aspectos personales (nombre, cualidades, cosas que le disgusta etc.) que deben contestar.
3. Entregan la hoja al líder y en el caso que sean más de dos personas se dará lectura a una y los presentes en cada ocasión uno diferente debe adivinar a quién corresponden esas características y así consecutivamente para las demás.
4. Sin embargo si solo se trata de dos personas el líder simplemente preguntará a uno de ellos las características del otro.
5. Al concluir el líder les explica lo importante que resulta para ellos y para la empresa conocer a las personas con las que pasamos la mayor parte del día, con quienes trabajan y en ocasiones sin conocer establecen diferencias.
6. Y finalmente luego de darles a conocer una parte importante, se da lugar al diálogo entre ellos para que mediante los consejos del líder puedan llegar a una solución.

Dentro de una empresa es fundamental que todo el personal se conozca y no simplemente de vista, sino más bien sus características, su forma de ser porque comparten actividades, trabajan por un mismo fin; ya que cuanto más se conozcan mayor respeto, compañerismo y confianza deben tener pues mientras mayor interacción laboral exista, menos conflictos se presentarán, los trabajadores serán más productivos y mejores resultados se generarán para la empresa.

ESTRATEGIA # 5

Tema: Confrontaciones Vivificantes.

Dirigido a: Trabajadores de FILRESA.

Lugar: FILRESA

Duración: 1:00 hora.

Propósito: Poner de manifiesto las razones por las que se originó el problema.

Estándares Específicos:

- Permite a las partes involucradas expresar el origen y sus puntos de vista con respecto al conflicto.
- Llegar a una negociación pacífica por medio del diálogo.

Desarrollo de la actividad:

1. El líder reúne a los trabajadores que tienen conflictos dentro de la organización.
2. Les indica que realizarán una confrontación vivificante y les explica de que se trata, su importancia y el rol que cumplirán ellos.
3. Los trabajadores deben expresar todo lo que sienten con relación al conflicto.
4. El líder tiene como objetivo ser mediador durante esta actividad encaminándolos a que por decisión propia lleguen a un acuerdo.
5. Las partes luego de dialogar y expresar sus inconformidades, con la ayuda del líder deben llegar a una solución que favorezca a todos.

Las confrontaciones vivificantes son beneficiosas para el líder, los trabajadores y la empresa como tal, porque les permite conocer los motivos por los que se efectuó el conflicto y tomarlos en cuenta para que no vuelvan a ocurrir siendo la empresa favorecida porque podrá contar con un ambiente laboral libre de aspectos negativos. Además le permite al líder analizar exhaustivamente la situación para aconsejarlos de manera correcta acorde al conflicto por el que están pasando.

3.2 CONCLUSIONES

De la investigación hemos concluido lo siguiente:

- En FILRESA, el líder no cuenta con las estrategias necesarias para la resolución de los conflictos que se presentan entre los miembros de su equipo de trabajo, por ello cuando se han suscitado simplemente trata de que se olviden de la situación y continúen realizando las funciones que les corresponde.
- El hecho que el líder no resuelva correctamente los conflictos causa que estos se extiendan y provoquen que quienes están inmiscuidos en esta situación no se muestren comprometidos con la realización de sus actividades, generando así problemas para la empresa pues si sus funciones no son realizadas como corresponden el desarrollo organizacional de FILRESA se verá limitado.
- Los conflictos entre los trabajadores existen porque el líder no se preocupa por el ambiente laboral de su equipo, no muestra mayor interés por su desempeño, lo que provoca que los empleados no se comprometan con su trabajo y generen diferencias entre ellos.

3.3 RECOMENDACIONES

- Es de vital importancia que el líder pueda contar con las medidas necesarias y capacitaciones adecuadas para solucionar los conflictos organizacionales para que así se puedan minimizar las repercusiones negativas por las cuales atraviesan sus trabajadores.
- Realizar evaluaciones para verificar el desempeño de los empleados los cuales también deben comprometerse con las funciones que realizan y con la empresa en la que laboran siendo más eficientes y eficaces de manera que FILRESA pueda alcanzar sus objetivos y metas planteadas.
- Realizar talleres que les permitan a los empleados mejorar sus relaciones humanas o interpersonales entre sus compañeros de trabajo complementado con la motivación y actitud positiva que el líder debe transmitir a sus trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] ANDRADE, Diana. (2015). La mediación y el arbitraje como métodos alternativos de solución de conflictos en los contratos administrativos. Universidad Central del Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3973/1/T-UCE-0013-Ab-258.pdf>
- [2] AVELLANEDA, Yenni. (2014). Diseño de un screening para identificar conflictos laborales. Universidad Católica de Colombia. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10983/2044>
- [3] Barragán, Xiomara., Peña, Islena., & Saavedra, Jazmín. (2012). Propuesta para la resolución de conflictos en una Institución Educativa Pública de Bucaramanga. Universidad Industrial de Santander, Colombia. Recuperado de: <http://repositorio.uis.edu.co/jspui/bitstream/123456789/9004/2/144209.pdf>
- [4] BENÍTEZ, Miriam., MEDINA, Francisco. & MUNDUATE, Lourdes. (2012). La gestión de conflictos relacionales en las organizaciones de servicios. Universidad de Sevilla. Edición web. Recuperado de: <http://revistas.um.es/analesps/article/viewFile/140612/126702>
- [5] BENÍTEZ, Miriam., LEÓN, José., RAMÍREZ, Jimena., MEDINA, Francisco. & MUNDUATE, Lourdes. (2012). Validación del cuestionario de conflicto interpersonal en el trabajo (CIT) en empleados españoles. Recuperado de: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1174/021093912803758228>
- [6] BULLA, Leidy. (2014). Actitud del funcionario frente al clima organizacional en la Contraloría General del departamento del Tolima. Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD. Colombia. Recuperado de: <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2558/1/1110446615pdf>
- [7] Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo. (2013). Sistema de Resolución de Conflictos Laborales.: Directrices para mejorar el desempeño. Recuperado de:

http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms_337941.pdf

- [9] CUESTA, Danilo. (2014). La incorrecta aplicación de la mediación en los conflictos colectivos de trabajo. Universidad Central del Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/5352>
- [10] CHAQUINGA, Ivonne. (2012). Los métodos alternativos de solución de conflictos con relación al mejoramiento de la administración de Justicia en San José de Poaló del cantón Píllaro, provincia de Tungurahua en el primer semestre del año 2011. Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/4949/1/DER-579-2012-Chaquinga%20Ivonne.pdf>
- [11] GÓMEZ, José. (2013). Los procedimientos autónomos de resolución de conflictos en materia de negociación colectiva. Universidad de Sevilla. Recuperado de: http://www.juntadeandalucia.es/empleo/anexos/ccarl/33_1413_3.pdf
- [12] Hernández, Janeth., & Mosquera, Amy. (2011). La gerencia de los conflictos en las organizaciones modernas: Estrategias de acción. Publicaciones Urbe. Recuperado de: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/1108/2837>
- [13] JANSEN, Víctor. (2012). Aplicación de los medios alternos para resolución de conflictos durante el proceso laboral. Mediación y Conciliación. Universidad Católica del Perú. Recuperado de: <https://www.mysciencework.com/publication/show/aplicacion-de-los-medios-alternos-para-resolucion-de-conflictos-durante-el-proceso-laboral-venezolano-mediacion-y-conciliacion>
- [14] Machado, Adelaida., González, Gisela., & Carbone, Tatiana. (2012). Estrategias pedagógicas para la solución de conflictos escolares. Universidad Autónoma del Caribe, Colombia. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4496067.pdf>

- [15] MERLANO, Samuel. (2011). Conflictos en el campo laboral. Estrategias para manejarlo. Contribuciones a las ciencias sociales. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/cccss/11/sm.htm>
- [16] Montenegro, María. (2012). El clima laboral y la influencia en la satisfacción de los trabajadores de la empresa pública "Tame", en la unidad de negocio Quito periodo 2011-2012. Universidad Central del Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1407/1/T-UCE-0007-15.pdf>
- [16] MUNDUATE, Lourdes. & VARÓN, Miguel. (s.f). La mediación como estrategia de resolución de conflictos. Consejo Andaluz de Relaciones Laborales. Recuperado de: http://www.juntadeandalucia.es/empleo/anexos/ccarl/7_2_0.pdf
- [17] RODRÍGUEZ, Mauro. (2015). Manejo de Conflictos. Serie de capacitación integral. Editorial El manual moderno. Recuperado de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=5Lr6CAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=conflictos+entre+compa%C3%B1eros+de+trabajo&ots=Nto3NpsfJA&sig=yFXliPWCu2YGKD3DbCpXgLcnIOY#v=onepage&q=conflictos%20entre%20compa%C3%B1eros%20de%20trabajo&f=false>
- [18] SCHNITMAN, Dora Fried. (2011). Afrontamiento generativo de crisis y conflictos en organizaciones. Fundación Interfas. Recuperado de: <http://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/view/251/886>
- [19] SESSONMS, Gail. (2013). Estrategia de resolución de conflictos laborales. Universidad de Wisconsin. Business Growth. Conflict Resolution Network. Recuperado de: http://www.ehowenespanol.com/estrategia-resolucion-conflictos-laborales-sobre_175092/
- [20] TICHING. (2015). Mediación escolar: la importancia de la resolución de conflictos. El blog de educación y TIC Recuperado de: <http://blog.tiching.com/mediacion-escolar-la-importancia-de-la-resolucion-de-conflictos/>

ANEXOS

Anexo 1: Resultado del análisis del Anti plagio



Urkund Analysis Result

Analysed Document: TRABAJO PRÁCTICO- SALINAS MEDINA CARLA.docx
(D24129106)
Submitted: 2016-12-07 06:38:00
Submitted By: carla_sm18@hotmail.com
Significance: 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Ortega Haro Xavier Fernando". The signature is written over a horizontal line.

ORTEGA HARO XAVIER FERNANDO

C.I 1709532475

Anexo 2: Autorización para ejecutar la investigación.



Viernes, 11 de noviembre del 2016

CARTA DE AUTORIZACIÓN

A QUIEN LE INTERESE

Yo, DIANA CAROLINA BASANTES LOOR, con C.I. N° 1205963893, Gerente Propietaria de FILRESA, autorizo que CARLA JEANNETH SALINAS MEDINA, con C.I. N° 0929747079, egresada de la carrera de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría – CPA de la Universidad Estatal de Milagro utilice el nombre de mi empresa y la información que considere necesaria para la realización de su trabajo de titulación.

La interesada puede hacer uso de la presente autorización como a bien tuviere.

Atentamente;

Diana Basantes Loor

C.I. 1205963893

Anexo 3: Formato de la encuesta.



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA – CPA

ENCUESTA

Esta encuesta permitirá visualizar el ambiente laboral y cuán importante es la resolución de conflictos dentro de FILRESA. Seleccione con una X la respuesta.

1.- ¿El líder se encarga por mantener motivado a su equipo de trabajo?

- | | |
|---------------|--------------------------|
| Siempre | <input type="checkbox"/> |
| Casi siempre | <input type="checkbox"/> |
| Algunas veces | <input type="checkbox"/> |
| Nunca | <input type="checkbox"/> |
| Casi nunca | <input type="checkbox"/> |

2.- ¿El líder trabaja de forma coordinada con sus funcionarios?

- | | |
|----|--------------------------|
| Si | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |

3.- ¿El líder muestra interés por el desempeño de los miembros de su empresa?

- | | |
|---------------|--------------------------|
| Siempre | <input type="checkbox"/> |
| Casi siempre | <input type="checkbox"/> |
| Algunas veces | <input type="checkbox"/> |
| Nunca | <input type="checkbox"/> |
| Casi nunca | <input type="checkbox"/> |

4.- ¿El líder crea un ambiente de confianza con su equipo de trabajo?

- | | |
|----|--------------------------|
| Si | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |

5.- ¿Existe buena comunicación entre sus compañeros de trabajo?

Si
No

6.- ¿Considera que el trato entre sus compañeros de trabajo es respetuoso?

Totalmente de acuerdo
Totalmente en desacuerdo
Indeciso
De acuerdo
En desacuerdo

7.- ¿Cómo considera el ambiente laboral de su empresa?

Bueno
Muy bueno
Regular
Malo
Muy malo

8.- ¿Cree usted que los conflictos entre trabajadores afectan el desarrollo organizacional?

Si
No

9.- ¿Cuando existen conflictos laborales el líder se encarga de resolverlos?

Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Nunca
Casi nunca

10.- ¿Cree usted que FILRESA necesita estrategias de mediación que contribuyan al líder en la resolución de conflictos?

Si
No

Elaborado por: Salinas Medina Carla

Anexo 4: Formato de la entrevista.



**UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA – CPA**

ENTREVISTA APLICADA A LA GERENCIA DE FILRESA

1. ¿Cómo considera que es el ambiente laboral en su empresa?

2. ¿Cómo actúa usted cuando se suscitan conflictos entre los miembros de su equipo de trabajo?

3. ¿Ha asistido a algún taller de relaciones interpersonales y resolución de conflictos?

4. ¿Usted, al resolver conflictos ha aplicado algún tipo de estrategias?

5. ¿Cree usted que la implementación de estrategias para la resolución de conflictos contribuiría al desarrollo organizacional?

Elaborado por: Salinas Medina Carla

Anexo 5: Formato de la ficha de observación.

FICHA DE OBSERVACIÓN	
Empresa: _____	
Fecha: _____	
Elaborado por: _____	
ÁPECTOS OBSERVADOS	OBSERVACIONES
_____ FIRMA	

Elaborado por: Salinas Medina Carla

Anexo 6: Cronograma de la capacitación sobre resolución de conflictos organizacionales.

CAPACITACIÓN SOBRE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ORGANIZACIONALES				
Propósito: Comprender que los conflictos organizacionales pueden afectar negativamente a la empresa y las personas que lo conforman, por ello deben ser solucionados.				
FECHA	HORAS	ESTÁNDARES ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	RECURSOS
13/ febrero/ 2017	2	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocer lo importante que significa para la empresa la resolución de conflictos. • Permite saber al líder cómo actuar frente a su personal en el caso de un conflicto. 	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Introducción 2.- Se dan a conocer los temas a tratar y a continuación su exposición 3.- Definición de las palabras claves: resolución – conflicto. 4.- Diferencia entre conflictos laborales y conflictos organizacionales. 5.- A qué se refiere con resolución de conflictos. 6.- Importancia de la resolución de conflictos organizacionales 	<p>Didácticos: Diapositivas en Power Point. Proyector.</p>
15/ febrero/ 2017	2		<ol style="list-style-type: none"> 7.- Cómo deben actuar frente a los conflictos organizacionales. <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el origen de los conflictos para entenderlo y tratarlo adecuadamente. • Definir la posición de las partes involucradas. 	<p>Didácticos: Diapositivas en Power Point.</p>

			<ul style="list-style-type: none"> • Establecer el diálogo para que puedan llegar a una resolución pacífica. <p>8.- Conocer las técnicas que pueden contribuir en la resolución de conflictos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mediación: Interviene un tercero. • Negociación: Beneficios para ambas partes. • Arbitraje: Un ganador y un perdedor. <p>9.- Finalmente un par de preguntas como: cuán importante considera esta tema y si desea adquirir más conocimientos sobre él.</p>	<p>Proyector</p> <p>Talleres</p>
--	--	--	---	----------------------------------

Elaborado por: Salinas Medina Carla

Anexo 7: Cronograma de la capacitación sobre relaciones humanas.

CAPACITACIÓN SOBRE RELACIONES HUMANAS				
Propósito: Mejorar las relaciones interpersonales entre los miembros de la empresa para minimizar la existencia de conflictos organizaciones.				
FECHA	HORAS	ESTÁNDARES ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	RECURSOS
11/ marzo/ 2017	3	<ul style="list-style-type: none"> • Permite que entre los empleados existan mejores relaciones laborales. • Obtener resultados positivos para la empresa 	1.- Introducción 2.- Se dan a conocer los temas a tratar y a continuación su exposición. 3.- Relaciones humanas o interpersonales: Definición e importancia. 4.- El papel de las relaciones humanas dentro de una empresa. 5.- Interacción entre compañeros de trabajo. 6.- Inteligencia emocional y su vínculo con las relaciones humanas.	Didácticos: Diapositivas en Power Point. Proyector.
			<ul style="list-style-type: none"> • Autocontrol. • Manejo de Conflictos. 	Didácticos: Diapositivas en Power Point.

18/ marzo/ 2017	3		<p>7.- Comunicación Asertiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De qué se trata. • Recomendaciones. • ¿Cómo enfrentarse a un conflicto? • Habilidades para manejar un conflicto. <p>8.- El responsable luego de su intervención decide armar parejas indicando que les entregará un taller que consiste en dramatizar la situación laboral que les toque, poniendo en práctica todo lo aprendido en la capacitación.</p>	<p>Proyector Talleres</p>
-----------------------	---	--	---	-------------------------------

Taller:

- 1.- Diferencia de opiniones entre sus compañeros de trabajo.
- 2.- El líder le da una orden cómo debe reaccionar ante ello.
- 3.- El superior te indica que la actividad que estás realizando no está bien.
- 4.- Falta de respeto entre compañeros.

Elaborado por: Salinas Medina Carla

Anexo 8: Test de inteligencia emocional.

TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL					
ACTIVIDAD	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
1.- Sé controlar mis emociones.					
2.- Se me pasa rápido el mal humor.					
3.- Enfrento todo tipo de situaciones que se presentan.					
4.- Intento darle otra oportunidad a quienes me defraudan.					
5.- Me entusiasmo con facilidad por cualquier situación.					
6.- Soy impulsivo al tomar decisiones.					
7.- Cuando alguien habla conmigo lo escucho atentamente.					
8.- Resuelvo con facilidad los problemas que se me presentan.					
9.- Cuando se realizan trabajos en equipo soy participativo.					
10.- Soy comunicativo con mis compañeros de trabajo.					
11.- Acepto de buena manera sugerencias de los demás.					
12.- Cuando algo me sale mal trato de arreglarlo.					
13.- Cuando estoy ante nuevas situaciones trato de adaptarme a ellas.					
14.- Necesito motivación al realizar mi trabajo.					
15.- Me intimida la presencia del jefe.					
16.- Digo que no cuando algo no me convence.					
17.- Es fácil hacerme cambiar de opinión.					
18.- Me afecta el estado de ánimo de los demás.					
19.- Cuando me faltan el respeto no digo nada.					
20.- Trato de mediar conflictos de los demás					
SUMATORIA					
Si la sumatoria es menor a 50 da como resultado que su inteligencia emocional posee fallas.					

Elaborado por: Salinas Medina Carla

Anexo 9: Reconoce sus características

Conteste:

PISTA 1: Color favorito

PISTA 2: Nombre de tu mascota (si la tienes)

PISTA 3: Descríbete en tres palabras

PISTA 4: Menciona dos cosas que te gusten

PISTA 5: Menciona dos cosas que te disgusten

PISTA 6: Color de cabello

PISTA 7: Color de ojos

PISTA 8: ¿Qué actividad desempeñas?

PISTA 9: Lo que más te gusta de tu puesto de trabajo

PISTA 10: ¿Con quién te llevas mejor de tus compañeros?

PISTA 11: Color de piel

PISTA 12: Hobby

PISTA 13: ¿Qué cambiarías en tu trabajo?

PISTA 14: ¿Con cuál de tus compañeros no tienes buena relación laboral?

PISTA 15: ¿En qué crees que eres bueno (a)?

NOMBRE: _____

Elaborado por: Salinas Medina Carla