



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

*“LA IMPUNTUALIDAD Y SU REPERCUSION EN
LA PRODUCTIVIDAD DENTRO DEL AMBITO
LABORAL EN LAS EMPRESAS COMERCIALES DE
LINEA BLANCA DE LA CIUDAD DE LOJA”.*

Tesis previa a la obtención
del título de Ing. Comercial

AUTORES:

MARJORY REBECA DIAZ MORA.

DIEGO ENRIQUE CASTILLO CASTILLO.

DIRECTORA DE TESIS:

ING.COM. MAGALY FLORES.

LOJA - ECUADOR

2011

CERTIFICACION

Ing.Com. Magaly Flores DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DEL ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.

CERTIFICA:

Que la tesis titulada **“LA IMPUNTUALIDAD Y SU REPERCUSION EN LA PRODUCTIVIDAD DENTRO DEL AMBITO LABORAL EN LAS EMPRESAS COMERCIALES DE LINEA BLANCA DE LA CIUDAD DE LOJA”**.

Elaborado por los señores. Marjory Rebeca Díaz Mora y Diego Enrique Castillo Castillo, me permito autorizar su presentación, luego de verificar que cumple con las Normas Generales para la Graduación en la Universidad Nacional de Loja. Este trabajo de investigación una vez presentado por los aspirantes puede continuar con los trámites de rigor como requisito previo para obtener el grado de Ingenieros Comerciales.

.....
Ing. Com. Magaly Flores.

DIRECTORA DE TESIS.

AUTORÍA

Marjory Rebeca Díaz Mora y **Diego Enrique Castillo Castillo** egresados de la carrera de Administración de Empresas, de la Universidad Nacional de Loja, bajo juramento declaramos que los contenidos, criterios y conclusiones vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra total autoría resultado exclusivo de nuestro esfuerzo y dedicación. Por lo tanto nos responsabilizamos de las consecuencias legales, en caso de existir plagio parcial o total.

.....

Marjory Rebeca Díaz Mora

110455459-5

.....

Diego Enrique Castillo Castillo

110422341-5

AGRADECIMIENTO

Al finiquitar la presente investigación fruto de nuestro esfuerzo y dedicación, queremos llegar con un inmenso agradecimiento a nuestros padres, y familiares que son y serán siempre el pilar fundamental para caminar firmes por el sendero del bien y la superación constante.

Nuestro agradecimiento a las autoridades del AJSA de la Universidad Nacional de Loja y docentes de la Carrera de Administración de Empresas, quienes nos orientaron e infundieron hacia una educación innovadora y creativa, especialmente queremos dejar constancia de nuestro agradecimiento a la **Ing. Magaly Flores**, Directora de tesis, porque, gracias a su dedicación y entereza fue posible la culminación de la misma.

Los autores

DEDICATORIA

El presente proyecto de tesis lo dedico a Dios por la fortaleza y la oportunidad de llevar a feliz término este sueño universitario, a mi madre, abuelos y familiares por su apoyo incondicional tanto económico como moral, por la confianza y comprensión, incitaron a que plasme un anhelo más, como el de culminar con este trabajo investigativo.

Marjory Rebeca Díaz Mora.

El presente trabajo lo dedico a Dios por darme la vida, a mis padres y familiares quienes con su apoyo y comprensión, hicieron que cumpla con esta meta, para poder culminar con satisfacción este proyecto de tesis.

Diego Enrique Castillo Castillo.

RESUMEN

a. RESUMEN

a.1. CASTELLANO.

La ciudad de Loja en la actualidad se ha convertido en una zona comercial, y el índice de comercialización establece determinar la incidencia de la impuntualidad en los empleados de las empresas de línea blanca.

El presente trabajo de investigación, tiene como finalidad determinar la repercusión de la impuntualidad dentro de la productividad laboral en las empresas comerciales de línea blanca, se realizó un análisis con el propósito de determinar las causas como también las consecuencias conociendo más afondo la realidad de la impuntualidad en las empresas.

Es un hecho innegable que en la mayoría de las empresas "profesionales" las reuniones nunca empiezan a tiempo. Este es un comportamiento muy contraproducente ya que una reunión atrasada retrasa el resto de actividades del día, incluyendo otras reuniones, considerablemente.

Esta situación tiene una agravante bastante seria. El hecho de empezar las reuniones tarde es "culturalmente" aceptado en un 99% de las empresas. Se debe recordar que empezar una reunión a tiempo es un "entregable" muy simple. Es un compromiso de algo que se debe hacer y tiene su fecha de entrega.

Mucho se ha dicho sobre la puntualidad ecuatoriana. Oh, sí, para un ecuatoriano por lo general las horas a las cuales se concreta alguna cita son por lo general, de 15 a 30 minutos después de la hora pactada, tradicionalmente hemos escuchado: “Digamos a las 7, para que estén a las 7 y media”.

También se diagnosticó la problemática de la impuntualidad haciendo un análisis interno sobre temas relacionados íntimamente con la impuntualidad en el ámbito empresarial, como externo enfocado en los aspectos laboral, educativo, legal, cultural, político y económico descubriendo y fundamentando más sobre el problema de la impuntualidad laboral.

Las empresas comerciales de línea blanca cumplen un papel importante dentro del ámbito comercial, por tanto es importante conocer la participación laboral de sus colaboradores necesarios para el desarrollo en el campo empresarial.

Del total del 100% de los empleados de las casas de línea blanca el 42% de estos se identifican como personas impuntuales dentro del desempeño laboral.

En la evaluación del proyecto se evidencio que los factores más reincidentes que establecen los empleados son por problemas domésticos, por el tránsito vehicular, por vivir lejos, por la despreocupación y falta de compromiso laboral como personal con la empresa donde se desempeñan.

Razón importante por la que se vio necesario plantear un programa de concienciación sobre la importancia de la puntualidad de un empleado con el propósito de lograr cambios positivos en la productividad laboral en las empresas de línea blanca poniendo a consideración de las mismas un programa donde se enfoque temas sobre la implementación de sistemas tecnológicos para el control en el personal, como la elaboración de un fascículo titulado “Puntualidad el éxito en la empresa”. Ya que la impuntualidad es una mala costumbre desde todo punto de vista, sería lo ideal generar algunas alternativas para empezar a erradicarla de nuestro medio. Seguro nos va a costar, pero bueno, con esfuerzo todo es posible, ya que el verdadero cambio del Ecuador estará en el cambio que le demos a nuestra vida.

a.2. SUMMARY.

The city of Loja has now become a commercial area, and established marketing index to determine the incidence of tardiness in the business employees white line.

This research work, is to determine the impact of the tardiness in labor productivity in commercial enterprises appliances, analysis was performed for the purpose of determining the causes and consequences also more in depth knowledge of the reality of tardiness in business.

It is an undeniable fact that in most companies 'professional' meetings never start on time. This behaviours is very counterproductive and that meeting late delays the other activities of the day, including other meetings, considerably.

This situation has a very serious aggravating. The fact that meetings start late is "culturally" accepted by 99% of companies. It must be remembered that time to start a reunion is a "deliverable" very simple. It is a commitment to something that should to make and has its deadline.

Much has been said about the timeliness of Ecuador. Oh, yes, to an Ecuadorian usually the times at which any particular appointment is usually 15 to 30 minutes after the time agreed. Traditionally we heard, "say at 7, so they are at 7 and a half ".

Also problematic is the diagnosis of tardiness by an internal analysis on issues related closely to the lateness in the business, and externally focused in the areas of employment, education, legal, cultural, political

and economic discovering and based more on the problem of job tardiness.

The commercial appliances play an important role in the commercial sphere, so it is important to know the labor participation of their partners for the development in the business. 100% of the total employees of the homes appliances 42% of these people are identified as tardy in job performance.

In the evaluation of the project was evident that most recidivists' factors that employees are down by domestic problems for vehicular traffic, because they live far away, by the carelessness and lack of work and personal commitment to the company where they work.

Important reason why it became necessary to raise an awareness about the importance of unpunctuality an employee for the purpose of achieving positive changes in labor productivity of the white line companies making the same a program consideration. Since tardiness is a bad habit from all points of view, would be ideal to start generating some to eradicate it from our midst. Sure it will cost, but hey, anything is possible with effort, as the real change will be in Ecuador what change we give to our life.

INTRODUCCIÓN

b. INTRODUCCION.

La impuntualidad en otras ciudades también viene siendo un problema social y económico, cuyo sentido del tiempo es deplorable en general, para algunos las ocho de la mañana es una hora más cercana al mediodía que a las siete de la mañana, por ejemplo, aunque no todos sean así. Como entre los ecuatorianos son más impuntuales los estudiantes, los empresarios y los políticos, si bien no necesariamente en ese orden.

Permitiéndonos identificar que Loja, ciudad del Ecuador, capital de la provincia del mismo nombre, ubicada al sur del país. Es centro de comercialización y desarrollo, donde se ejecutan y se comercializan distintos productos tecnológicos, de consumo masivo como textiles de su región.

Las empresas comerciales lojanas en un número considerable de empresas reflejan todavía un reducido e incipiente desarrollo, en cuanto a la estructura del capital de las empresas. En la actualidad se tiene muy en cuenta la dirección de personal y de ahí el ambiente de trabajo el mismo que genere estabilidad laboral en todos los sectores comerciales.

Y es que luego de la corrupción, la impuntualidad es algo que la sociedad lo tiene firmemente arraigado en su seno. Admitámoslo que es un problema de conducta. Es un problema contra el que tenemos que luchar duramente. Durante la última campaña por la puntualidad, se indicó que el Ecuador pierde alrededor de \$2500 millones al año.

Y lo más ocurrente son las excusas como: “hubo un accidente terrible”, “no tenía con quien dejar al bebé”, “el tráfico estaba espantoso”, etc. Siempre se tendrá alguna justificación, pero porqué molesta tanto la impuntualidad (sí, a veces con bronca propia): si nos acostumbramos a ella, la vemos como normal. Normal no es empezar una reunión 15 o 20 minutos después, normal no es tener bien estructurada una reunión y que termine 1 hora luego de lo pactado, es absolutamente improductivo.

Nuestra ciudad está caracterizada por el atraso, por el incumplimiento, trayendo consecuencias como pérdidas económicas, falta de responsabilidad y respeto laboral.

Cabe recalcar que si dejamos de ser puntuales, perdemos al menos dos cosas: El respeto de las demás personas el respeto a nuestro producto, nuestra marca, nuestra empresa, etc. Y las grandes oportunidades de desarrollo, en un medio donde ser impuntual es cosa muy común, el ser puntual es de algunos. No se trata solamente de ser puntuales en el sentido de llegar a tiempo sino de hacer buen uso del tiempo.

El valor de la puntualidad es la disciplina de estar a tiempo para cumplir nuestras obligaciones: una cita del trabajo, una reunión de amigos, un compromiso de la oficina, un trabajo pendiente por entregar nuestra personalidad de carácter, orden y eficacia, pues al vivir este valor en plenitud estamos en condiciones de realizar más actividades, desempeñar mejor nuestro trabajo, ser merecedores de confianza.

Muchas veces la impuntualidad nace del interés que despierta en nosotros una actividad, por ejemplo, es más atractivo para un joven charlar con los amigos que llegar a tiempo a las clases; para otros es preferible hacer una larga sobremesa y retrasar la llegada a la oficina. El resultado de vivir de acuerdo a nuestros gustos, es la pérdida de formalidad en nuestro actuar y poco a poco se reafirma el vicio de llegar tarde.

Para ser puntual primeramente debemos ser conscientes que toda persona, evento, reunión, actividad o cita tiene un grado particular de importancia. Nuestra palabra debería ser el sinónimo de garantía para contar con nuestra presencia en el momento preciso y necesario. Por lo que se ha creído conveniente investigar las razones de la impuntualidad del personal sus causas y los conflictos que generan.

El sector comercial en nuestra ciudad ha arrastrado problemas como la baja inversión, escasa presencia de talento humano, la corta permanencia y poca iniciativa de trabajo lo que trae consigo deficiencia en el mismo, como se ve en algunas empresas locales sin presencia de sus empleados debido a la impuntualidad. La investigación se ejecuta alrededor del trabajo denominado: **“LA IMPUNTUALIDAD Y SU REPERCUSION EN LA PRODUCTIVIDAD DENTRO DEL AMBITO LABORAL EN LAS EMPRESAS COMERCIALES DE LINEA BLANCA DE LA CIUDAD DE LOJA”**. Ponemos a consideración de los interesados este tipo de estudio.

Al ser conscientes, que de esta forma se está contribuyendo al desarrollo comercial como laboral con la presentación de proyectos generativos, que de alguna manera servirán para que los gerentes o empleados los implementen en las empresas, que posibilitaran nuevas fuentes de desarrollo.

El documento de estudio consta de las siguientes partes:

1. Incluye una metodología utilizada, misma que se sustenta en la determinación del método de investigación utilizando, las técnicas investigativas aplicadas y el procedimiento seguido en la determinación de cuatro objetivos claros y medibles de lo que se quiere lograr con la investigación. En la exposición y discusión de resultados, se presenta la tabulación y análisis de las encuestas como de las entrevistas, detallando paso a paso su interpretación.
2. En el análisis de literatura se determina con claridad el porqué de la impuntualidad empresarial.
3. En el diagnóstico de la problemática se analizaron en dos aspectos tanto interno como externo.
4. En el análisis de los costos se conoció más afondo el valor en costos que ocasiona la impuntualidad.
5. En el estudio de capacitación se tiene como finalidad plantear un programa de concienciación de puntualidad, de los sistemas tecnológicos para el control del personal como también la elaboración de un fascículo.

Una vez realizada la investigación se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó luego de su análisis.

Se hace constar un resumen de la presentación y discusión de resultados del proyecto propuesto, definiendo las partes más importantes, se presenta la bibliografía pertinente, los anexos requeridos y el índice del informe final.

REVISIÓN DE LITERATURA

c. REVISIÓN DE LITERATURA.

c.1.REFERENTES ESENCIALES RELACIONADOS A LA PREVENCIÓN DE LA IMPUNTUALIDAD.

Hace algunos años nuestra ciudad de Loja le está apostando con mayor tenacidad a desarrollar la comercialización de tecnologías, puntualmente en el ámbito de la línea blanca, bajo la premisa de convertir a Loja en un polo tecnológico y moderno. Es un esfuerzo para propender el desarrollo de la industria comercial, esto sumado a otras empresas que ofertan productos y servicios importantes que están allanando el camino hacia la consecución de esta meta.

Así mismo, Loja está abanderando las iniciativas abiertas de acceso a electrodomésticos tecnológicos, a medida que la sociedad tenga una iniciativa a adquirir productos modernos a la época actual con el propósito de satisfacer las exigencias de algunos adquirientes, en este sentido las ventajas competitivas en algunas empresas no son satisfactorias ya que no cuentan con el personal debidamente capacitado para el desarrollo de la empresa.

Basándonos en el sector comercial encontramos a las empresas de línea blanca, registradas en la cámara de la pequeña industria donde algunas de ellas han tenido décadas en el mercado comercial sin embargo otras llevan pocos años en este medio, donde el propósito de cada una será el surgir, mantenerse o retirarse de la competencia donde en la actualidad la presencia de la impuntualidad en los empleados ha

hecho una tarea difícil de cumplir poniendo un interés al desempeño del personal sus comportamientos en la empresa la eficiencia de sus actividades como la responsabilidad y ética profesional.

Hay un desastre contagioso que ha dañado la salud moral de un gran número de personas creemos que es tiempo en que nos concienticemos sobre la necesidad de combatir esta mal. El problema al que nos referimos es la catástrofe de la impuntualidad.

Es cierto que a cualquiera de nosotros a veces le pasa algo imprevisto que impide llegar a la hora indicada. Pero, infelizmente para muchos la impuntualidad se ha vuelto crónica; se ha convertido en un hábito de vida. Y queremos identificar siete motivos por los que debemos declarar la guerra contra esta catástrofe.

- **ES SEÑAL DE INDISCIPLINA PERSONAL.**

Todo tiene su tiempo, todos tenemos siete días a la semana, cada día tiene 24 horas. Hay tiempo para cada actividad, hay tiempo para dormir, para cocinar, para comer y trabajar etc.

La impuntualidad demuestra indisciplina. Una característica de uno que administra bien su tiempo es la puntualidad, al llegar siempre tarde, damos a conocer que no sabemos organizar nuestra vida y nuestro tiempo. El Sr. Donald Whitney dijo: "Una vida piadosa es el resultado de una vida moral disciplinada, y en el centro de una vida espiritual disciplinada está la disciplina del tiempo."

El ser puntual es una disciplina básica e importante de la vida.

- **ES PERJUDICIAL PARA EL DESARROLLO DE LAS REUNIONES**

En muchas de las reuniones comienzan con unos cuantos individuos presentes y de a poquito llegan los demás como a gotas.

Qué tremendo sería, en cambio, que todos estuviésemos presentes 5 ó 10 minutos antes del inicio, podríamos sentarnos y preparar alguna intervención. Cuánto más ánimo y expectativa habría si todos participásemos juntos desde el inicio de la reunión.

- **ES UNA COSTUMBRE NEGATIVA QUE CONTIAGA A OTROS**

Otro de los problemas de la impuntualidad es que es altamente contagiosa, mayormente los empleados nuevos suelen llegar a la hora establecida, con el correr del tiempo, ellos observan que este no es el caso con los empleados más antiguos, y pronto comienzan a seguir su mal ejemplo. Ellos dicen: "Aquí estoy fuera de onda, nadie respeta la hora, ¿por qué lo voy a hacer yo?" Se acomodan a la costumbre general y así otros más ingresan a las filas de los tardones.

- **ES UN TESTIMONIO NEGATIVO PARA LOS DE AFUERA**

Los demás oyen nuestras palabras, pero sobre todo observan nuestras acciones. Nuestra vida es una carta abierta que ellos leen cuidadosamente, cuando ven nuestra falta de preocupación para ser puntuales en llegar a las reuniones, ellos leen un mensaje de apatía e indiferencia, al ver nuestra impuntualidad es probable que los de afuera saquen conclusiones como las siguientes:

- A esta gente no le interesa mucho lo que ocurre aquí.
- Evidentemente no es algo muy prioritario para ellos.

- **ES UNA MANERA DE ROBAR TIEMPO A LOS DEMÁS**

Cuando otros tienen que postergar el inicio de la reunión a causa de nuestra impuntualidad les hemos robado tiempo.

Y como querer que hagan los demás con nosotros, sí también hacemos lo mismo con ellos, a cuántos les gusta que otros le hagan esperar, a nadie le agrada eso. Entonces, no demos a otros el trato que no quisiéramos recibir de ellos.

- **DEMUESTRA FALTA DE CONSIDERACIÓN POR OTROS**

La puntualidad es una forma de demostrar alta estima por otras personas y su tiempo, ser puntual es una parte del amor propio, es pensar en el bien de los demás y no sólo en el mío. La impuntualidad es desestimar a otros y a su tiempo, una forma de mostrar esa consideración es por medio de la puntualidad.

El llegar atrasado demuestra falta de respeto para otros, estamos diciendo: "No me importa si otros tienen que esperarme a mí. Que me esperen." Llegamos y si la reunión no ha comenzado decimos: "Ah, estoy a hora, no ha empezado todavía." En lugar de eso debemos decir: "Por mi impuntualidad, soy culpable de atrasar el inicio de la reunión.

- **ES MOTIVO DE PÉRDIDA**

- Llegaron atrasados(as) por no hacer los preparativos necesarios.
- La puntualidad requiere preparar las cosas de antemano para poder evitar los atrasos. Necesito hacerme las siguientes preguntas:
 - Qué cosas debo atender el día anterior

- Cuánto tiempo necesito para alistarme
- Cuánto tiempo necesito para llegar a la reunión
- A qué hora debo partir de mi casa
- Las personas que llegaron tarde son denominadas: "imprudentes". Tendríamos que deducir de esta historia que la impuntualidad es una imprudencia. ¿No seríamos prudentes en corregir esta área de nuestra vida?¹

c.2. CÓMO VENCER LA IMPUNTUALIDAD

Pero cómo debo combatir esa impuntualidad característica en uno. Recomienda el Maestro Deepak Chopra que con la Intención, por ser una de las manifestaciones del Universo podemos conseguir esto y más. Nuestras intenciones atraen los elementos y fuerzas, los sucesos, las situaciones, las circunstancias y las relaciones necesarias para alcanzar el resultado. La intención es tan natural como la gravedad, pero más poderosa. La mejor manera de concentrarse en la intención de ser puntuales consiste en escribir. Aunque esto puede parecer un paso obvio, muchas personas lo ignoran. Como resultado, sus intenciones carecen de concentración y por ello no se cumplen, lo siguiente será tenerlo a la mano y leerlo todos los días antes de partir al trabajo, la escuela, la oficina etc., etc. Por las noches hacer un recuento de las veces que fuimos impuntuales, en nuestros asuntos cotidianos.

¹ <http://www.iglesia.net/index.php/estudios-biblicos/leer/la-plaga-de-la-impuntualidad/> por. Jorge Schulz.

Y cuando te pongas una meta difícil o creas que es un sueño imposible, recuerda que el éxito es sólo la recompensa, porque lo que tiene valor es el esfuerzo.²

En su mayoría, quienes tienen problemas de puntualidad son las mujeres. Así lo indica un estudio norteamericano que fue efectuado hace menos de dos semanas en los Estados Unidos y que abarca un total de 455 mujeres entre 17 y 47 años.

El 86 por ciento de las encuestas manifestó que suele llegar con retraso a las citas fijadas ya sean profesionales o de trabajo como personales. El 74 por ciento de ellas mostro preocupación ya que es un defecto que se reintentan y molesta y no saben controlar o superar. Lo primero hay que tener en cuenta que para combatir este vicio es saber por qué se está generando y se reitera como parte de una rutina o forma de ser. Hay que saber distinguir si es impuntual por pereza, olvido o desorganización en la distribución de tareas diarias. Una vez que se sepa el origen del disturbio se podrán crear ciertas pautas para ir de apoco eliminando esta realidad que tanto hace sufrir y desesperar a quien aguarda una llegada que nunca se produce o que se realiza con demasiada tardanza.³

Los dominicanos son impuntuales de nacimiento. La impuntualidad forma parte de su cultura. Se ha convertido en un hábito. Por así decirlo,

² <http://es.wikipedia.org/wiki/Puntualidad>

³ <http://www.enplenitud.com/profesionales/impuntualidad.asp>

su impuntualidad está “oficialmente” aceptada. Como si existiera una inercia heredada a través del tiempo. Cuando formulamos una invitación ya sea de trabajo, sabemos que la gente llegará una hora (cuando no dos) más tarde de lo que se ha pautado y hasta nos preparamos para ese momento. Paradójicamente, en nuestro país, las actividades se inician cuando llegan los impuntuales, en lugar de excluirlos del programa pre-establecido.

En otras culturas, la impuntualidad es equivalente a demostrar irrespeto por la otra persona, considerada un insulto, incluso. Ser impuntual no es un signo de distinción, como se creen los impuntuales, desdice de ellos mismos como personas. La impuntualidad es una muestra de indisciplina personal; en cambio, la puntualidad es una virtud que habla de personas que viven en armonía con su entorno y consigo mismo, la impuntualidad es un acto de egoísmo. Para ser puntuales basta con asumir la relación del espacio y el tiempo.

Los objetos robados se pueden recuperar, no así el tiempo que les robamos a los demás, el tiempo es lo único irrecuperable. Nos atreveríamos asegurar que los dominicanos superan en impuntualidad a los peruanos, de quienes se dice son los más impuntuales del Planeta, al punto que el 91% de los limeños estuvo de acuerdo con una campaña lanzada por el presidente Alan García denominada “tolerancia cero” a los impuntuales. Si en lugar de esperarlos excluyéramos a los impuntuales de los compromisos aceptados previamente, se podría combatir esta

plaga que tanta pérdida ocasiona en todos los escenarios y en toda latitud⁴

El presidente de Bolivia intenta, que los bolivianos sean puntuales. Antes que él, otros mandatarios del continente han fracasado en su intento de combatir la impuntualidad, ya que es una epidemia que afecta a toda América Latina. El reloj latino anda diferente. No falta quien atribuya la impuntualidad. Desde México hasta Argentina, ningún acto oficial comienza sin retraso. Las demoras en citas oficiales, de trabajo, de negocios y hasta amorosas pueden ser de una, dos y hasta tres horas. Según el escritor **Juan Villoro** subraya que **"la pausa es el estado natural de un país donde hacer algo ahorita es más lento que hacerlo ahora"**.

Una curiosidad es que la impuntualidad de la presidenta argentina, Cristina Fernández, supera lo imaginable. En su visita a Madrid, hizo esperar al rey Juan Carlos 40 minutos en el palacio de Oriente, tampoco acudió a tiempo a la foto de familia de la cumbre del G-20, en la Cumbre de América Latina y la Unión Europea que se celebró en Perú, como en la reunión del Mercosur en Asunción⁵.

c.3. EL PAÍS EN BUSCA DE LA PUNTUALIDAD.

Nuestro país hace años atrás se planteó un compromiso de dejar de ser impuntuales se emprendió campañas como de inicio en Guayaquil a

⁴ <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/compromiso-para-la-puntualidad-157366.html>. Publicado el 2 /11/2008, 12:31 a.m. por: Norys Sánchez

⁵ <http://www.prensa.cancilleria.gov.ar/noticia.php?id=20007982> html- Latinoamérica, el reino del "ahorita nomás."

favor de la puntualidad. Todos debemos cumplir a tiempo nuestros compromisos y exigir que otros lo hagan.

Anunziata Valdez, (Directora de Participación Ciudadana), enfatizó en que la campaña de la puntualidad está calando, porque ya la impuntualidad estaba muy latente y cada vez nos molestaba más.

Por eso, dijo, este es un compromiso de cambio, de mente y de acuerdos con nosotros y con la patria. Y al mismo tiempo empezamos la liberación de otro yugo, el yugo de la impuntualidad".⁶

Así mismo en nuestra ciudad de Loja se realizó lo mismo en años atrás la denominada campaña rescatemos la puntualidad, un compromiso de todos con el afán de implementar una cultura de puntualidad en el colectivo lojano, ya que Loja necesita cambios importantes y que éstos se deben dar mediante acciones basadas en el respeto a los demás, responsabilidad y honestidad; y, que los ciudadanos organizados podemos contribuir a que esta transformación se haga realidad, generando conciencia colectiva de sensibilización, compromiso sobre una cultura de puntualidad y responsabilidad en todas las actividades, promoviendo programas que induzcan al cambio de hábitos, generar desarrollo y ser cada día más eficientes y productivos: combatiendo la corrupción.⁷

⁶ <http://www.eluniverso.com.ec/> el país en busca de la puntualidad.html. Jueves 02 de octubre del 2003.

⁷ <http://www.elmercurio.com.ec/campaña-rescatemos-la-puntualidad.html>. Fecha:2008-04-06

Estos tipos de campaña deberían realizarse todos los años ya que el país por la hora ecuatoriana ha perdido mucho. Con esta iniciativa los ecuatorianos, los lojanos trataran de ser puntuales e inculcar ese hábito a sus hijos, ya que la impuntualidad es sinónimo de corrupción.

c.4. PUNTUALIDAD, UNA MUESTRA DE RESPETO A LOS DEMÁS.

Seguramente todos hemos vivido situaciones incómodas a causa de la impuntualidad. Algunas habrán tenido consecuencias poco relevantes, otras no tanto y quizá significaron la pérdida de oportunidades irrepetibles, como aquella entrevista de trabajo a la que se llegó “con diez minutos de retraso”, pero que finalmente se convirtió en la principal razón para perder un buen puesto; o el examen al que ya no se nos permitió acceder porque llegamos después de la hora indicada.

La palabra puntualidad viene del **latín punctum**, que significa **un punto en el tiempo o en el espacio**. De ahí la idea de exactitud y precisión que denota el concepto, y que va más allá del acto de presentarse a una reunión en una hora determinada.

Implica también la idea de orden, organización y aplicada a las relaciones interpersonales respeto hacia el otro y hacia sí mismo. Es decir, en última instancia, tiene una veta de carácter ético que revela una faceta en la manera de ser de una persona, de un empleado y de una sociedad.

La impuntualidad afecta en la dinámica social y productiva de las empresas, ya que genera patrones culturales de conducta que no

estimulan el crecimiento, ni el respeto. Hay sociedades donde las reuniones y eventos comienzan una hora más tarde de la hora citada, pues todos saben que nadie llega puntual, así que, ¿para qué esperar a los demás?

Si somos impuntuales es porque nos queda muy claro el daño que hacemos a los demás, y a nosotros mismos por hacer de la impuntualidad una costumbre en nuestras vidas ¿Qué pasaría si las empresas llevaran la cuenta anualizada de los minutos y horas de retraso de sus empleados, y luego analizaran el impacto en términos económicos? La pérdida de recursos en horas hombre sería asombrosa.

Cuando una persona llega tarde a una entrevista laboral, en realidad está mostrando su peor carta de presentación. Ese simple hecho revela, en el mejor de los casos, desorganización, y en el peor, desinterés, lo que es una falta de respeto hacia el entrevistador en lo particular y hacia la empresa en lo general. En un caso extremo, puede haber una legítima razón que explique lo que pasó. Aun así, la persona que está esperando al otro lado del escritorio no tiene la obligación de saberlo. En última instancia, se espera de un profesional que tenga la suficiente capacidad de previsión para situaciones inesperadas.

El hábito de la impuntualidad es una gran área de oportunidad. Para vencerlo conviene tener presente algunos consejos que pueden ser muy útiles para romper con él. Lo primero es determinar las causas que nos hacen impuntuales.

¿Es en todo momento o sólo ante ciertos compromisos?, por ejemplo, alguien puede ser sistemáticamente impuntual en su trabajo, pero muy puntual en otras actividades. Es posible que esté a disgusto en su empleo actual, por lo que tiene dos alternativas: Cambiar de actividad laboral o aprovechar la coyuntura y practicar la disciplina de la puntualidad, sólo por respeto a sí mismo y al cumplimiento de sus compromisos. Es obvio que lo segundo es lo mejor, aunque también es lo menos fácil.

Otra sugerencia para romper este hábito, si es que está muy arraigado, es ir poco a poco modificando la conducta y llevar una especie de registro de los avances que se tienen. Por ejemplo, si estamos acostumbrados a llegar 10 o 20 minutos tarde al trabajo, podemos esforzarnos por reducir ese tiempo a la mitad y llevar una contabilidad del tiempo que se va ganando. Finalmente, si traemos orden y disciplina a nuestra vida personal como laboral, y aprendemos a respetar a los demás incluyendo su tiempo, la puntualidad será una consecuencia natural.⁸

- **LA PUNTUALIDAD ES EL ALMA DE LA CORTESÍA.**

“La puntualidad es el alma de la cortesía”, según el refrán inglés. En cualquier lugar que estemos, es una muestra de respeto al tiempo de los demás, es una norma básica de educación y supone un acto de consideración hacia otros.

⁸ <http://www.impre.com/educacion2010/1/20/puntualidad-una-muestra-de-respeto-169407-1.html>

La puntualidad requiere que la persona ejecute una gestión en un tiempo determinado, o en pocas palabras, estar a tiempo en el lugar adecuado; es una disciplina y compromiso que se crea con el tiempo y se aplica para todo, cuando visitamos a nuestros amigos, cuando nos reunimos con compañeros de trabajo, citas laborales, etc.

Hay algunos casos donde los empleados constantemente llegan tarde y siempre presentan excusas, ocasionando un retraso para todos o distracciones que interrumpen el orden de las actividades. Es comprensible hasta cierto punto los retrasos en circunstancias normales 5 o 10 minutos, hay que acordarse de que existen los imprevistos y por más que tratemos de prevenirlos, uno no está exento.

El no ser puntual siempre, es muestra de desinterés, desconsideración y desorden de cómo manejamos el tiempo y de cómo planeamos nuestras actividades, crea poco a poco la pérdida de formalidad, tanto así que las llegadas tarde pueden convertirse en una costumbre. En ciertos países no es aceptado el retraso y es una falta de respeto, pero también hay otros países, en especial América Latina que se acostumbra siempre dar un margen de tiempo.

En el puesto de trabajo es una obligación de la persona ser puntual, donde los minutos de retraso son considerados como impuntualidad si no son justificados. Una clave importante para estar siempre “a tiempo” es enfocarse en la actividad o acción que se realizará, es básico, aunque aparentemente se vea innecesario, programar una agenda, alarmas,

recordatorios, puedes hacer un horario donde priorices tus actividades y de esta manera será más fácil el poder mantenerte organizado o incluso decirle alguna persona de confianza que le recuerde si se tiene que hacer algo, para evitar divagar y perder el tiempo.

Para ser puntual en primer lugar debe ser consciente que toda persona, reunión, actividad o cita tiene un grado particular de importancia. Para muchas personas nuestra palabra en estos casos es garantía de contar con nuestra presencia, así que si cree que no puede llegar a la hora acordada, intente llegar antes.⁹

- **LA PUNTUALIDAD UN FACTOR BÁSICO EN LA EMPRESA.**

El valor de la puntualidad es necesario para dotar a la personalidad de carácter, orden y eficacia, pues al vivir este valor en plenitud se está en condiciones de realizar más actividades, mejorando el desempeño laboral siendo merecedores de confianza. Y la palabra debería ser el sinónimo de garantía para hacer presencia en el momento preciso y necesario.

La falta de puntualidad habla por sí misma, de ahí se deduce con facilidad la escasa o nula organización del tiempo, de planeación en las actividades, y por supuesto de una agenda, pero, ¿qué hay detrás de todo esto?

⁹ <http://www.tecolono.com/.../e2809cLa-puntualidad-es-el-alma-de-la-cortesiae2809d.aspx>.

En una entrevista para solicitar empleo, la reunión para cerrar un negocio o la cita con el director de la organización, hacemos hasta lo imposible para estar a tiempo; pero si es el amigo de siempre, la reunión donde estarán personas que no frecuentamos y conocemos poco, o la persona según nosotros representa poca importancia, hacemos lo posible por no estar a tiempo, ¿qué más da?...

Lo más grave de todo esto, es encontrar a personas que sienten “distinguirse” por su impuntualidad, llegar tarde es una forma de llamar la atención, ¿falta de seguridad y de carácter? Por otra parte algunos lo han dicho: “si quieren, que me esperen”, “para qué llegar a tiempo, si...”, “no pasa nada”. Estas y otras actitudes son el reflejo del poco respeto, que sentimos por las personas, su tiempo y sus actividades.

Para la persona impuntual los pretextos y justificaciones están agotados, nadie cree en ellos, ¿no es tiempo de hacer algo para cambiar esta actitud? Por el contrario, cada vez que alguien puntual se retrasa de forma extraordinaria, llama la atención y es sujeto de toda credibilidad por su responsabilidad, constancia y sinceridad, pues seguramente algún contratiempo importante ocurrió.

- **QUIERO SER PUNTUAL DESDE MAÑANA.**

La cuestión no es decir “quiero ser puntual desde mañana”, lo cual sería retrasar una vez más algo, es hoy, en este momento y poniendo los medios que hagan falta para lograrlo:

- ✓ Agenda, recordatorios, alarmas, etc.

- ✓ Examinar y descubrir las causas de la impuntualidad: pereza, desorden, irresponsabilidad, olvido, etc.
- ✓ Establecer un medio adecuado para solucionar la causa principal del problema, recordando que se necesita voluntad y sacrificio.
- ✓ Reducir distracciones y descansos a lo largo del día. Levantarse más temprano para terminar el arreglo personal con oportunidad, colocar el despertador más lejos.

Aunque sea algo tedioso, elaborar el plan de actividades a realizar la finalidad es cambiar el hábito de la impuntualidad lo demás es cosa de tiempo.¹⁰

• LA PUNTUALIDAD Y EL CUMPLIMIENTO.

Se han visto películas de acción donde quedan 10 segundos para desconectar la bomba, antes de que estalle? El tiempo es oro, pero también se puede decir que el tiempo es vida, un segundo puede significar la diferencia entre permanecer vivo o morir.

De igual manera, en el trabajo, el tiempo es uno de los factores fundamentales, ¿por qué creen que en el mundo laboral contemporáneo se han creado las jornadas laborales? ¿Por qué es importante ser puntual en el trabajo?

Un factor directamente relacionado con el tiempo es la puntualidad, el hábito de ser puntual permite aprovechar el uso del tiempo productivo y

¹⁰ <http://www.ivan.delgado.org/artc10.html>. La -puntualidad- en- la -empresa /Un- factor- básico -del -éxito. Noviembre, 2005

por supuesto del tiempo de ocio. La puntualidad es un factor clave en el trabajo por varias razones relacionadas con la productividad laboral, y la importancia de la puntualidad en relación con la seguridad de los trabajadores de la empresa.

Existen cuatro aspectos relacionados con las disfuncionalidades que puede causar la pérdida de tiempo, debido a los retrasos por impuntualidad de los empleados en una empresa.

Los cuatro aspectos son:

- Las distracciones por causa del retraso de un empleado.
 - La pérdida del control emocional y la incomodidad de quien llega tarde.
 - La angustia del tiempo perdido hará que se pierda rigor en el uso de equipo de trabajo.
 - El pasar por alto los procedimientos, debido al efecto del retraso
- **DISTRAER A LOS COMPAÑEROS.**

Las actividades laborales que exigen especial concentración, porque cualquier error puede resultar en un incidente, no deben ser interrumpidas abruptamente, cuando se está involucrado en un procedimiento de este tipo, es especialmente importante ser puntual.

Es transcendental prever el tiempo real que toma ir de un lugar a otro. Es lógico pensar que desde el lugar de vivienda hasta el lugar de trabajo se necesita, por ejemplo, 20 minutos, pensemos de manera realista. Ir

del lugar de vivienda al lugar de trabajo, en transporte público implica necesariamente pensar en tiempos reales, transportarse de un lugar a otro, en esas horas del día, en las cuales o todo el mundo se dirige a su trabajo o regresa de él, debemos pensar en las demoras de los cambios de semáforo, los ritmos y esas situaciones en que el tráfico no avanza.

En cada país, e incluso en cada ciudad, hay una palabra para denominar esta situación. Contemos con este lapso de tiempo, para no llegar tarde y distraer a quienes calcularon de mejor manera sus tiempos de desplazamiento.

- **EL RETRASO.**

El estrés que genera el retraso afecta tanto a quien espera como al que hace esperar. Uno piensa en el otro, si no queremos que una persona piense en nuestros defectos, no le hagamos esperar. No provoquemos que este malestar psicológico afecte el desempeño de una jornada desastrosa, sólo por empezar el día tarde.

- **FALTA DE PREPARACIÓN.**

Muchas de las actividades laborales exigen un equipo de protección personal y herramientas que deben ser revisados antes de su uso, si una persona llega tarde, no tendrá el suficiente control de la situación para revisar detalladamente el equipo y usarlo como es debido. Pensemos en las consecuencias de no revisar una cadena por haber llegado tarde. "**De la prisa sólo queda el cansancio**", pero en este caso incluso podríamos decir que "**de la prisa sólo puede quedar los daños**

y las lesiones". Esta es una razón de mucho peso para llegar a tiempo y usar el equipo de protección personal, previamente revisado.

- **IGNORAR EL PROCEDIMIENTO POR LA PRISA.**

Si el empleado tiene un procedimiento programado, tendrá necesariamente que realizar en análisis de trabajo seguro. Sin embargo, al llegar tarde, es posible que tenga la "tentación" de saltarse algunos procedimientos, con el fin de recuperar el tiempo perdido, grave error, en este caso, un intento fallido de recuperar tiempo puede, sencillamente, quitarle todo el tiempo de vida que le quede, por eso, es mejor planear, programar, calcular y prever. Siempre vale más prevenir que lamentar

c.5. EL COSTO DE LA IMPUNTUALIDAD.

En nuestra vida diaria y de trabajo siempre vivimos pendientes del reloj y muchas veces incurrimos en la impuntualidad por el mal hábito de no salir a tiempo para llegar en hora al trabajo, la oficina, la universidad, el colegio u otro lugar, lo cual, desde luego no sólo genera perjuicios en nosotros sino en el entorno que nos rodea, ya que genera molestias o retardos en las actividades o tareas a realizar.

Por tanto, la impuntualidad no sólo produce efectos negativos en el sistema social sino también en el plano económico, puesto que ese hábito o costumbre de no llegar a tiempo crea un sobre costo en las actividades económicas que implica una pérdida de eficacia, porque el empresario que deberá producir menos pagando más.

Es entonces que la impuntualidad se convierte en un problema económico que acarrea mayores costos a las empresas y personas,

quienes pierden ingresos por cada minuto de tardanza de sus proveedores y trabajadores.

Sin embargo, la solución a este problema también lo podemos encontrar en la teoría económica que nos enseña que es más conveniente que los empresarios o productores afronten el costo de crear incentivos para promover la puntualidad en sus trabajadores que asumir los costos de la impuntualidad.

Es decir, que si sumamos todas las pérdidas económicas que nos ocasiona la impuntualidad de nuestros colaboradores y lo equiparamos con el costo de crear un mecanismo que motive a los trabajadores a llegar temprano, siempre resultará más barato optar por la segunda opción que soportar la primera.

Pero, ese incentivo para ser eficaz tiene que ofrecer un mayor beneficio al que obtiene el trabajador por llegar tarde, ya que dicho personal no comparte los mismos riesgos que el empresario y por tanto no tiene ningún interés en mejorar la producción. Aunque algunos creen que la mejor forma de reducir los efectos negativos de las externalidades es desincentivar la misma mediante la internalización de costos, es decir, con fórmulas como los descuentos o la amenaza del despido a los trabajadores, nosotros discrepamos de esas alternativas y abogamos por incentivos positivos.

Porque como señalamos el trabajador que llega tarde obtiene un beneficio implícito por ello, como puede ser dormir más, pasar un tiempo extra con su familia, compartir momentos con sus hijos, etc., y mientras el empleador sólo le adiciona costos al descontarle o despedirlo,

logrando como resultado el efecto inverso, ya que el trabajador podrá llegar más temprano por miedo a la sanción, pero su desempeño laboral disminuirá porque se encuentra desmotivado. Desde luego cuando nos referimos a equiparar los beneficios no significa igualar la satisfacción obtenida sino crear alternativas atractivas que impulsen a sacrificar esa utilidad para logra un beneficio mayor a futuro.

En suma, la impuntualidad genera costos y esos costos son asumidos íntegramente por el empresario o titular de la actividad, a su vez, el trabajador que no asume riesgos en la actividad, no tiene incentivos para llegar temprano más que conservar su trabajo, por lo que; la mejor forma para combatir la impuntualidad es crear mecanismos de incentivo que logren ese esfuerzo adicional para cumplir con el horario y desempeñar sus funciones plenamente motivados.

Pero valgan verdades la cultura de la impuntualidad está generalizada en todo los ámbitos de la sociedad, comenzando por quien escribe, al confesarme un impuntual no por falta de tiempo sino de organización.¹¹

Asimismo, La Comisión Nacional para la Racionalización de los Horarios considera que es un buen momento para erradicar prácticas improductivas como la impuntualidad, las reuniones innecesarias o la falta de planificación, así como cuidar el componente psicológico de los profesionales para mantenerlos motivados.

Del mismo modo, es necesario eliminar la incertidumbre de los empleados y trabajadores ante su futuro y fomentar los mensajes

¹¹<http://www.jornada.com.pe/.../31-el-costo-de-la-impuntualidad.html> miércoles, 17 de Noviembre de 2010. Jose Carlos Mallma Soto.

positivos. Por último, la Comisión Nacional para la Racionalización recomienda explotar al máximo las posibilidades de ahorro antes de recurrir a los despidos como fórmula para abaratar costos mediante la optimización de los procesos productivos, la gestión adecuada del tiempo de trabajo y el aprovechamiento de los recursos.¹²

La razón de ser de las empresas va cambiando cada día, aunque sabemos que sus valores y principios cuestan mucho cambiarlos, es un proceso lento pero que poco a poco va ganando terreno en gran medida porque cada vez más se va incrementando la participación de las empresas en la sociedad y la sociedad en la organización. Por ello las empresas tienen que tener en cuenta el impacto que tienen las acciones desarrolladas por su sociedad, es más, ¿cómo van a afectar al entorno? Tienen que tener y asumir realmente que ellos forman parte de ese entorno y que deben de cuidarlo porque es su obligación.

Pero esta acción no ha de ser tomada como una obligación si no como una relación de mutuo beneficio con la sociedad a la que pertenece. Ahora que estamos preocupados por la insostenibilidad de la puntualidad, es el momento en el que las organizaciones devuelvan a la sociedad acciones socialmente responsables, deben de contribuir al desarrollo de la sociedad en la que conviven.

Las empresas según van cubriendo sus necesidades básicas (éxito, permanencia, cuota de mercado, supervivencia, o cuanto más se

¹²<http://www.eleconomista.es/laboral/noticias/8130177/20/10/08.la-crisis-reduce-el-adsentismo-laboral-ante-el-temor-de-perder-el-empleo.html>

desarrolla y estabiliza la economía del país) están llamadas a tomar conciencia de que forman parte de la sociedad y ésta cada vez les va ir exigiendo más. Las empresas tienen que tener en cuenta que es en este entorno donde desarrollan sus actividades y si quieren seguir haciéndolo es primordial para ellas cuidarlo.

c.6. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

El proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los empleados de la empresa y de aplicar los demás recursos de ella para alcanzar las metas establecidas es fundamental más aun cuando la impuntualidad cava espacio en las plazas empresariales.

La labor fundamental de todo administrador, de todo gerente, es crear un ambiente en el cual los empleados puedan lograr metas de grupo en el menor tiempo. Como gerentes, están buscando mantener un ambiente laboral adecuado que permita una acción eficaz de grupo para obtener los resultados deseados y alcanzar las metas establecidas.

Desde sus orígenes la administración de personal ha tenido como misión la creación de condiciones laborales, en las cuales, los empleados de las empresas desarrollen su máximo potencial de desempeño, es decir, optimicen su calidad humana, como resultado de la motivación y el entrenamiento al desempeño laboral.

La moderna administración de personal inspirada en la nueva forma de ver las relaciones de laborales, es considerada como un sistema, cuyo

funcionamiento es responsabilidad de todas las jefaturas de la empresa, empezando por el gerente.

Los elementos básicos que constituyen el sistema de la administración de personal corresponden a los que se localizan dentro del Proceso Administrativo: planeación, organización, coordinación, dirección y control.

Estos elementos a su vez, están integrados por funciones específicas, integrando permanentemente insumos como técnicas, principios, relaciones, procesos y funciones, para suministrar como producto final la calidad de la fuerza laboral, expresada en términos de desempeño laboral.

Al considerar la importancia del Proceso Administrativo en la administración del Recurso Humano, le permite a la empresa la interacción de los diferentes recursos que la integran entre empleado, gerente y cliente. No se puede dirigir y controlar, sin antes haber definido qué se quiere, qué se persigue, cómo se ordena, cómo se relaciona.¹³

c.7. DESARROLLO ADECUADO DEL PERSONAL.

La planeación de recursos humanos es el proceso de anticipar y prevenir el movimiento de personas hacia el interior de la organización, dentro de ésta además de hacia afuera, su propósito es utilizar estos recursos con

¹³ <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/administracion/acliente.htm>

tanta eficacia como sea posible, donde y cuando se necesiten, a fin de alcanzar las metas de la empresa. Otros propósitos más específicos de la planeación de RH incluyen anticipar periodos de escasez y de sobreoferta de mano de obra, lo que propiciará mayores oportunidades de seleccionar a los mejores candidatos existentes en el mercado.

Los desafíos a los que se enfrenta la administración de RH, los dramáticos cambios que han surgido en el mundo globalizado exigen que los gerentes participen más en la planeación de RH, ya que tales cambios afectan no sólo el reclutamiento de los empleados, sino también los métodos de selección, capacitación, compensación y motivación de los mismos. Si bien la planeación ha sido siempre un proceso esencial de la administración, el creciente énfasis en la planeación de RH se torna especialmente crítico cuando las organizaciones proyectan realizar fusiones, ubicar plantas, recortar personal o clausurar instalaciones de operación.

Por último, la falta de planeación de RH dificulta a los empleados planear con eficacia su desarrollo profesional o personal, como consecuencia, algunos de los más competentes y ambiciosos podrían buscar otro empleo donde consideren que tienen mejores oportunidades de desarrollo.

Al planear los recursos humanos, los gerentes siguen un proceso sistemático o modelo, cuyos elementos fundamentales son:

- Pronosticar la demanda de recursos humanos.

- Pronosticar la oferta.
- Equilibrio entre los factores de oferta y demanda.¹⁴

Hemos sido testigos del paradigma empresarial de los últimos diez años donde las empresas solo buscan gente que tenga vasta experiencia en el mercado, el pasaje por diversas empresas es altamente valorado.

Cuando indagamos sobre las expectativas de los profesionales en un proceso de selección, encontramos respuestas que se repiten sistemáticamente: Buscando un proyecto desafiante que me permita ampliar mis conocimientos, que me de visión global, que me permita ver el negocio de cerca y me forme en conocimientos. Palabras más, palabras menos, esto es permanente.

La visión es que el profesional en la empresa hoy se vive y se construye a sí mismo como producto. Un producto que tiene que ser integral, orientado al negocio, multifuncional, marketinero, con proyección a futuro y hasta rentable. Es decir, que la empresa ya no es el fin como lo era en otras épocas (“trabajo en” o “trabajo para”).

Ya casi no encontramos profesionales ávidos de tener prolijas carreras corporativas como sus padres. Hoy la empresa es el medio que les permite a los profesionales ser más ellos mismos, ser mejores para sí mismos, tener perfiles más integrales para sí mismos. Si el profesional se ve a sí mismo como producto, tratará de construirse de manera integral, con lo cual sus inquietudes no siempre macharán con el puesto

¹⁴<http://www.esmas.com/.../seleccionpersonal/509762.html> por: Adriana Martínez Guerrero.

que ocupa hoy. Sin embargo, esa es la forma de obtener valor agregado en las empresas, hacer explícitos estos acuerdos comienza a darle otro matiz al desarrollo. Hacer la propia experiencia de generar talento implica un mayor compromiso de los profesionales y la posibilidad a futuro de mayor valor agregado para la empresa.

A partir de ahí. El desafío es tener una política lo suficientemente flexible para estar cerca del desarrollo del talento de los empleados, y orientar la carrera de manera tal que el beneficio sea mutuo en una relación ganar o ganar.

Ahora bien, dijimos que hoy se valora la circulación en el mercado. ¿Qué se valorará dentro de diez años? La preocupación por el descubrimiento y el desarrollo de talento tal como se lo concibe hoy demuestra que todos los esfuerzos que una empresa haga serán el provecho que se llevará el próximo empleador, el tiempo que las empresas tarden en darse cuenta que esto es efectivamente lo que están haciendo.

Es por ello que se insiste tanto, en el momento en que las empresas encaran un proceso de selección, en que focalicen en buscar postulantes que sean afines a la cultura organizacional y laboral de la empresa, ya que la identidad cultural es una de las claves de relaciones duraderas. Cada persona tiene motivaciones diferentes, expectativas diferentes, y un estilo propio, por lo tanto no debemos lamentarnos de estas diferencias ni tratar de eliminarlas, lo que se debe hacer es aprovechar y lograr que cada empleado sea más de lo que ya es.

Esto cambia el centro de atención. Así como hace más de veinte años hemos entendido que las empresas deben poner en el centro a sus clientes, debemos entender que a futuro las empresas girarán en torno a las personas con talento y sus necesidades y no al contrario, como sucede ahora. Por eso la identidad de la puntualidad es la única clave que salva esta situación, si el profesional se identifica con los valores de la puntualidad de la empresa, si la organización es el mejor entorno para él, entonces la empresa se hace elegible y a la vez fideliza al empleado.

Por lo tanto, las empresas que quieran ser empresas talentosas en el futuro deben afrontar el riesgo de hacer acuerdos explícitos con sus empleados que contemplen las necesidades de ambos. A partir de allí la variabilidad del tiempo de permanencia es directamente proporcional a la creatividad de ambas partes para hacerlo valer y sostenerlo en el desarrollo del negocio y de la carrera de las personas.

Para ello, ambos deben entender que el desarrollo del negocio personal de los profesionales y el de la empresa tienen en sus manos la clave de la permanencia del empleado por años en la empresa para maximizar el potencial del negocio.¹⁵

c.8. RECLUTAMIENTO E INDUCCIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

Los empleados y las empresas están involucrados en un continuo proceso de atracción mutua. De la misma manera como los empleados atraen y seleccionan a las empresa, informándose y haciéndose sus

¹⁵ <http://lapluma.wordpress.com/2009/03/23/la-impuntualidad/>

opiniones acerca de ellas, las empresas tratan de atraer individuos y obtener informaciones acerca de ellos para decidir si hay o no interés de admitirlos. El reclutamiento es un conjunto de procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de una empresa. Es en esencia un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar.

Para ser eficaz, el reclutamiento debe atraer una cantidad de candidatos suficiente para abastecer de modo adecuado el proceso de selección. Además, la función del reclutamiento es suministrar la selección de materia prima básica (candidatos) para su funcionamiento.¹⁶

Siendo la ética la ciencia aplicada al arte de vivir, y la moral el conjunto de hechos psicológicos que dignifican la vida, nada se opone a que pensemos, en el sentido de aplicar conjuntamente la moral y la ética al desarrollo del personal para constituir lo que se ha de llamar Moral ética.

Los departamentos de personal o recursos humanos proporcionan servicios, existen para ayudar a los empleados, los directivos y empresas a lograr sus metas, donde los gerentes de línea tienen la decisión con respecto al desempeño laboral del personal a su cargo. Son ellos quienes deciden qué beneficios o estímulos conceder o cuando es necesario separar a un empleado de la empresa, la función de planear las necesidades futuras de la empresa lo pueden llevar a

¹⁶ <http://www.gestiopolis.com/www.gestiopolis1.com/.../el-proceso-de-contratacion-de-personal.html>.

cabo conjuntamente los departamentos de contratación y capacitación. Los especialistas en recursos humanos asesoran a los gerentes de línea, pero son estos últimos quienes tienen la responsabilidad del desempeño laboral de sus empleados¹⁷

La competencia internacional y la reestructuración económica obliga a las empresas a ser más productivas y que esa productividad pueda medirse. Por consiguiente, los administradores optan cada vez más por planes de pago variable definiéndolo como un plan de remuneración que resalte el enfoque general en el éxito de la empresa, que amplíe las oportunidades de recibir incentivos hacia los grupos que tradicionalmente no lo reciben es decir los que no son gerentes ni ejecutivos, y que funcione aparte del esquema de aumentos al sueldo base.

Con el fin de establecer un buen esquema de pago variable, las empresas deben verificar que sus planes se basen en metas bien definidas, mediciones claras y se vinculen de manera visible con los esfuerzos de los empleados los principales elementos para diseñar un sistema de pago son:

- Apoyo de la administración: los ejecutivos y gerentes deben demostrar su compromiso.
- Aceptación de los empleados: los empleados deben aceptar el plan por considerarlo justo.

¹⁷ WERTHER William y KEITH Davis, Administración de personal y recursos Humanos, 3ª edición, pag.14 a 30.

- Cultura organizacional de apoyo: la cultura organizacional debe basarse en el trabajo en equipo, en la confianza, en la puntualidad laboral y en la participación de los empleados de todos los niveles al momento de determinar las metas del desempeño.
- Oportunidad: el plan debe ser lanzado cuando sean menores los riesgos de bajas económicas que afectarían el monto de las recompensas.¹⁸

c.9. BASE DE APLICACION DE LA ETICA

Todas las actividades laborales tienen que estar ajustadas a normas fundamentales tendientes a su perfeccionamiento moral. En esta virtud, el desempeño laboral no escapa a estos lineamientos porque mientras mejor formación ética tienen sus ejecutores, en esa misma proporción habrá una mejor aplicación de las reglas que hacen un cumplimiento eficaz en la empresa.

Toda actividad del empleado debe ajustarse armónicamente a las normas de moralidad, para de esta manera darle prestigio, enaltecer la función que desempeña y por consiguiente merecer la aceptación general en el ámbito donde es aplicada.

- **FORMACION HUMANA Y TECNICA.**

El desempeño laboral basa su personalidad en dos elementos esenciales: técnica del trabajo y calidad humana.

¹⁸ IVANCEVICH. John, Administración de Recursos Humanos, pag.339 a 350.

- **El primer** término implica una preparación académica que comprende conocimientos de administración, contabilidad, matemática, economía y ciencias afines.
- **El segundo** que de manera alguna cede información al primero, presupone la existencia de ciertas normas morales sin la cual el desempeño laboral no merecería el crédito que justifica su razón de ser.

Las actuaciones del desempeño laboral se catalogan en técnicas y éticas, la técnica se adquiere con el estudio, la ética se adquiere con la práctica habitual de los principios morales que la sociedad estima esenciales para depositar su confianza en un individuo. La técnica sólo hará, en el mejor de los casos, un buen factor, pero no basta para cimentar una personalidad profesional, por otra parte, la integridad y honradez del empleado serán las bases de sus actividades profesionales.

- **NORMAS ETICAS EN LAS RELACIONES LABORALES.**

- ✓ **La Conciencia moral del empleado.**

La conciencia del empleado se forma instruyéndola convenientemente, educándola con esmero, haciendo lo posible porque conserve su rectitud nativa, y si ésta es recta, nos dicta lo que es conforme a la ley, por lo que estamos obligados a omitir lo que ella prohíbe, porque la conciencia es la norma de nuestras actuaciones. El empleado es responsable de sus actos libres, por

tanto sólo es responsable del mal cometido, ya sea por acción, ya sea por omisión o porque lo ha querido libremente, si éste ha sido el dictado de su conciencia.

✓ **Comportamiento del empleado frente a sus compañeros.**

Lo ideal en las relaciones de los empleados con todos aquéllos que laboran dentro de la función empresarial, ya sea éstos empleados en la industria, comercio, firmas y otros, ósea que ofrezcan sus servicios de manera independiente, sería de que existieran vínculos de compensación y no de competencia.

▪ **Compañerismo:**

Entre los empleados debe existir la armonía y estimación, pues éstos son el resultado de las buenas relaciones laborales producto de las actuaciones civilizadas regidas por normas preestablecidas.

▪ **Solidaridad:**

Somos solidarios de hechos con la sociedad en que vivimos, el empleado realiza un acto solidario cuando cumple con los principios y normas que rigen el ejercicio de la profesión y se une, a fin de que sus metas y objetivos se materialicen de una manera real y positiva.

▪ **Respeto mutuo:**

El respeto mutuo es una de las normas más importantes que deben cumplir los empleados porque es así como damos

muestras de apego a los más elementales principios éticos, debe prevalecer su trato sincero y honorable.

✓ **Comportamiento del empleado frente a los clientes.**

El comportamiento que debe exhibir el empleado frente al cliente es una conducta cordial y respetuosa. Le toca actuar correctamente por la formación superior que ha adquirido, haciendo que su comportamiento con los clientes de la información necesaria de acuerdo con las normas dictadas por la empresa.¹⁹

c.10. FUNCIONES Y ROLES DE LAS EMPRESAS.

La responsabilidad social como laboral de la empresa es el conjunto de acciones que toman en consideración las empresas para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad y que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores.

La gestión responsable de la empresa implica que esta actúe conciliando entre los intereses del negocio y las expectativas que ella tiene a la sociedad.

Las principales responsabilidades éticas de la empresa con los trabajadores y la sociedad son:

¹⁹<http://www.monografias.com/trabajos10/contad/contad.shtml>, por Cruz Richard

- ✘ Ofrecer a la sociedad servicios eficientes y puntuales productos útiles y en condiciones justas.
- ✘ Crear capital de la manera más eficaz posible.
- ✘ Respetar los derechos humanos con unas condiciones de trabajo dignas que favorezcan la seguridad y salud laboral y el desarrollo humano y profesional de los trabajadores.
- ✘ Procurar la continuidad de la empresa y, si es posible, lograr un crecimiento razonable.
- ✘ Respetar el medio ambiente evitando en lo posible cualquier tipo de contaminación minimizando la generación de residuos y racionalizando el uso de los recursos naturales y energéticos.
- ✘ Cumplir con rigor las leyes, reglamentos, normas y costumbres, respetando los legítimos contratos y compromisos adquiridos.
- ✘ Procurar la distribución equitativa de la riqueza generada.²⁰

Veamos los principales roles que presentan las instituciones, y sobre todo para quienes dirigen las empresas:

- ❖ **Capacidad Potencial y ética de sus empleados:** Uno de los principales problemas con que se enfrentan las empresas en la actualidad, es el no conocer con exactitud la capacidad potencial, ni la ética laboral de sus colaboradores, lo que puede suponer una condición limitante para el desarrollo y crecimiento de las mismas.

²⁰ http://es.wikipedia.org/wiki/responsabilidad_social_corporativa#cite_note-2

- ❖ **Políticas de Gobierno:** El medio ambiente político que ejercen diversos grupos interesados y sus representantes, una vez que se ha aprobado una ley, a las empresas no les queda más remedio que acatarlas. Pueden existir casos en que los que la constitucionalidad de la ley se ponga en duda abiertamente, o en que las sanciones sean demasiado débiles para reforzar su cumplimiento, pero la mayoría de las veces, las leyes son aceptadas como una limitación a la actividad empresarial.
- ❖ **El Aspecto Socio Cultural del empleado:** El contexto socio cultural afecta de distintas maneras a las empresas, una de ellas es a través de las acciones y expectativas de sus colaboradores, los cuales traen consigo una gran variedad de hábitos, costumbres, valores e influencias, existen empleados con o sin vocación de servicio, pesimistas, optimistas, sumisos, impuntuales como otros por su complejidad solo quieren mandar y no ejecutar. La segunda forma es aún más directa, ya que el éxito de las empresas depende en última instancia de sus atenciones y servicios a los clientes o consumidores y se dedica poco tiempo y esfuerzo para verificar que sus servicios sean puntualmente apropiados y aceptables.
- ❖ **Falta de Planeación:** Otro de los problemas latentes en las empresas, es la falta de planeación de las actividades laborales; Es decir no existe, un análisis de las acciones presentes o futuras en las áreas administrativas, peor un análisis de las necesidades

de capacitación y desarrollo adecuado para la planeación de cambios en la estructura laboral de la empresa.

❖ **Desconocimiento de las Técnicas Mínimas de Recursos**

Humanos: Uno de los más graves problemas con que se encuentran las empresas en materia de recursos humanos es que no existe un "procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personal"; el ingreso del personal a la empresa, se hace utilizando muchos criterios, como también se da que en algunas empresas se hace concurso o selección, pero solo para simular ya que muchas veces el puesto ya tiene nombre. Por ello es recomendable que existan políticas sobre el particular, estableciendo la forma técnica de reclutar, seleccionar y contratar, a fin de que sólo ingresen a la empresa personas capaces y motivadas para comportarse dentro de los estándares de control

❖ **Tino y Desinterés:** Finalmente se observa una falta y menoscabo de las empresas hacia los empleados, por la no fijación de objetivos, reglas o políticas en materia de personal, provocando un desinterés de cumplir puntualmente dando una baja productividad o rendimiento de parte de los empleados. La empresa debe tener en cuenta que sin los colaboradores está no alcanzaría los éxitos, lo que debe ponerse mayor interés y consideración estableciendo políticas y objetivos para tener motivados siempre al capital intelectual. ²¹

²¹ <http://www.wikilearning.com/...empresa.../15947-7>

c.11. CLIMA ORGANIZACIONAL.

El clima organizacional es el nombre dado al ambiente generado por las emociones de los miembros de una empresa u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados.

El concepto se asimila al de dinámica de grupo al analizar las fuerzas internas que inciden en el ambiente laboral como resistencia al cambio. El Clima organizacional muestra un cierto nivel positivo o negativo en las interacciones, de seguridad o inseguridad para expresar los sentimientos o hablar sobre las preocupaciones, de respeto o falta de respeto en la comunicación entre los empleados de la empresa.

El estilo de mando del gerente en una empresa es el que genera cierta atmósfera en la organización, lo característico del gerente es estimular, a que los empleados le sigan, su función específica es poner en movimiento, incitar a la acción. En una atmósfera autoritaria la responsabilidad reside en la autoridad y nadie participa o inicia una acción excepto cuando lo impone el gerente.

En una atmósfera de sospecha hay temor de ser puesto en ridículo, de ser rechazado o de que se burlen, en una apática no existe vitalidad, todos esperan que otro haga o diga algo.

Los empleados en una atmósfera cálida, democrática son más productivos, viven satisfechos y menos frustrados, hay compañerismo,

cordialidad, puntualidad, cooperación, más pensamiento individual facultad creativa y mejor motivación.²²

De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador o empleado tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un empleado no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el empleado de estos factores.

Sin embargo, estas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa, de ahí que el Clima Organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales.

Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los empleados. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los trabajadores, estos comportamientos inciden en la organización empresarial, y por ende, en el clima.

A fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

²² http://es.wikipedia.org/wiki/Clima_organizacional

- ▶ El Clima se refiere a las características del ambiente de trabajo.
- ▶ Estas características son percibidas directa o indirectamente por los empleados que se desempeñan en ese ambiente.
- ▶ El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- ▶ El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- ▶ El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa. Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores:

- Factores de liderazgo y prácticas de dirección, supervisión.
- Factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización.
- Las consecuencias del comportamiento en el trabajo.

Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional, este repercute sobre las motivaciones de los empleados en la empresa y sobre su correspondiente comportamiento.

Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la empresa como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

🚩 Estructura.

Representa la percepción que tiene los integrantes de una empresa acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.

La medida en que la empresa pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

🚩 Responsabilidad.

Es el sentimiento de los empleados de una empresa acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo, es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

🚩 Recompensa.

Corresponde a la percepción de los empleados sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho, es la medida en que la empresa utiliza más el premio que la sanción.

🚩 Desafío.

Corresponde al sentimiento que tienen los empleados o trabajadores en la empresa acerca de los desafíos que impone el trabajo, es la medida en que la empresa promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

🚩 Relaciones.

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

🚩 Cooperación.

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo, el énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores

🚩 Conflictos.

Es el sentimiento en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

🚩 Identidad.

Es el sentimiento de pertenencia a la empresa y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la empresa.

El conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los empleados, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen. La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el Clima Organizacional influye en el comportamiento de los empleados, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, entre otros.

Otros empresarios sugieren medir el Clima Organizacional por medio de las siguientes dimensiones:

- ✘ Actitudes hacia la compañía y la gerencia de la empresa.
- ✘ Actitudes hacia las oportunidades de ascenso.
- ✘ Actitudes hacia el contenido del puesto.
- ✘ Actitudes hacia la supervisión.
- ✘ Actitudes hacia las recompensas financieras.
- ✘ Actitudes hacia las condiciones de trabajo.
- ✘ Actitudes hacia los compañeros de trabajo.

La importancia del clima organizacional en la administración de empresas no solo implica una mayor riqueza en los estudios organizacionales al adoptar los conocimientos y metodologías de otras disciplinas como la sociología, la antropología y la psicología, ni el mero

análisis positivista de variables, en la búsqueda por elevar la productividad y la calidad; la cuestión va más allá, implica reformular la serie de ideas que han regido los paradigmas organizacionales y que resultan ser, la mayoría de las veces, homogeneizadores, universalistas y lineales. Sin duda, al hacer el mejor uso de esa reformulación para el desarrollo organizacional, estaremos hablando no sólo de una mejora sustancial en la empresa, sino también en la sociedad.

En consecuencia es innegable la necesidad de crear una cultura organizacional propia, ante la importancia estratégica que adquieren las actividades de investigación y desarrollo experimental para el crecimiento y autonomía de los países subdesarrollados, pues éstos no tienen forma de incorporarse ampliamente a la nueva revolución tecnológica en marcha si no generan capacidades endógenas de creatividad, selección de tecnologías, especialización de su propia producción de conocimientos e información y reflexión independientes acerca de sus problemas y de las capacidades disponibles para su solución. Parece claro que en el futuro inmediato la economía y el desarrollo de los países latinoamericanos dependerá en gran medida de la capacidad de producir conocimientos básicos y aplicados, en los que se encontrarán los estilos gerenciales a acordes con la idiosincrasia y la cultura de cada país.

En este terreno, pues, resulta absolutamente necesario emprender estudios de diagnóstico de los diversos tipos de organización que existen en tanto expresión de la cultura que representan, ya que aquí

casi todo está por ser explorado, conocido e intentado. Deben estudiarse, por ejemplo, experiencias exitosas de organizaciones para descubrir qué factores contribuyeron a su éxito y hasta dónde pueden ser recreados en otros espacios y tiempos; es necesario, también, estudiar y evaluar los programas de formación de los nuevos gerentes. Asimismo, hay que examinar y estudiar las oportunidades de las empresas para la creación de nuevas técnicas de gestión en beneficio propio; hecho que permitiría competir con eficacia e integrarse sobre la base de aportes gerenciales propios y específicos.

Al hablar de la necesidad de generar un modelo de gestión propio basado en la cultura organizacional de empresas, no se pretende caer en una visión que considera lo nacional como único e incomparable, sino más bien reconocer que América Latina es un espacio heterogéneo que debe revalorarse. Sobre todo, si pensamos que lo distintivo del quehacer del nuevo administrador no residirá en ocuparse de preservar estructuras que en un momento de extrema competitividad pudieran llegar a ser obsoletas o disfuncionales, sino en estudiar las diferencias, las alternativas y las relaciones interculturales para que mediante ellas se dé la generación de patrones nuevos de conducta que dejen atrás la visión que se tiene de nuestro continente como productor de mano de obra barata carente de puntualidad.²³

²³ http://www.degerencia.com/tema/clima_organizacional.

c.12. MOTIVACIÓN EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL.

Dado que todas las empresas están empeñadas en producir más y mejor en un mundo competitivo y globalizado, la alta gerencia de las empresas tiene que recurrir a todos los medios disponibles para cumplir con sus objetivos, estos medios están referidos a: planeamiento estratégico, aumento de capital, tecnología de punta, logística apropiada, políticas de personal, adecuado uso de los recursos, etc.

Obviamente, las estrategias sobre dirección, control y desarrollo del personal se constituyen como el factor más importante que permitirá coadyuvar al logro de los objetivos empresariales y al desarrollo ético personal de los trabajadores. Dentro de este campo, existen complejos procesos que intervienen, tales como:

- ✚ Capacitación.
- ✚ Remuneraciones.
- ✚ Condiciones de trabajo.
- ✚ Motivación.
- ✚ Clima organizacional.
- ✚ Relaciones humanas.
- ✚ Políticas de contratación.
- ✚ Seguridad.
- ✚ Liderazgo.
- ✚ Sistemas de recompensa, etc.

En dicho contexto, la motivación del personal de trabajo se constituye en un medio importante para apuntalar el desarrollo personal de los trabajadores y, por ende, mejorar la productividad en la empresa más aun cuando el problema es ocasionado por la impuntualidad.

Es muy común oír decir en las empresas: "hay que motivar a nuestro personal para que cumplan sus horarios y trabajen más y produzcan mejor". Todos los administradores enfrentan un reto enorme: motivar a los trabajadores para que produzcan los resultados deseados, con eficacia, calidad e innovación, así como con satisfacción y compromiso. Pero, ¿qué hacer para lograrlo? Ese es el dilema que las empresas tienen que resolver.

Para mantener tal grado de compromiso y esfuerzo, las empresas tienen que valorar adecuadamente la cooperación de sus empleados, estableciendo mecanismos que permitan disponer de una fuerza de trabajo suficientemente motivada para un desempeño eficiente y eficaz, que conduzca al logro de los objetivos y las metas de la empresa y al mismo tiempo se logre satisfacer las expectativas y aspiraciones de sus empleados. Tales premisas conducen automáticamente a enfocar inevitablemente el tema de la motivación como uno de los elementos importantes para generar, mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos de impuntualidad a una dirección deseada favorable para todos.

La motivación también es considerada como el impulso que conduce a un empleado a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. En efecto, la motivación está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa. La motivación es a la vez objetivo y acción, sentirse motivado significa identificarse con el fin y por el contrario, sentirse desmotivado representa la pérdida de interés y de significado del objetivo o, lo que es lo mismo, la imposibilidad de conseguirlo.

c.12.1. EL CICLO MOTIVACIONAL.

Si enfocamos la motivación como un proceso para satisfacer necesidades, surge lo que se denomina el ciclo motivacional, cuyas etapas son las siguientes:

- ▶ Homeostasis. Es decir, en cierto momento el organismo humano permanece en estado de equilibrio.
- ▶ Estímulo. Es cuando aparece un estímulo y genera una necesidad.
- ▶ Necesidad. Esta necesidad (insatisfecha aún), provoca un estado de tensión.
- ▶ Estado de tensión. La tensión produce un impulso que da lugar a un comportamiento o acción.
- ▶ Comportamiento. El comportamiento, al activarse, se dirige a satisfacer dicha necesidad. Alcanza el objetivo satisfactoriamente.

- ▶ Satisfacción. Si se satisface la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio, hasta que otro estímulo se presente. Toda satisfacción es básicamente una liberación de tensión que permite el retorno al equilibrio homeostático anterior.

Sin embargo, para redondear el concepto básico, cabe señalar que cuando una necesidad no es satisfecha dentro de un tiempo razonable, puede llevar a ciertas reacciones como las siguientes:

- ▶ Desorganización del comportamiento.
- ▶ Agresividad.
- ▶ Reacciones emocionales.
- ▶ Alineación, apatía y desinterés.

Lo que se encuentra con más frecuencia en las empresas es que, cuando las rutas que conducen al objetivo de los trabajadores están bloqueadas, ellos normalmente “se rinden”. La moral decae, se reúnen con sus compañeros de trabajo para quejarse y, en algunos casos, toman venganza arrojando la herramienta (en ocasiones deliberadamente) contra la maquinaria, u optan por conductas impropias, como forma de reaccionar ante la frustración.²⁴

- **LA FRUSTRACIÓN EN EL TRABAJO.**

Cuando un empleado actúa para lograr un objetivo y encuentra alguna barrera u obstáculo que le impide lograrlo, se produce la frustración, que lleva a la persona a ciertas reacciones, tales como:

²⁴ <http://www.piramidedigital.com/Tips/motivacion.htm>.

- ⊕ Desorganización del comportamiento conducta ilógica y sin explicación aparente.
- ⊕ Agresividad física, verbal y psicológica.
- ⊕ Reacciones emocionales, ansiedad, aflicción, nerviosismo y otras manifestaciones como insomnio, problemas circulatorios, digestivos, etc.
- ⊕ Alienación, apatía y desinterés.

La importancia de la motivación radica en que permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del empleado hacia el logro de objetivos que interesan a las empresas y a la misma persona. Motivar a un empleado es proveerle ciertos estímulos para que adopte un determinado comportamiento deseado. Creando las condiciones adecuadas para que aflore un determinado comportamiento en los empleados.

- **MOTIVACIÓN PARA LA PRODUCTIVIDAD.**

Una de las técnicas más efectivas y eficaces para motivar al personal y lograr la productividad deseada, es mediante el enriquecimiento del puesto. Se refiere a la expansión vertical de los puestos. En este caso se incrementa el grado en que el obrero o el empleado controlan la planificación, ejecución y evaluación de su trabajo. Un puesto enriquecido organiza las tareas a fin de que el trabajador pueda realizar una actividad completa, mejora su libertad e independencia, aumenta su

responsabilidad y proporciona retroalimentación, de manera tal que un individuo puede evaluar y corregir su propio desempeño.

Para enriquecer el puesto de un trabajador, existen acciones específicas que un gerente debe seguir. Estas son:

- ⊕ La creación de unidades naturales de trabajo significa que las tareas que desempeña un empleado forman un todo identificable y significativo.
- ⊕ Combinar las tareas. Esto incrementa la variedad de las habilidades y la identidad de la tarea.
- ⊕ Establecer responsabilidad hacia el cliente. Establecer las relaciones con el cliente incrementa la variedad de habilidades, autonomía y retroalimentación para el empleado.
- ⊕ Ampliar los puestos verticalmente. La ampliación vertical da a los empleados responsabilidades y control que antes estaban asignados a la administración, es coadyuvar a que el trabajador planifique y controle su trabajo en lugar de que lo haga otra persona (supervisor).
- ⊕ Abrir canales de retroalimentación. Al incrementar la retroalimentación, los empleados no sólo saben lo bien que están desempeñando sus puestos, sino también si su desempeño está mejorando, empeorando o permanece en un nivel constante.²⁵

²⁵ [http://www.gestiopolis.com/Motivación-y-productividad.Autor:Walter Arana Mayorca08 / 2003](http://www.gestiopolis.com/Motivación-y-productividad.Autor:Walter_Arana_Mayorca08_/2003).

c.12.2. APRENDIZAJE DE LA MOTIVACIÓN.

Algunas conductas son totalmente aprendidas; precisamente, la sociedad va moldeando en parte la personalidad en un empleado. Se Nace con un bagaje instintivo, con un equipo orgánico; pero, la cultura va moldeando su comportamiento y creando sus necesidades.

Las normas morales, las leyes, las costumbres, las ideologías y la religión, influyen también sobre la conducta personal de un empleado y esas influencias quedan expresadas de distintas maneras. Tal vez se les acepte e interiorice como deberes, responsabilidades o se las incorpore en el auto concepto propio; pero también se las puede rechazar. En cualquiera de tales casos, esas influencias sociales externas se combinan con las capacidades internas de la persona y contribuyen a que se integre la personalidad del empleado aunque, en algunos casos y en condiciones especiales, también puede causar la desintegración.

Sucede que lo que un empleado considera como una recompensa importante, otro podría considerarlo como inútil. E inclusive tener una recompensa que sea importante para los empleados no es garantía de que los vaya a motivar. El mecanismo por el cual la sociedad moldea a los empleados a comportarse de una determinada manera, se da de la siguiente manera:

- 🚩 El estímulo se activa.
- 🚩 El empleado responde ante el estímulo.

- ✚ La sociedad, por intermedio de un miembro con mayor jerarquía trata de enseñar, juzga el comportamiento y decide si éste es adecuado o no.
- ✚ La recompensa o incentivo se otorga de ser positivo. Si se juzga inadecuado, proporciona una sanción.
- ✚ La sanción es menos efectiva; disminuye la probabilidad de que se repita ese comportamiento ante estímulos semejantes.
- ✚ El aprendizaje consiste en adquirir nuevos tipos actuales o potenciales de conducta. Este esquema no sólo es válido para enseñar normas sociales sino, además, cualquier tipo de materia.

c.12.3. MOTIVACIÓN EN LAS EMPRESAS.

Para la mejor comprensión de los recursos humanos en el ámbito laboral, es importante conocer las causas que originan la conducta humana. El comportamiento es causado, motivado y orientado hacia objetivos, en tal sentido, mediante el manejo de la motivación, el administrador o gerente puede operar estos elementos a fin de que su empresa funcione más adecuadamente y los empleados de ésta se sientan más satisfechos. En ese mismo contexto, todos los administradores enfrentan un reto enorme: motivar a los empleados con la finalidad de dejar de ser impuntuales para que produzcan los resultados deseados, con eficiencia, calidad e innovación.

Es así como la motivación se convierte en un elemento importante, entre otros, que permitirán canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador hacia el logro de objetivos que interesan a las

empresas y a la misma persona. Por esta razón, los administradores o gerentes deberían interesarse en recurrir a aspectos relacionados con la motivación, para coadyuvar a la consecución de sus objetivos.

El comportamiento organizacional ha estudiado la motivación con la finalidad de dar respuesta a la pregunta: ¿por qué trabaja la gente?

- ⓐ Un empleado motivado será un empleado en estado de tensión.
- ⓐ Para aliviar la tensión, el empleado desarrolla un esfuerzo que se traduce en un comportamiento.
- ⓐ A mayor motivación, mayor tensión y consecuentemente, mayor esfuerzo.
- ⓐ Si ese esfuerzo lleva a la satisfacción de la necesidad, se reducirá la tensión.

Por lo tanto, para considerar que a un empleado le motiva su trabajo, las necesidades del individuo deberán ser compatibles con las metas de la empresa. Muchos empleados realizan grandes esfuerzos para satisfacer necesidades que no son compatibles con las metas de la empresa. Por ejemplo, algunos llegan tarde al trabajo, dedican gran parte de su tiempo a satisfacer sus necesidades sociales, no cumplen sus obligaciones de trabajo.

Indudablemente, las diferentes teorías sobre motivación no siempre son enteramente aplicables a todas las realidades y en todas las empresas. Dependerá de la cultura, las costumbres, los valores, las situaciones sociales, económicas y otros factores, que condicionarán el modo de

pensar y actuar de los empleados, situaciones que inciden en los estudios que se realizan en relación con la motivación.

Así mismo, se observa que el orden de la clasificación de las necesidades también varía en diferentes culturas, las diferencias entre los países son reales. Aquellos administradores que comprenden esto deben ajustar adecuadamente sus estilos cuando trabajan con personal de otros países. Serán más eficaces si tienen en consideración que no todas las personas son iguales.

La puntualidad no es muy apreciada en la cultura hispana. Es evidente, pues, que el contexto socio-cultural de una sociedad tiene mucho que ver cuando se realizan estudios sobre motivación laboral. En una economía global, los administradores necesitan comprender las diferencias culturales y ajustar a ellas sus organizaciones y su estilo de administración. Comprender las características comunes de la gente dentro de un país dado, es importante si se desea tener éxito en el desempeño gerencial.

En consecuencia, en toda investigación relacionada con la motivación laboral, no se deberían aplicar genéricamente los conceptos teóricos existentes; sino que éstos deben ser analizados en función a cada sociedad o cultura, antes de su aplicación. Al respecto, es probable que existan variaciones culturales que requieran que los administradores diagnostiquen cuidadosamente las necesidades de los trabajadores antes de preparar e implementar un plan de motivación.

Muchos empresarios hablan de la "motivación hacia el trabajo" como si el trabajo fuera el factor orientador de la conducta y como si la labor fuese capaz de incitar, mantener y dirigir la conducta. En otras palabras, se trata de convertir al trabajo en un fin; sin embargo, resulta evidente que para la mayoría de las personas el trabajo no es sino un medio.

En lo que concierne a la motivación, es obvio pensar que los empleados son diferentes: como las necesidades varían de individuo a individuo, producen diversos patrones de comportamiento. Los valores sociales y la capacidad individual para alcanzar los objetivos también son diferentes, además, las necesidades, los valores sociales y las capacidades en el empleado varían con el tiempo. Estos y otros argumentos sobre la motivación, dedicados al estudio del comportamiento humano y al análisis de lo que las empresas deben hacer para conseguir que los empleados se sientan motivados para realizar de manera eficiente y eficaz un trabajo.²⁶

c.13. LIDERAZGO EMPRESARIAL.

Todo líder empresarial tiene el compromiso y la obligación de velar por la superación personal, profesional y espiritual de quienes lo rodean. Es una responsabilidad que como gerente debe asumir. Por lo general se reconoce la figura de un líder por ser quien va a la cabeza, sobre sus hombros tiene la responsabilidad de llevar adelante todo género de proyectos planificados por la empresa, distinguiéndose por ser una

²⁶ <http://www.piramidedigital.com/Tips/.../motivacion.htm>

persona emprendedora y con iniciativa, con la habilidad de saber transmitir sus pensamientos a los empleados, comprenderlos, desarrollando la capacidad de conjuntar equipos de trabajo eficientes.

Ante esta perspectiva, puede parecer que este nivel de personalidad sólo está reservado para unos cuantos, lamentablemente, pocas personas saben que un liderazgo efectivo no está expresado por un nombramiento o designación específica.

En todos los equipos de trabajo desde los cargos más bajos hasta los de alta dirección de empresas encontramos al menos a un empleado, que sin tener el peso de una responsabilidad, sobresale por su iniciativa, amplia visión de las circunstancias, gran capacidad de trabajo y firmes decisiones; sus ideas y aportaciones siempre son consideradas por la certeza y oportunidad con que las expresa; por otra parte, se distingue por su facilidad de diálogo y la habilidad que tiene para relacionarse con todos dentro y fuera del trabajo.

Este tipo de personas sobresalen, además, por poseer un cúmulo de buenos hábitos y valores: Alegría, amabilidad, puntualidad, orden, perseverancia (entre muchos otros), despertando en los demás la admiración y respeto, en otras palabras: es un digno modelo y ejemplo de personalidad.

Los grandes líderes guerreros de la antigüedad eran respetados y apreciados por ser los primeros en lanzarse a la batalla, de igual manera, cada uno de los empleados deberán ir por delante, sean o no,

cabeza de familia, empresa, equipo de trabajo o agrupación. En contadas ocasiones, o nunca, pensamos en la responsabilidad que como personas tenemos. A decir verdad, todos podemos y debemos ejercer un liderazgo desde nuestras particulares circunstancias:

- Los empresarios guían, conducen y ejercen autoridad, en sus manos está la prosperidad de toda la empresa; deben ser un verdadero modelo de valores y buenos hábitos, por lo cual, enseñan a sus empleados a formarse para convertirlos en empleados eficientes. A su vez, estos participan con sus compañeros en la práctica de buenos hábitos laborales.
- En tu trabajo y tal vez sin palabras todos esperan que seas tú quien pueda orientarlos para hacer y cumplir mejor con sus labores, porque eres ejemplo de dedicación, esfuerzo, compañerismo, puntualidad, responsabilidad, y sobre todo, de siempre presentar un trabajo bien hecho.

Ahora que somos conscientes del papel que desempeñamos, no debemos cometer el error de actuar con temor a equivocarnos, o caer en el extremo opuesto que sería simplemente guardar las apariencias. Nuestra conducta debe ser congruente a nuestros pensamientos y palabras.

Nadie es "capaz de dar lo que no tiene", por eso, el liderazgo implica un reto constante de superación, en todos los aspectos que se relacionan con el desarrollo completo y armónico de la persona: personal como

profesional, social y espiritual. Por consiguiente, un verdadero líder empresarial:

- ⊕ Considera que primero están los empleados y la empresa y evita a toda costa convertirse en el centro de atención, por lo tanto, jamás piensa en su beneficio personal.
- ⊕ Se preocupa de sus subordinados, procura estar pendiente del bienestar personal, moral y espiritual de cada uno de quienes lo rodean.
- ⊕ Siempre toma en cuenta las opiniones y el sentir de sus allegados, de esta manera cuenta en todo momento con una excelente respuesta de sus empleados, colegas, subalternos, discípulos y amigos.
- ⊕ Da gran importancia al trabajo en equipo, de ahí que siempre hace énfasis en la labor realizada por el grupo.

Ser líder no es una postura o un galardón para lucir, es un compromiso, una responsabilidad y una obligación, no hay que olvidar que "todo cargo es una carga". No podemos ser indiferentes ante las atrocidades, la injusticia y la creciente amenaza de una falta de valores como lo es la puntualidad, hoy en día se necesitan hombres y mujeres decididos a cambiar la forma de vida de la sociedad como de las empresas. Es un gran reto, sí, pero la esperanza de un mundo mejor, debe alentarnos a ser líderes de esta gran empresa.²⁷

²⁷ <http://pensardenuuevo.org/sobre-liderazgo-y-etica-profesional/>

c.14. OPTIMIZACIÓN DEL TRABAJO.

La misión de la optimización dentro de una empresa es satisfacer la necesidad de los clientes, entendiendo como tal la creación de una empresa productiva o de servicios, aprovechando totalmente sus recursos, pero de una manera totalmente personalizada y no mediante modelos preestablecidos, ya que consideramos que cada empresa tiene unas características propias que, precisamente, son las que la diferencian del resto y que se debe potenciar, por tanto, los sistema de trabajo surge de un análisis minucioso de la manera particular de trabajar que tenga la empresa en cuestión.

Una de las grandes ventajas que aporta la optimización del trabajo es tener las soluciones, ya que se ve y se estudia a la empresa desde fuera, de manera que es más fácil encontrar dónde se producen los cuellos de botella y las debilidades, así como los puntos fuertes de la misma y no desviarse de la consecución de los objetivos establecidos.

La optimización del trabajo en una empresa es muy importante ya que se tiene las soluciones, para que sea posible alcanzar los objetivos planteados y cumplir la misión con la mayor calidad, los trabajadores como empleados de una empresa deben unir esfuerzos para apuntar en la misma dirección, y estar motivados para sentirse identificados con la misma forma de pensar teniendo el mismo objetivo, satisfacer a nuestros clientes y a la empresa²⁸.

²⁸ <http://www.optimizasoluciones.es/>

c.15. PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL.

Premisas importantes que se debe considerar al estudiar la productividad empresarial en todos los escenarios y entornos:

- ⊗ La productividad total empresarial se torna referencial sino se estudia todos sus agregados o componentes, ya sean de capital de personal como de información.
- ⊗ El Grado de tecnología que posea una Empresa para el control del personal, también es una variable importante a considerar en la aplicación de la productividad empresarial.
- ⊗ La productividad debe considerarse como una herramienta importante para estudiar el escenario de la gestión empresarial, Pues en ella refleja características fundamentales; tales como avance tecnológico, mejoras, aportes y participaciones de los insumos, utilización de los tiempos, y otros.
- ⊗ En la productividad de trabajo se presentan aspectos importantes a considerar: Determinación del valor y aporte del trabajo a la empresa, tratamiento de los tiempos y calidad del trabajo, grado de concentración, participación del trabajo directo e indirecto a los empleados

Es muy importante tener en cuenta este análisis de que la productividad se refleja en la economía ya que si una empresa no vende a causa de la impuntualidad no generara ingresos y la rentabilidad ira decayendo poco

a poco y la eficiencia en una empresa se tornara deficiente obsoleta lo que a muchas empresas no les conviene esto.

La función productiva se ha de convertido en una variable competitiva fundamental para las organizaciones empresariales donde la impuntualidad es una traba, al menos en igualdad de condiciones con las otras actividades funcionales de la misma, en razón que representa la cantidad máxima de producción que se puede obtener aplicando eficientemente una cantidad dada de factores.²⁹

c.16. EL DECÁLOGO DEL DESARROLLO EN UNA EMPRESA.

- **ORDEN.**

El orden es una característica que debe existir en cada aspecto de nuestra vida, desde los quehaceres diarios, el orden que debe haber en la comunidad para vivir en armonía, en el desempeño laboral, hasta el orden que deben tener las instituciones públicas para administrar correctamente los recursos del país. En todas partes debe regir el orden.

- **PUNTUALIDAD.**

Se define a la puntualidad como el cumplimiento de un compromiso en una hora exacta acordada. Si queremos que los demás nos crean, hay que empezar por llegar a tiempo, se logra ser puntual cuando se planea. Una empresa no puede ser altamente efectiva si los empleados que la conforma desaprovechan el tiempo e incumplen los horarios los empleados llegan tarde porque la espera les permite si el empleado no

²⁹ <http://www.gestiopolis.com/economia/productividad-y-la-medicion-de-la-productividad.htm>

llega hoy a tiempo a las reuniones de trabajo, es posible que mañana nadie esté esperándolo.

Ser puntual requiere esfuerzo, voluntad, decisión, sacrificio. El mundo no va a parar a esperarlo. Mañana es rápidamente ayer, que tal si cumplimos hoy, el tiempo no perdona nada de lo que se ha hecho sin él. Proponer una hora es empeñar la palabra, llegó la hora de llegar a tiempo. La puntualidad no sólo se aplica a cumplir con un horario establecido o a una cita; la puntualidad también significa cumplir con las deudas y compromisos contraídos en el tiempo acordado. Ser puntual requiere esfuerzo, voluntad, decisión, sacrificio porque el mundo no va a parar a esperarnos.

- **RESPONSABILIDAD.**

La Responsabilidad es uno de los valores y actitudes individuales importantes para la formación de una persona.

Un empleado responsable es una persona que tiene control sobre sus actos y que está consciente de las consecuencias que éstos pudieran traer por otra parte, también lo podemos definir como alguien que cumple con las cosas que sabe que tiene que hacer y las hace lo mejor posible. Una empresa no puede contratar a una persona que no es responsable por que no demuestra que será capaz de cumplir con los requerimientos y asuntos que le asignarán.

- **DESEO DE SUPERACIÓN.**

El deseo de superación es la fuerza impulsora que lleva a progresar y avanzar, a mejorar la condición o situación actual en función de una meta de valores humanos permanentes y universales.

Todo lo que es crecimiento, ampliación, mejoramiento personal, tiene como causa última el deseo de superación. Y es que no hay ser humano que no aspire a ser y estar mejor en todo sentido. Virtudes tan hermosas como la esperanza, el optimismo, el ahorro, la inversión, la perseverancia, son consecuencia directa del espíritu de superación.

- **RESPECTO A LOS DERECHOS DE LOS DEMÁS.**

El respeto al derecho de los demás es el cumplimiento de los deberes que brotan de los derechos ajenos no tocar propiedad ajena, guardar la debida consideración a personas y empresas, etc. porque donde hay un derecho, hay un deber que debe ser cumplido y donde hay un deber hay un derecho que debe ser respetado. Eso significa que nuestra libertad está limitada por los derechos ajenos y los deberes propios, como lo expresa esta conocida norma, "tus derechos terminan donde empiezan los de los demás".

- **AMOR AL TRABAJO.**

El trabajo puede verse de dos maneras diferentes: una negativa e inadecuada que lo considera sólo como carga, sudor, desgaste "maldición"; y otra positiva que ve el trabajo como camino para "ganarse la vida", desarrollar la propia capacidad y ponerla al servicio de los demás. Debemos recalcar que el trabajo es positivo y significa fuente de riqueza, actividad productiva, bienestar, bendición.

Cuando el trabajo se ve en forma positiva, surge entonces el amor al trabajo, es decir, una disposición creciente hacia el trabajo que produce diligencia, responsabilidad, deseo de mejorar y de contribuir al bien

común. No puede haber desarrollo nacional sin amor al trabajo en la mayoría de la población.

Todas las formas de falta de amor al trabajo (ociosidad, pereza, parasitismo social, así como las actividades ilegales o inmorales de rentabilidad alta y rápida) deben ser combatidas radicalmente mediante la educación.³⁰

- **TRANSMISIÓN DE LA CULTURA DE LA EMPRESA.**

Es una obligación transmitir la cultura de la empresa a todo aquel que ingrese a la misma. Por cultura se entiende la filosofía o forma de trabajar dentro de la organización, la cual debe ser impartida, por medio de una adecuada enseñanza, a los nuevos funcionarios, se debe tener en cuenta en todo momento los valores del grupo y repetirlo hasta el cansancio, en busca de la excelencia.

- **VALOR AGREGADO Y EFECTIVIDAD.**

El valor agregado en el trabajo significa, el aporte de conocimientos adquiridos, en otras empresas y de los cursos de capacitación aprendidos en otros lugares que se pueden aplicar en la empresa. Se entiende por valor agregado la voluntad de trabajar mejor el horario pactado, a fin de concluir las tareas o hasta la finalización de las tareas planificadas por supervisor, los gerentes o el presidente.

- **¡HAZLO YA!**

La cultura del "¡hazlo ya!" es no dejar para mañana lo que se pueda hacer ahora. No dejar tareas inconclusas si comienzas algo debes

³⁰ <http://jorgeanglasc.galeon.com/aficiones1398183.html>

terminarlo. Esta implica pro-actividad que es la planificación del trabajo previniendo todos los detalles, en la empresa.

- **AUTO DISCIPLINA.**

En el lugar de trabajo y fuera de él, la empresa fomenta los buenos hábitos que fortalecen la personalidad y ayudan al desarrollo del liderazgo auto dirigido, esta es una de las razones de fomentar en el trabajo un valor de cultura de la empresa al promover las buenas costumbres enseñando un estilo de vida diferente.

- **LEALTAD.**

Mantener lealtad a la empresa, en cuanto a la confidencia de la información, conducta y compromiso, con la filosofía de la empresa. La lealtad se manifiesta en el compromiso del empleado, no solo con la filosofía; sino también con los bienes de la empresa, donde el amiguismo no tiene acceso.

- **VOCACIÓN DE SERVICIO.**

Este es un perfil deseado en el desempeño del personal que requiere una empresa. Servir es tener espíritu de colaboración, pudiendo realizar no solo las tarea inherentes a su puesto; sino además ayudar y colaborar con cualquier solicitud de trabajo, en beneficio de la empresa y que esté a su alcance el efectuarlo, sin desmedro de sus normales funciones.

METODOLOGÍA

d. METODOLOGÍA.

Este estudio fue realizado en las empresas de línea blanca de la ciudad de Loja, donde utilizamos materiales y métodos que nos permitieron tener resultados confiables para su correcta aplicación dando cumplimiento a lo programado.

En el presente trabajo se utilizaron los siguientes métodos y técnicas:

d.1. MÉTODOS UTILIZADOS.

- **METODO INDUCTIVO.**

Este método nos permitió analizar los problemas ampliamente, para luego concretar más en particularidades, es decir partiendo de lo particular a lo general basándonos en las teorías que aplican en dichas entidades.

Debido a que este proceso investigativo es de carácter particular es por ende que en ocasiones se partió de las abstracciones de conceptos relacionados con el tema de estudio a investigar. El análisis minucioso de la información que se obtuvo nos ayudó a formular e interpretar las encuestas las mismas que nos proporcionaron información confiable para el desarrollo del tema.

d.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Se utilizó diferentes técnicas de acuerdo a su importancia tales como:

- **FICHAS BIBLIOGRÁFICAS**

Se obtuvo información de diferentes libros sobre el tema de estudio a investigar, el cual sirvió para el desarrollo de nuestro proyecto de tesis.

- **OBSERVACIÓN**

Nos permitió buscar información sobre el tema a investigar. Con el respectivo permiso de los diferentes gerentes de las empresas de línea blanca, se procedió a visitar dichas entidades y a si se obtuvo información objetiva de la misma.

- **ENCUESTA**

Es un formulario que nos sirvió para aplicar a la población de estudio sobre lo que se quería investigar, en este caso se la aplico a los empleados que laboran en las empresas, basándonos en preguntas claramente estructuradas de forma directa, con el objetivo de conocer opiniones e interpretando las respuestas sobre el objeto de estudio.

- **ENTREVISTA**

Se estableció un dialogo entre el entrevistado y el entrevistador empleando la expresión oral para obtener información acerca de la impuntualidad laboral, y lo concerniente al tema de estudio, en este caso se lo realizo a los gerentes o jefes de línea pertenecientes a las empresas mediante un diálogo directo con la finalidad de conocer la situación actual como laboral de los empleados.

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA SELECCIONADA**

El estudio abarco exclusivamente a las empresas de venta de línea blanca existentes en la ciudad de Loja, donde diez empresas se acogieron a nuestro pedido.

TOTAL: 10 empresas

POBLACIÓN: 100 Empleados.

Cabe recalcar que las encuestas se las aplico a todos los empleados de las empresas comerciales de línea blanca, con el fin de obtener información real y verídica acerca de la impuntualidad y las entrevistas fueron únicamente dirigidas a los gerentes o administradores de las empresas de línea blanca.

- **MÉTODO NO PROBABILÍSTICO.**

Método por conveniencia o escogiendo informantes, debido a que nuestra investigación estuvo enfocada en el estudio de una población pequeña, se tomó a consideración la aplicación de este método que por medio de la colaboración de los empleados como gerentes se obtuvo la información necesaria para el sustento de nuestra tesis.

DISTRIBUCION MUESTRAL

Cuadro N° 1

EMPRESAS	Nº EMPLEADOS	Nº ENCUESTAS	%
ELECTROLINEA	7	7	8%
ARTEFACTA II	5	5	6%
TELLOVILLAVICENCIO	9	9	10%
AUDIO-CENTRO	21	21	23%
MARCIMEX II	16	16	18%
PRO-HOGAR	12	12	13%
ARTEFACTA I	5	5	6%
E-N-A-M-A-R	3	3	3%
DIPOWER	3	3	3%
MARCIMEX I	9	9	10%
TOTAL	90	90	100%

Fuente: Cámara de Comercio de Loja
Cámara de la Pequeña industria de Loja.

ENTREVISTAS A REPRESENTANTES DE LAS EMPRESAS.

Cuadro N° 2

EMPRESAS	NOMBRE	CARGO	N° ENTREVISTA
ELECTROLINEA	Ing. Jorge Luis Rosas O.	Gerente	1
ARTEFACTA II	Ing. Diego Guillen Vivanco	Gerente	1
TELLOVILLAVICENCIO	Sra. Betty Armijos	Representante	1
AUDIO-CENTRO	Eco. Claudia Guerrero V	Representante	1
MARCIMEX II	Ing. Marieliza Uyaguari O	Gerente	1
PRO-HOGAR	Ing. Juan Pérez Abad.	Gerente	1
ARTEFACTA I	Ing. Leoncio Dávila.	Gerente	1
E-N-A-M-A-R	Sr: Antonio Lozano	Representante	1
DIPOWER	Lic. Willan Riofrio.	Gerente	1
MARCIMEX I	Ing. Roberto Valverde R.	Gerente	1
TOTAL			10

Fuente: Empresas de Línea Blanca.

d.3. MATERIALES UTILIZADOS

- **MATERIALES.**

- Libros
- Documentos de consulta
- Tinta.
- 4 resmas de hojas formato A4.
- Bibliotecas.
- CDS
- Copias.
- 15 anillados.
- 10 carpetas.
- 10 perfiles.
- Cámara digital.
- Flash memory
- Computadora.
- Esferos.
- Calculadora

- **MATERIALES TÉCNICOS**

- Internet.
- Textos de computadora.
- Movilización en el sector.
- Traductor de texto.

ANÀLISIS DE RESULTADOS

e. ANÁLISIS DE RESULTADOS.

e.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS EMPLEADOS

1).Ud. es impuntual para realizar o asistir a algún evento.

Cuadro N° 3

VARIABLE	F	%
SI	41	46%
NO	49	54%
TOTAL	90	100%

Fuente: Empleados.
Elaboración: Loa Autores.

Grafica N° 3



ANÁLISIS: De los 90 encuestados el 54% manifiestan no ser impuntuales y el 46% manifiesta todo lo contrario.

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a los resultados obtenidos podemos afirmar que aunque no en una mayoría algunos de los empleados son puntuales, mientras que seguido de ellos están los impuntuales que han

manifestado que por razones de tiempo, lugar y la mala costumbre no han podido dejar de hacerlo.

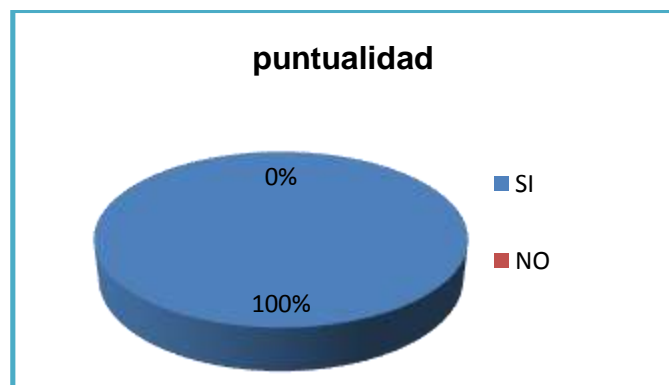
2).-Importancia de la puntualidad en una empresa.

Cuadro N° 4

VARIABLE	F	%
SI	90	100%
NO	-	-
TOTAL	90	100

Fuente: Empleados.
Elaboración: Loa Autores.

Grafica N° 4



ANALISIS: Del total de los encuestados el 100% manifiestan la importancia de la puntualidad.

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a los resultados obtenidos podemos afirmar que en su totalidad los encuestados exteriorizaron la importancia que tiene la puntualidad en una empresa manifestando razones como la identidad, el desarrollo y el ejemplo para con otras empresas.

3).-Se considera una persona puntual a la hora de entrar como de salir de su lugar de trabajo.

Cuadro N° 5

VARIABLE	F	%
SI	52	58%
NO	38	42%
TOTAL	90	100

Fuente: Empleados.
Elaboración: Loa Autores.

Grafica N° 5



ANALISIS: Del total de los encuestados el 58% manifiestan ser puntuales y el 42% manifiesta lo contrario.

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a los resultados obtenidos podemos constatar que una parte de los encuestados afirman ser puntuales en los horarios de trabajo, y con una mínima diferencia están los que manifiesta no poder serlo ya que el tiempo y los imprevistos han ayudado a que no cumplan con la misma.

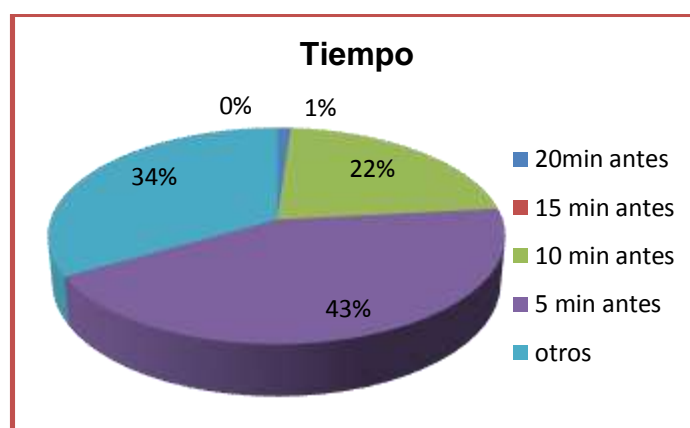
4).-Con que regularidad de tiempo llega Ud. Antes de la hora fijada a registrar la entrada en su trabajo.

Cuadro N° 6

VARIABLE	F	%
20 min antes	1	1%
15 min antes	-	0%
10 min antes	20	22%
5 min antes	39	43%
Otros	30	34%
TOTAL	90	100

Fuente: Empleados.
Elaboración: Loa Autores.

Grafica N° 6



ANALISIS: Del total de los encuestados el 43% manifiestan que se registran 5 min antes, el 34% lo hacen a la hora exacta, el 22% 10 min antes y al 1% 20 min antes.

INTERPRETACIÓN: De acuerdo con los resultados obtenidos podemos constatar que en un primer lugar están los encuestados que afirman registrarse 5 min antes de la hora establecida de igual manera están los que llegan a marcar el tiempo justo o minutos después de la misma, en una

minoría están los que se registran 10 min antes como también está un asalariado que lo hace 20 min antes de la hora establecida.

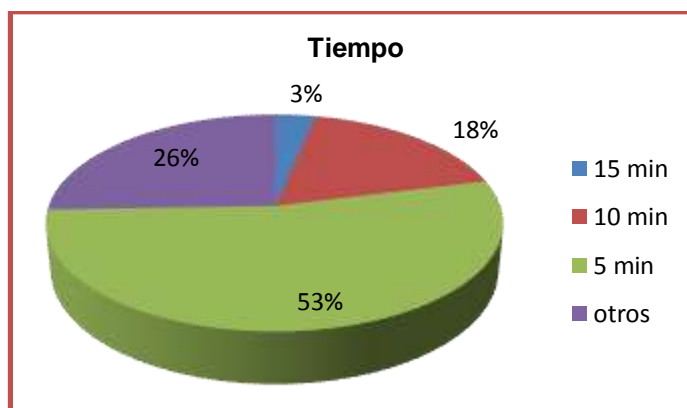
5).-Hasta qué tiempo se le permite ingresar a la empresa basándose en el horario de trabajo.

Cuadro N° 7

VARIABLE	F	%
15 min	3	3%
10 min	16	18%
5 min	48	53%
Otros	23	26%
TOTAL	90	100

Fuente: Empleados.
Elaboración: Loa Autores.

Grafica N° 7



ANALISIS: Del total de los encuestados el 53% manifiestan que se registran 5 min, el 26% a la hora establecida, el 18% hasta 10 min l y al 3% en los 15 min.

INTERPRETACIÓN: De acuerdo con los resultados obtenidos podemos constatar que en la mayor parte se les permite ingresas pasados los 5

minutos seguido de este están los que no les da un tiempo adicional, luego están a los que se les permite ingresar hasta los 10 minutos y en una minoría están los que se permite hasta los 15 minutos después de la hora establecida.

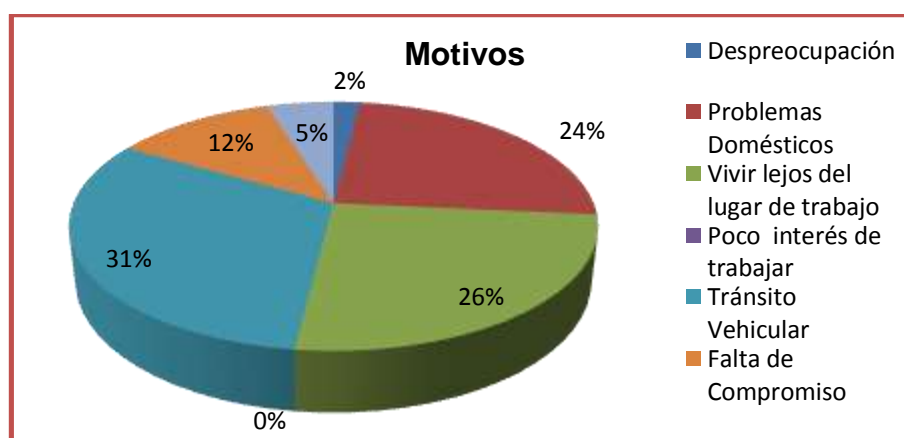
6).-Cuales han sido los motivos para que se haya retrasado a la hora de llegar al trabajo.

Cuadro N° 8

VARIABLE	F	%
Despreocupación	2	2%
Problemas Domésticos	25	24%
Vivir lejos del lugar de trabajo	26	26%
Poco interés de trabajar	0	0%
Tránsito Vehicular	32	31%
Falta de Compromiso	12	12%
otros	5	5%
TOTAL	102	100

Fuente: Empleados.
Elaboración: Loa Autores.

Grafica N° 8



ANALISIS: Del total de los encuestados el 31% manifiestan que se registran por el tránsito 26% por vivir lejos, el 24% por problemas el 12% por falta de compromiso, el 5% por otros motivos y el 2% por despreocupación.

INTERPRETACIÓN: De acuerdo con los resultados obtenidos podemos constatar que en un primer lugar están los que afirman no poder llegar puntuales debido al tránsito vehicular, en segundo lugar están los que por vivir lejos del lugar de trabajo no pueden llegar a la hora establecida, luego están los que por problemas domésticos se ven obligados a retrasarse y no llegar a tiempo, seguido de estos están los que manifiestan que hay una falta de compromiso y por ende no son puntuales, así mismo están los por otros motivos o razones no llegan a tiempo y por último están los que por despreocupación no llegan a la hora establecida.

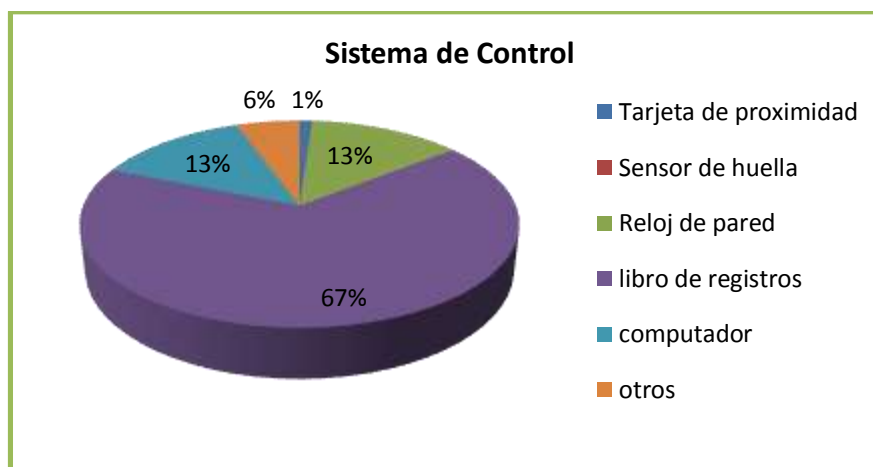
7).-Por qué sistema de control Ud. Se registra en la empresa.

Cuadro N° 9

VARIABLE	F	%
Tarjeta de proximidad banda magnética	1	1%
Sensor de huella	-	-
Reloj de pared o de bolsillo	12	13%
Libro de registros	60	67%
Computador	12	13%
Otros	5	6%
TOTAL	90	100

Fuente: Empleados.
Elaboración: Loa Autores.

Grafica N° 9



ANALISIS: Del total de los encuestados el 67% se registran en el libro de registros, el 13% por medio del computador y reloj de bolsillo, el 6% no utilizan ningún sistema y el 1% la tarjeta de proximidad.

INTERPRETACIÓN: Basándonos en los resultados obtenidos podemos constatar que en un mayor porcentaje de encuestados manifiestan que para registrarse vienen utilizando un sistema de control como es el libro de registros siguiéndole a este con un menor porcentaje están los que se registran por medio del computador como los que calculan el tiempo por medio del reloj de bolsillo o pared, siguiéndoles a estos están los que no utilizan ningún sistema de control solo se presentan ante el empleador y hacen uso de presencia, y por ultimo están los que se registran por medio de la tarjeta de proximidad.

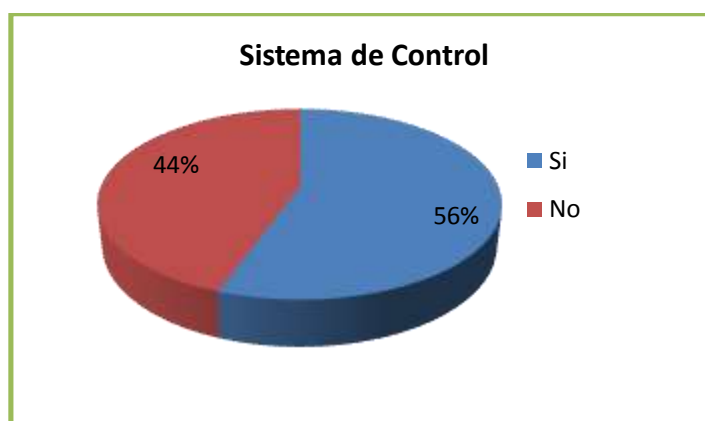
8).- Le gustaría que se implemente otro sistema para el control del tiempo en su trabajo.

Cuadro N° 10

VARIABLE	F	%
SI	50	56%
NO	40	44%
TOTAL	83	100

Fuente: Empleados.
Elaboración: Loa Autores.

Grafica N° 10



ANÁLISIS: Del total de los encuestados el 56% si les gusta que se implemente otro sistema de control y el 44% manifiestan que no.

INTERPRETACIÓN: Basándonos en los resultados obtenidos podemos constatar que en un mayor porcentaje de encuestados manifiestan que si están de acuerdo en que se implemente otro sistema de control para el registro de entrada como de salida entre los más mencionados por los encuestados está el sensor de huella y la tarjeta de proximidad en su orden respectivo y en un menor porcentaje están los que manifiestan no querer que se implemente otro sistema para el control en la empresa.

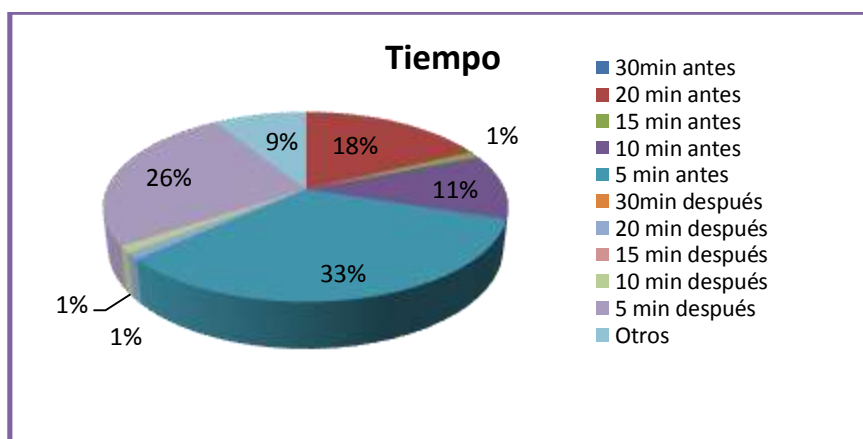
9).-Con que regularidad de tiempo llega a las reuniones de trabajo o convocatorias citadas por la empresa

Cuadro N° 11

VARIABLE	F	%
30min antes	-	-
20 min antes	16	18%
15 min antes	1	1%
10 min antes	10	11%
5 min antes	30	33%
30min después	-	-
20 min después	1	1%
15 min después	-	-
10 min después	1	1%
5 min después	23	26%
Otros	8	9%
TOTAL	90	100

Fuente: Empleados.
Elaboración: Loa Autores.

Grafica N° 11



ANALISIS: Del total de los encuestados el 33% llega cinco min antes, el 26% cinco min después, el 18% veinte min antes, el 11% 10 min antes, el 9% llegan a la hora exacta y el 1% quince min antes y diez y quince min después.

INTERPRETACIÓN: Basándonos en los resultados obtenidos podemos constatar que en primer lugar están los que llegan cinco min antes de la hora pactada, luego están los que llegan cinco min después de la hora establecida, seguido de estas están los que llegan veinte y diez min antes luego están los que tratan de llegar a la hora exacta así mismo los que llegan veinte y diez min después de lo establecido.

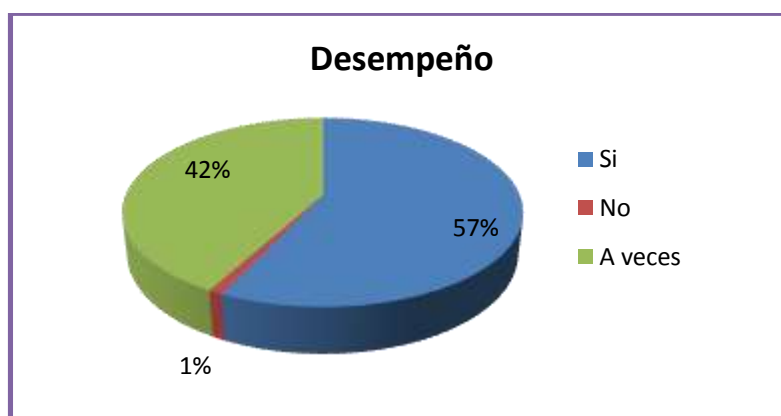
10).-En el desempeño laboral es puntual en el cumplimiento de informes o trabajos designados por la empresa.

Cuadro Nº 12

VARIABLE	F	%
SI	51	57%
NO	1	1%
A veces	38	42%
TOTAL	90	100

Fuente: Empleados.
Elaboración: Loa Autores.

Grafica Nº 12



ANALISIS: Del total de los encuestados el 57% es puntual en el cumplimiento de informes, el 42% a veces cumple y el 1% no lo cumple.

INTERPRETACIÓN: Basándonos en los resultados obtenidos podemos constatar que en un mayor porcentaje están los que afirman ser puntuales en el cumplimiento de informes mientras que en un porcentaje similar están los que manifiestan que a veces cumplen con los informes debido a la falta de tiempo como también la despreocupación y en un mínimo porcentaje están los que no cumplen con lo establecido.

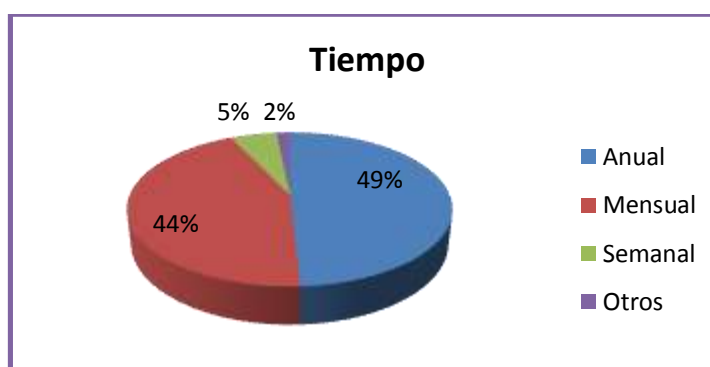
11).-Con qué continuidad ha recibido llamadas de atención o sanciones por ser impuntual.

Cuadro N° 13

VARIABLE	F	%
Anual	32	36%
Mensual	29	32%
Semanal	4	4%
Otros	25	28%
TOTAL	90	100

Fuente: Empleados.
Elaboración: Loa Autores.

Grafica N° 13



ANALISIS: Del total de los encuestados el 49% ha recibido llamadas de atención anualmente, el 44% cada mes, el 5% cada semana y el 2% no lo recibe.

INTERPRETACIÓN: Basándonos en los resultados obtenidos podemos constatar que en un mayor porcentaje están los que afirman haber recibido llamadas de atención cada año, luego están los que cada mes vienen recibiendo llamadas de atención, seguido de ellos están los que semanalmente les llaman la atención, y por ultimo están los que hasta el momento no se les ha llamado la atención por ser impuntuales.

12).-Por cada atraso o incumplimiento de tareas la empresa le descuenta un porcentaje de su remuneración mensual.

Cuadro Nº 14

VARIABLE	F	%
SI	41	46%
NO	49	54%
TOTAL	90	100

Fuente: Empleados.

Elaboración: Loa Autores.

Grafica Nº 14



ANALISIS: Del total de los encuestados el 54% manifiesta no aplicarles ningún descuento y el 46% manifiesta todo lo contrario.

INTERPRETACIÓN: Basándonos en los resultados obtenidos podemos constatar que en un mayor porcentaje de encuestados manifiestan no recibir

ninguna sanción o descuento por ser impuntuales, seguido de ellos están los que aseguran recibir una sanción que vendría a ser el descuento de su sueldo el mismo que oscila entre los cuatro y cinco dólares por cada vez que llegan impuntuales a la empresa

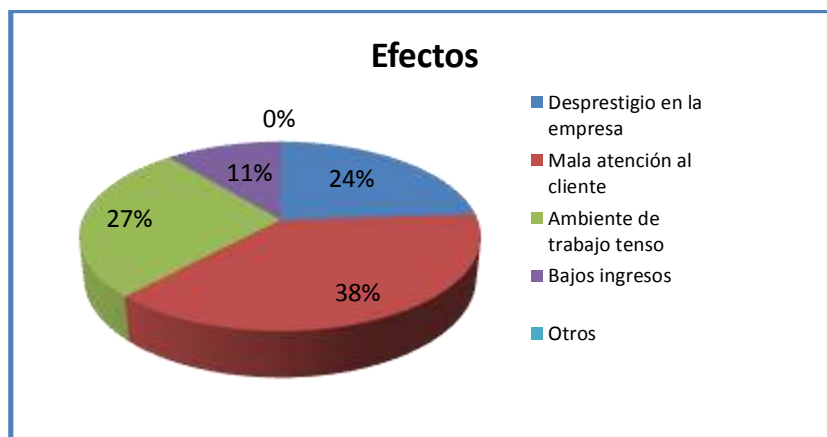
13).-Como cree que la impuntualidad puede afectar en su lugar de trabajo

Cuadro Nº 15

VARIABLE	F	%
Desprestigio en la empresa	29	24%
Mala atención al cliente	46	38%
Ambiente de trabajo tenso	32	27%
Bajos ingresos	13	11%
Otros	-	-
TOTAL	120	100

Fuente: Empleados.
Elaboración: Loa Autores.

Grafica Nº 15



ANALISIS: Del total de los encuestados el 38% manifiesta mala atención al cliente, el 27% ambiente tenso, el 24% desprestigio en la empresa, y el 11% bajos ingresos.

INTERPRETACIÓN: Basándonos en los resultados obtenidos podemos constatar que en un mayor porcentaje de encuestados manifiestan que la impuntualidad si les afecta ocasionando la mala atención al cliente, seguido de ello están los que manifiestan afectarse ya que la impuntualidad genera un ambiente de trabajo tenso, así mismo están los que señalan que debido a la impuntualidad es que las empresas pierden credibilidad y nace el desprestigio de la misma y por ultimo están los que manifiestan sentirse perjudicados debido que si hay impuntualidad por ende van existir bajos ingresos en la empresa.

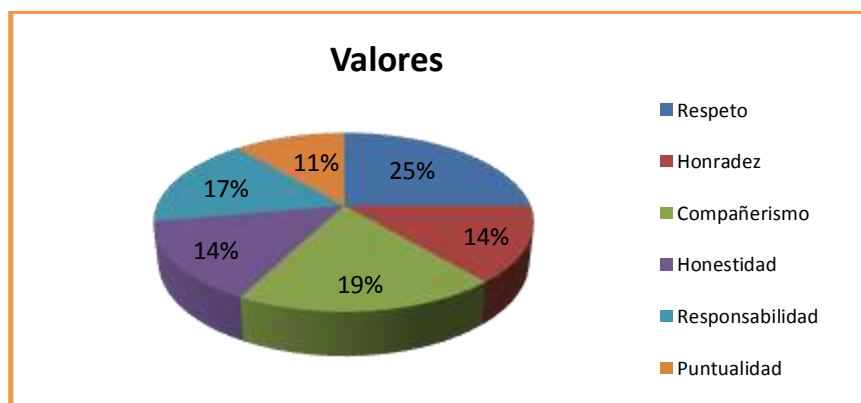
14).-Valores importantes que practican en la empresa que usted trabaja.

Cuadro Nº 16

VARIABLE	F	%
Respeto	62	25%
Honradez	34	14%
Compañerismo	47	19%
Honestidad	36	14%
Responsabilidad	41	17%
Puntualidad	28	11%
TOTAL	248	100

Fuente: Empleados.
Elaboración: Loa Autores

Grafica Nº 16



ANALISIS: Del total de los encuestados el 25% señalan al respeto, el 19% al compañerismo, el 17% a la responsabilidad, el 14% a la honradez y honestidad y el 11% a la puntualidad.

INTERPRETACIÓN: Basándonos en los resultados obtenidos podemos constatar que en un mayor número de encuestados manifiestan que uno de los valores más importantes que vienen practicando en la empresa es el respeto seguido de este está el compañerismo y la responsabilidad, posteriormente esta la honradez y la honestidad y por ultimo esta la puntualidad.

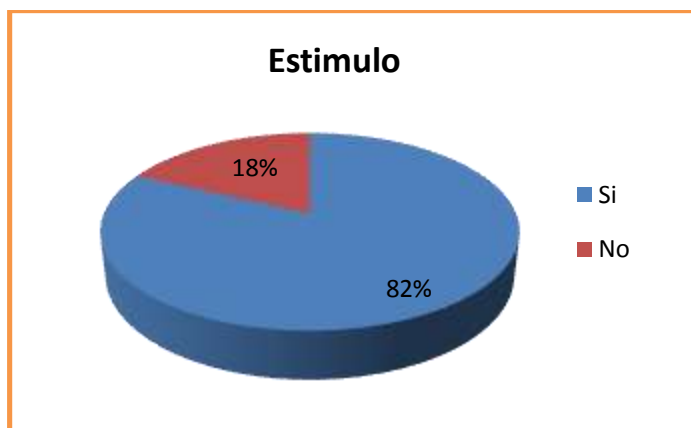
15).-Al ser puntual un empleado en la empresa sería merecedor a un estímulo.

Cuadro Nº 17

VARIABLE	F	%
SI	74	82%
NO	16	18%
TOTAL	90	100

Fuente: Empleados.
Elaboración: Loa Autores.

Grafica Nº 17



ANALISIS: Del total de los encuestados el 82% manifiesta estar de acuerdo en recibir un estímulo, y el 18% señala que no.

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a los resultados obtenidos podemos constatar que en un mayor porcentaje de encuestados manifiestan que al implementar una forma de incentivar a los empleados sería bueno acatarla en este caso sería que al ser puntuales en la empresa recibirían un incentivo esto con el fin de lograr la puntualidad , y por otro lado tenemos a los que manifiestan no estar de acuerdo con que se brinde incentivos manifestando que el ser puntuales en la empresa es porque son más responsables y no esperar de un incentivo.

16).-Ha recibido charlas o capacitación sobre de la impuntualidad.

Cuadro Nº 18

VARIABLE	F	%
SI	22	24%
NO	68	76%
TOTAL	90	100

Fuente: Empleados.
Elaboración: Loa Autores.

Grafica Nº 18



ANALISIS: Del total de los encuestados el 76% manifiesta no haber recibido capacitación sobre la impuntualidad, y el 24% señala que sí.

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a los resultados obtenidos podemos constatar que en un mayor porcentaje de encuestados manifiestan no haber recibido capacitación acerca de la impuntualidad, mientras que en un menor porcentaje de encuestados manifiestan haber recibido capacitación sobre la impuntualidad asistiendo a charlas de relaciones humanas, como también en la universidad.

17).-Estaría dispuesto(a) recibir capacitación acerca de la impuntualidad.

Cuadro N° 19

VARIABLE	F	%
SI	83	92%
NO	7	8%
TOTAL	90	100

Fuente: Empleados.
Elaboración: Loa Autores.

Grafica N° 19



ANALISIS: Del total de los encuestados el 92% manifiestan estar dispuestos en recibir capacitación sobre la impuntualidad, y el 8% señala que no

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a los resultados obtenidos podemos constatar que en un mayor porcentaje de encuestados manifiestan estar de acuerdo en recibir capacitación acerca de la impuntualidad señalando que les ayudaría a crecer en conocimientos, aplicar técnicas, como a cambiar de actitud, y en un mínimo porcentaje están los que manifiestan no estar de acuerdo no señalan el porqué de esa decisión solo uno de ellos dice tener claro este tema.

e.2. ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A LOS GERENTES DE LAS EMPRESAS DE LINEA BLANCA DE LA CIUDAD DE LOJA.

1).- Se considera una persona puntual en sus actividades laborales como reuniones e informes de trabajo así como la hora de entrada o de salida de su lugar de trabajo

En una mayoría señalan los entrevistados que regularmente tratan de ser puntuales en las actividades laborales, para ir poco a poco cambiando el mal hábito de la impuntualidad que solo traerá pérdidas de tiempo y dinero, mientras que uno y otro entrevistado señalan que generalmente practican la puntualidad y que es una norma a seguir.

2).- Existe impuntualidad en el personal de su empresa.

Basándonos en lo manifestado por los entrevistados podemos constatar que si existe impuntualidad por parte de los empleados señalando que esto se da más en el ingreso del personal a la empresa, como en el plazo para entregar los trabajos, de esta manera incumpliendo con su reglamento, demostrando incompetencia laboral por parte de algunos impuntuales generando un clima laboral tenso.

3).-Cuales son los factores principales para que algunos de los empleados sean impuntuales.

Se puede evidencia que en un primer lugar lo ocupan los problemas domésticos, conyugales, siguiéndole la despreocupación y falta de compromiso ya sea con el tiempo y con la empresa dejando de lado la ética laboral, de ahí esta otro factor como el tráfico vehicular y el lugar donde

viven distanciado de la empresa, la falta de motivación que ha ayudado con el crecimiento de la impuntualidad como también la mala formación en el hogar, y que para erradicar este problema se debería enseñar desde pequeños un buen hábito, intentando practicar un valor ético de ser puntuales en todos los aspectos no solo laborales sino también personales donde la puntualidad sea su carta de presentación ante los demás compañeros de trabajo como a su misma empresa .

4).- Sanción que se aplica al personal que es impuntual ya sea en las reuniones de trabajo, cumplimiento de informes como de ingreso y salida en su empresa.

Un mayor número de entrevistados afirman aplicar la amonestación verbal donde hablan con el empleado y se exige la causa de su impuntualidad, seguido está la sanción económica donde el valor es establecido por la empresa, también se pone en práctica la aplicación de penitencias que estén dentro del margen laboral, como la suspensión del día libre ya establecido, por otro lado si ninguna de estas sanciones da resultado se procede a la aplicación de un memorándum donde se da por terminado el contrato de trabajo.

5).- Cada que tiempo se tiene establecido presentar el cumplimiento de los informes de trabajo en la empresa.

La mayoría de entrevistados señalaron que cada semana (el día puede variar dependiendo de cada empresa), registran o presentan los informes correspondientes ya sea de ingresos como de egresos de la empresa y uno

que otro aseguran hacerlo todos los días para tener mayor seguridad del estado de la empresa.

6).-Hasta qué tiempo se les permite a los empleados ingresar a la empresa basándose en el horario de trabajo.

Casi en un mismo número de entrevistados están los que de cinco a diez minutos después les permiten ingresar a los empleados a la empresa, también está el caso donde los empleados pueden llegar quince minutos más tarde, así mismo están a los que no les da ningún tiempo adicional es decir tiene que llegar a la hora exacta y evitarse sanciones.

7).-Las reuniones de trabajo o invitaciones convocadas por su empresa ya sea por cualquier motivo estas se realizan a la hora pactada o casi siempre son retrasadas.

Podemos afirmar que las reuniones casi son retrasadas media o una hora por lo que no están todos los empleados presentes, por otro lado están aquellos que dan inicio a las reuniones de trabajo estén o no todos los empleados por el factor tiempo con el que la empresa no cuenta.

8).-Cada qué periodo se tiene establecido realizar las reuniones en la empresa.

En un número mayor de entrevistados tienen establecido efectuar las reuniones semanalmente a inicio o fin de semana ya sean por motivo laboral, financiero o personal en si lo que sea necesario tratar y beneficie al empleado como a la empresa, así mismo están los que mensualmente establecen las reuniones en la empresa.

9).-En el desempeño laboral es puntual en el cumplimiento de informes como de trabajos asignados a sus empleados.

La mitad de entrevistados manifiestan que tratan de ser puntuales al momento del cumplimiento de informes o tareas como en otras actividades esto con el propósito de dar iniciativa a que los demás la practiquen, por otra parte están los que aseguran ser puntuales en las actividades laborales asignadas a los empleados manifestando que es mejor predicar con el ejemplo.

10).-En la actualidad que sistema de control utiliza para el ingreso y salida del personal en la empresa.

El sistema de control que utiliza la mayoría de entrevistados es el registro manual por medio de hojas o cuadernos donde el empleado marca la hora de entrada como de salida con su nombre y firma, luego están los que utilizan el computador para su registro diario utilizando una clave, por otro lado están los que no utilizan ningún sistema de control más bien el empleado se presenta ante su empleador y este por medio de un reloj de bolsillo verifica su entrada o salida de la empresa.

11).-El tipo de control que aplica a su personal podría determinar los costos que ocasionaría la impuntualidad en su empresa.

En su totalidad los entrevistados señalaron que por no contar con un sistema tecnológico no podrían determinar a ciencia cierta en valores sobre las pérdidas que ocasiona la impuntualidad, empíricamente lo podrían

determinar pero no sería fidedigno ni certero tanto para el empleado como para la empresa

12).-Estaría dispuesta(o) en implementar tecnología para el control en los horarios de trabajo de su personal.

Un mayor número de entrevistados afirmaron que si estarían dispuestos en implementar tecnología en su empresa esto con el fin de tener control en los empleados y con una veracidad del tiempo para así trabajar equitativamente, mientras un reducido número de entrevistados señalaron que no implementarían tecnología ya que no cuentan con un número considerable de empleados.

13).-Cree que la prosperidad de un negocio se debe a la puntualidad.

En su totalidad manifestaron que la puntualidad es clave fundamental para el éxito de una empresa por que mientras más puntuales fueran los empleados mejor funcionaria la empresa, se empezaría a trabajar por igual y estarían preparados para cualquier eventualidad, mucho menos si se quiere surgir en este campo tan competitivo como es el sector comercial.

14).-Se brinda algún estímulo al personal que es puntual en sus horarios y desempeño de trabajo.

La mitad de entrevistados señalaron que no se les brinda ningún estímulo a los empleados pero que lo tendrán en cuenta para ponerlo en práctica, mientras que la otra parte manifiesta que si les brindan un estímulo económico con fondos de la empresa o laboral es decir dándole un día libre aparte del ya establecido, como también destacando al empleado del mes,

que cumplió puntualmente con todas las tareas laborales establecidas por la empresa.

15).- Indique tres valores importantes que practican en su empresa.

Podemos determinar que los valores más puntualizados por los entrevistados en primer lugar están el compañerismo señalando que sin este se generaría un ambiente de trabajo tenso, luego está la honradez pilar fundamental de confianza en una empresa, después está el respeto entre compañeros de trabajo y por último esta la puntualidad que algunos pocos la consideran importante en una empresa.

16).-Como se podría prevenir la impuntualidad en horarios y desempeño de trabajo en los empleados.

Apoyándonos en lo dicho por los entrevistados la concienciación o capacitación por medio de charlas ayudaría a llegar al empleado con el fin de que conozca la realidad y lo que ocasiona la impuntualidad, también señalaron que la planificación del tiempo como de las actividades mejorarían la calidad de vida personal como laboral de los empleados que la practiquen, por otro lado manifiestan que por medio de la comunicación entre empleador y empleado mejorara el rendimiento laboral, y por último están los que por medio de las sanciones económicas impuestas al empleado esto se comprometerá más con la empresa, por temor al descuento.

17).- Para fomentar la puntualidad en las empresas que se debería hacer al respecto.

La mayor parte de entrevistados señalaron que se debería concientizar por medio de charlas tanto en instituciones públicas, privadas, educativas como a la sociedad en general con el fin de que se difunda a las demás personas en especial a los futuros empleados, como también el de incluir en el reglamento interno de la empresa ser puntual como una condicionante para trabajar en la misma, por otro lado señalan que brindar estímulos tanto económicos como laborales o materiales ayudarían a que el empleado mejore su rendimiento laboral, manifiestan que si no se puede lograr cambios por medio de la concientización se tiene que sancionar económicamente al impuntual reincidente, la aplicación de tecnología digital es otra alternativa que manifiestan los entrevistados la misma que ayudara en el control y registro del personal de trabajo.

18).-Brinda capacitación a sus empleados acerca de la impuntualidad.

En un mayor número de entrevistados manifiestan que no se les ha capacitado a los empleados sobre la impuntualidad, comentando que han hablado de otros temas pasando por alto este problema que está afectando al sector comercial, una minoría señala que han tratado temas sobre los horarios de trabajo que tienen que cumplir pero no han profundizado y han puesto como tema primordial el hablar sobre la puntualidad.

19).-Usted ha recibido charlas o conferencias sobre la impuntualidad.

Aseguran los entrevistados en una mayoría que si han recibido capacitación sobre la impuntualidad claro algunos cada año, otros hace tres o cinco años atrás, señalando que no han profundizado sobre este tema pero que la auto capacitación a enriquecido sus conocimientos, por otro lado están los que aseguran que no han recibido capacitación acerca de la impuntualidad.

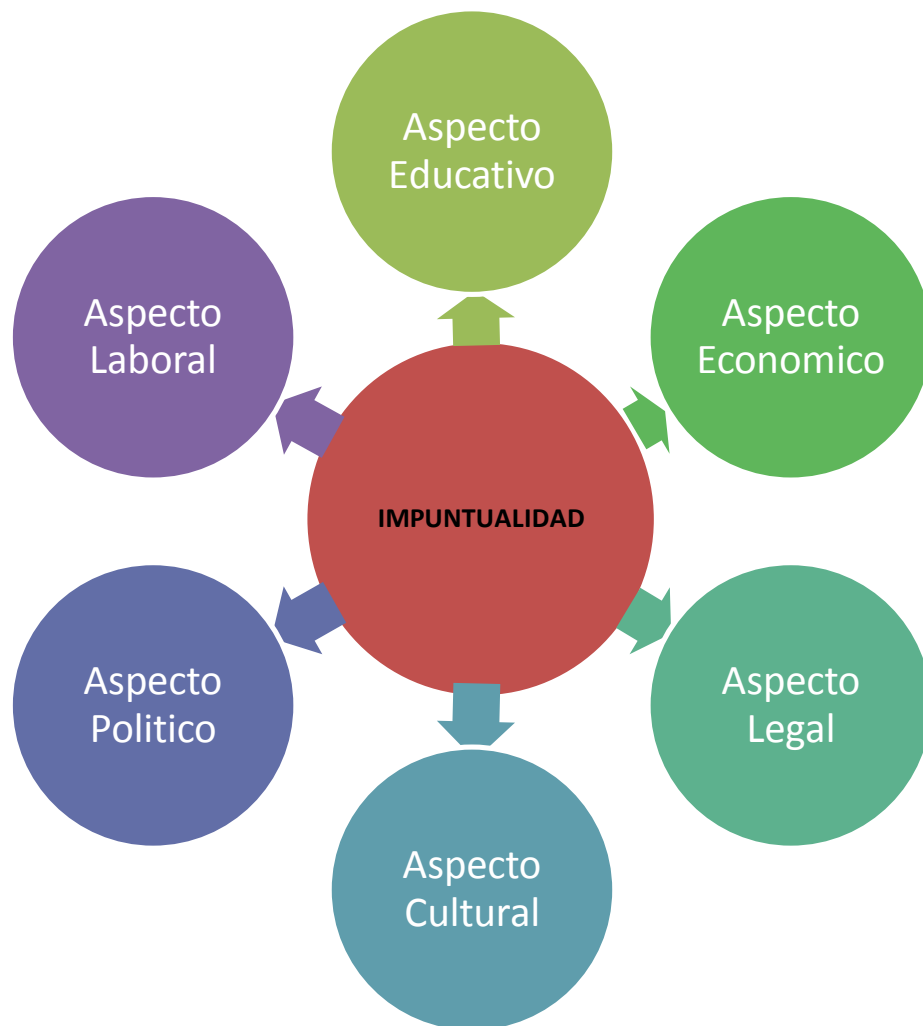
20).-Estaría dispuesta en recibir charlas acerca de este problema social sobre la impuntualidad.

En su totalidad los entrevistados aseguraron que si estarían dispuestos en recibir charlas sobre la impuntualidad acotando que hay que tratar este problema social que no solo está afectando al sector comercial sino también al educativo, cultural como también personal convirtiéndose en un mal hábito que muchos lo vienen practicando.

DISCUSIÓN

f. DISCUSIÓN.

f.1. ANALISIS EXTERNO



f.1.1 LA IMPUNTUALIDAD EN LO EDUCATIVO

La impuntualidad se origina desde la asistencia a clase o en la entrega de trabajos. Precedente pésimo que envía una señal equivocada sobre la falta de justicia que implica, parece que todo da igual o que quien tiene el poder puede ser impuntual. No le obligan los deberes de justicia que cualquier líder tiene con sus colaboradores.

La impuntualidad también es falta de carácter, casi siempre refleja una personalidad caprichosa o blanda, muchas dificultades se evitarían en la vida profesional si los estudiantes hubieran sido formados en la puntualidad, el impuntual siempre tiene una causa que lo justifica. Muchas veces parece disco rayado, la mayoría de los empleados atribuyen su impuntualidad al tránsito, sin considerar que otros, que siempre llegan a tiempo, circulan en la misma ciudad y con las mismas dificultades.

Los alumnos como los empleados se percatan perfectamente cuando el profesor o gerente repite una forma de llevar su vida de trabajo. Muchos llegan a clase o empresa con el tiempo en contra a sus horarios de clase o trabajo pero como erradicarlo si el maestro o gerente no lo predica con el ejemplo. Estos vicios dejan en los alumnos o empleados la idea de que se pueden hacer las cosas sin calidad y que las medianías son suficientes para tener éxito en la vida.

De ahí las consecuencias que ocasiona la impuntualidad ya que después de haber pasado más de una década en las aulas de estudio o

trabajo no se ha podido erradicar este problema que con los años estos futuros impuntuales de alguna empresa pondrán en práctica estos malos hábitos que traerá consigo la despreocupación el queme-importismo y la corrupción en el desempeño laboral como ético y moral. ³¹

Por tal razón las consecuencias se dan a notar por si solas ya que en la actualidad las empresas prefieren contratar empleados jóvenes con el propósito de que cuentan con un espíritu más activo y con mejores conocimientos para desempeñarse en la empresa, pero que sucede si este no cuenta con una ética moral de trabajo todo lo anterior se vendrá abajo, como por citar un ejemplo en una empresa de electrodomésticos el empleado no solo tendrá conocimiento de su derechos sino también de sus obligaciones llegar pronto brindarle tiempo necesario al cliente para persuadirlo a que compre sin robarle tiempo a la empresa al cliente a sí mismo, brindando una calidad de trabajo ya que un empleado no solo debería trabajar para recibir una remuneración y nada más, sino para sentirse y demostrarse que en su desempeño laboral no pone en práctica acciones mediocres.

Cuando no se orienta a una persona en los primeros años de vida para que vigile o regule su comportamiento sobre la impuntualidad que se puede exigir al respecto más aún si esta se viene desarrollando en una empresa, las consecuencias serían algunas como no tener una idea de los problemas que esta traerá con el tiempo, así mismo se perderá la necesidad de capacitarse sobre lo importante que es la puntualidad

³¹ http://matosas.typepad.com/educar_juntos/2005/04/formar_e_instru.

para su carrera laboral, y para no contagiar a los que están a expensas de él. Por lo que se considera trascendental capacitarse desde los primeros años de formación académica para tener claro de lo importante que es la puntualidad para con los años lograr cambiar la forma de pensar, y actuar de la sociedad y como no decirlo de los futuros empleados que pasaran a las filas de las empresas.

El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios.

- ✘ Es la persona más importante para la empresa.
- ✘ No depende de nosotros, nosotros dependemos de él.
- ✘ Nos está comprando un producto o servicio y no haciéndonos un favor.
- ✘ Es el propósito de nuestro trabajo, no una interrupción al mismo.
- ✘ Es un ser humano de carne y hueso con sentimientos y emociones y no una fría estadística.
- ✘ Es la parte más importante de nuestro negocio y no alguien ajeno al mismo.
- ✘ Es una persona que nos trae sus necesidades y deseos y es nuestra misión satisfacerlo.
- ✘ Es merecedor del trato más cordial y atento que le podemos brindar.
- ✘ Es alguien a quien debemos complacer y no alguien con quien discutir o confrontar.

- ✘ Es la fuente de vida de un negocio y de cualquier otro.
- ✘ El cliente es nuestro jefe y nuestra razón de ser como empresarios.

Cada empresario debe responder preguntas tales como: ¿Para qué mejorar la atención a mis clientes?, ¿Cómo hacerlo?, ¿Con quién?, ¿Me traerán ventajas o desventajas esos cambios?

Por otra parte, al consumidor ya "no le venden" nada sino que él decide y exige libremente dónde, qué, cómo y cuánto comprar. No habrá llegado para el pequeño y mediano empresario la hora de preguntarse cosas como: ¿Soy consciente de esto? ¿Qué hago para que los consumidores "me elijan a mi"?

Si uno abre simplemente la puerta de la empresa y espera a que vengan los clientes, ¿Vendrán a comprarme? ¿Seguirán viniendo? ¿Por qué deberían hacerlo? ¿Por qué no a la competencia? ¿Me alcanzará con lo que hoy hago para crecer? ¿Y para subsistir?

Alguien le puede preguntar: ¿Ud. vende o le compran?, ¿Cómo construye sus ingresos diarios?, ¿Conoce "a fondo" a sus clientes?, ¿Cómo se entera de sus necesidades y que hace para satisfacerlas?

Estas y otras muchas reflexiones son las que nos permiten conocer a los clientes, crear valor, mejorar la calidad del servicio, lograr fidelidad, crecer, etc. Pero por que se pierden los clientes, en primer lugar se debe conocer que requiere un cliente de una empresa.

Pensemos por un momento en nosotros mismos, ocupando el rol de consumidores, para verificar si estamos o no de acuerdo con los mismos.

¿Qué busca obtener el cliente cuando compra?

- ✦ Un precio razonable.
- ✦ Una adecuada calidad por lo que paga.
- ✦ Una atención amable y personalizada.
- ✦ Un buen servicio de entrega a domicilio.
- ✦ Un horario cómodo para ir a comprar.
- ✦ Un local cómodo sin retrasos y limpio.

Un cliente se siente insatisfecho cuando no recibe la atención adecuada, por motivos de impuntualidad al adquirir una compra, como retrasó por parte de los empleados a la hora de empezar a trabajar y además experimenta un comprensible estado de incomodidad. Esto lo lleva a preguntarse: ¿me quejo? ¿O no vuelvo?

Algunos estudios que se realizaron sobre el particular señalan:

- ▶ Solo un 3 % de las operaciones de un negocio terminan en una queja.
- ▶ El 15 % adicional se queja por vías informales, por ejemplo el boca a boca, que puede ser fatal para un negocio.
- ▶ Un 30 % adicional no se quejará nunca, pero está seguro de tener motivos suficientes para protestar.

Lo seguro, es que ninguno de los tres grupos volverá a comprar en esa firma y además inducirá a muchos para que compren en otro lado.

Toda persona que trabaja dentro de una empresa y toma contacto con el cliente, la misma aparece identificada como si fuera de la misma empresa.

Estadísticamente está comprobado que los clientes compran buen servicio y buena atención por sobre calidad y precio.

Brindar un buen servicio no alcanza, si el cliente no lo percibe. Para ello es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos que hacen la atención al público.

- ✚ **Cortesía:** Se pierden muchos clientes si el personal que los atiende es descortés. El cliente desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es útil.
- ✚ **Atención rápida:** A nadie le agrada esperar o sentir que se lo ignora. Si llega un cliente y estamos ocupados, dirigirse a él en forma sonriente y decirle: "Estaré con usted en un momento".
- ✚ **Puntualidad:** la imagen y la credibilidad son cimientos de la puntualidad son considerados de vital importancia en una empresa ya que con esto se genera un buen desarrollo en las actividades laborales prestando buena atención al cliente y así evitar de ajetreados contratiempos.
- ✚ **Confiabilidad:** Los cliente quieren que su experiencia de compra sea lo menos riesgosa posible. Esperan encontrar lo que buscan o que alguien responda a sus preguntas. También esperan que si se les ha prometido algo, esto se cumpla.
- ✚ **Atención personal:** Nos agrada y nos hace sentir importantes la atención personalizada. Nos disgusta sentir que somos un número. Una forma de personalizar el servicio es llamar al cliente por su nombre.

- ✚ **Personal bien informado:** El cliente espera recibir de los empleados encargados de brindar un servicio, una información completa y segura respecto de los productos que venden.
- ✚ **Simpatía:** El trato comercial con el cliente no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.³²

A continuación se plantea el que es considerado el decálogo de la atención al cliente, cumpliendo a cabalidad con él se pueden lograr altos estándares de calidad en el servicio al cliente:

- **EL CLIENTE POR ENCIMA DE TODO.**

Este es el símil del primero de los diez mandamientos de Dios "Amar a Dios sobre todas las cosas", en este caso es el cliente a quien debemos tener presente antes que nada.

- **NO HAY NADA IMPOSIBLE CUANDO SE QUIERE.**

A pesar de que muchas veces los clientes solicitan cosas casi imposibles, con un poco de esfuerzo y ganas de atenderlo muy bien, se puede conseguir lo que él desea.

- **CUMPLE TODO LO QUE PROMETAS.**

Este sí que se incumple, son muchas las empresas que tratan, a partir de engaños, de efectuar ventas o retener clientes, pero ¿qué pasa cuando el cliente se da cuenta?

³² <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/administracion/acliente.htm>

- **SOLO HAY UNA FORMA DE SATISFACER AL CLIENTE, DARLE MÁS DE LO QUE ESPERA.**

Es lógico, yo como cliente me siento satisfecho cuando recibo más de lo que esperaba. ¿Cómo lograrlo? conociendo muy bien a nuestros clientes y enfocándonos en sus necesidades y deseos.

- **PARA EL CLIENTE, TU MARCA LA DIFERENCIA.**

Los empleados que tienen contacto directo con los clientes tienen una gran responsabilidad, pueden hacer que un cliente regrese o que jamás quiera volver, ellos hacen la diferencia. Puede que todo "detrás de bambalinas" funcione a las mil maravillas pero si una dependiente falla como la impuntualidad, probablemente para que el cliente se lleve todo o el negocio decaiga.

- **FALLAR EN UN PUNTO SIGNIFICA FALLAR EN TODO.**

Como se expresaba en el punto anterior, puede que todo funcione a la perfección, que tengamos controlado todo, pero qué pasa si fallamos en el tiempo de entrega, si la mercancía llega averiada o si en el momento de empacar un mini componente nos equivocamos y le damos unos parlantes de diferente modelo, todo se va al piso. Las experiencias de los consumidores deben ser totalmente satisfactorias.

- **UN EMPLEADO INSATISFECHO GENERA CLIENTES INSATISFECHOS.**

Los empleados propios son "el primer cliente" de una empresa, si no se les satisface a ellos, cómo pretender satisfacer a los clientes externos, por ello las políticas de recursos humanos deben ir de la mano de las estrategias de marketing.

- **EL JUICIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO LO HACE EL CLIENTE.**

Aunque existan indicadores de gestión elaborados dentro de las empresas para medir la calidad del servicio, la única verdad es que son los clientes quienes, en su mente y su sentir, quienes lo califican, si es bueno vuelven y no regresan si no lo es.

- **POR MUY BUENO QUE SEA UN SERVICIO, SIEMPRE SE PUEDE MEJORAR.**

Aunque se hayan alcanzado las metas propuestas de servicio y satisfacción del consumidor, es necesario plantear nuevos objetivos, "la competencia no da tregua"

- **CUANDO SE TRATA DE SATISFACER AL CLIENTE, TODOS SOMOS UN EQUIPO.**

Los equipos de trabajo no sólo deben funcionar para detectar fallas o para plantear soluciones y estrategias, cuando así se requiera, todas las personas de la organización deben estar dispuestas a trabajar en pro de la satisfacción del cliente, trátase de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto. ³³Por ello, la satisfacción debe empezar desde dentro, para que pueda ser transmitida a los clientes.

Es decir, cuando un cliente necesita determinado producto o servicio, es porque se sabe que busca en él algunas características específicas, con las cuales pretende satisfacer alguna o muchas de sus necesidades. Lo que hace que su búsqueda tenga una serie de

³³ <http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/no12/10mandamientosatncliente.htm>

expectativas iniciales que al final valorará como que fueron cumplidas o no, lo que le producirá el grado de su satisfacción.

f.1.2. LA IMPUNTUALIDAD LABORAL EN LO POLITICO.

Si tuviésemos que definir uno de nuestros peores males sociales, sin duda, el primer puesto se lo ganaría la impuntualidad. La mayoría de personas no tienen la puntualidad entre sus virtudes. Parece que llegar tarde forma parte de un mal entendido pero asumido- acervo cultural. Ser puntual, al contrario, es síntoma de ser extraño o, definitivamente, de estar dispuesto a perder plata, porque si uno se apura para estar a la hora, lo más probable es que tome un taxi y llegue a la cita donde, con toda probabilidad, no estarán ni la mitad de los convocados.

Desde pequeños se debe enseñar que llegar a la hora puntual es síntoma de respeto hacia los demás, y de ahí saber aprovechar mejor el tiempo. Al contrario de estos están los empleados, colegas, gerentes, políticos o ciudadanos que tienen una reunión y simplemente no están cuando deben, por lo que llegan inventando un cuento para explicar la demora. Pero hay atrasos que cuestan leyes, como cuando los honorables no están para votar y se debe suspender la sesión por falta de quórum. A más de uno esto lo ha llevado a pensar en que a los que deberían importarles impartir el ejemplo no tienen ni el más remoto interés en hacerlo, entonces nos preguntamos estas personas estarán listas para gobernarnos, será que un país podrá cambiar la forma mediocre que tiene de pensar como de actuar.

Es correcto dar una explicación por cada una de nuestras tardanzas, pero más respetable es todavía si somos capaces de hacer una simple llamada y avisar. Pero nuestros retrasos no serían materia de cuestionamiento y menos aún de estudio si no causas en una cantidad de pérdidas que exceden los 240 millones de dólares. Esto indica a nuestra sociedad que la falta de responsabilidad no le hace bien y menos nos permite jactarnos de una práctica tan mala. Ahora, todo está en nuestras manos. Si nos quejamos de esta pésima costumbre y comenzamos a llegar a la hora, a respetar a los que hacen el esfuerzo por salir más temprano y estar en el punto de reunión a tiempo, si comenzamos en las escuelas a enseñarles a los alumnos lo bueno de la puntualidad, como una virtud y no una obligación, sin dudas daremos un paso de buena convivencia, ganaremos respeto de nuestros pares y haremos que se eviten muchas de las pérdidas que causamos. Es importante entender que la sociedad nos pertenece y somos parte activa de ella. Nuestros errores repercuten en el progreso que queremos alcanzar para lograr esa nación justa y puntual que debíamos ser.³⁴

Como si se tratara de relojes derretidos, el horario parece haber perdido su rigidez y haberse convertido en un concepto maleable. Un lugar común: ir a una sesión citada por el cabildo de un municipio espectáculo a la hora anunciada y esperar en el lugar, vacío, hasta que se arme el escenario; se conecten los instrumentos; aparezca el resto del público; los políticos, dos horas más tarde, etcétera. Por estos días, la

³⁴ <http://cianuronews.wordpress.com/2007/12/25/la-puntualidad/>

impuntualidad se volvió algo normal y casi aceptable, ya que todos estamos resignados a esperar, porque, por otra parte, los otros también nos esperarán en algún evento con la misma actitud: es como una regla no escrita que todos aceptamos.³⁵

La impuntualidad esta radicalizada en muchos de nuestros gobernantes por lo que se debería a empezar a combatirla también desde este ámbito, brindando la capacitación necesaria para que por medio de sus influencias se promueva una campaña de concientización dirigida a los estudiantes niños y jóvenes, a los empleados de las empresas, a los trabajadores y en si a toda la ciudadanía en general identificando las causas que ocasionan la impuntualidad, y los perjuicios que esta trae consigo mismo.

Con esto formaremos empleados responsables y sobre todo puntuales capaces de sacar adelante una empresa de línea blanca donde el tiempo es de vital importancia para mantenerse en el mercado comercial, ya que un empleado impuntual traerá pedidas tanto económicas como éticas a la empresa irrespetando de esta manera las políticas de la misma, donde para algunos la “hora ecuatoriana” es un reto a vencer mientras para otros no signifique nada.

f.1.3. LA IMPUNTUALIDAD EN LO LABORAL.

La puntualidad ayuda a racionalizar el horario laboral en la entrada al trabajo resulta imprescindible para salir a la hora y conciliar la vida

³⁵ http://el_observatorio-politico.com/2010/07/protocolo-la-impuntualidad-habito-o.html

personal y profesional, es lamentable la existencia de una serie de vicios adquiridos en el ámbito laboral, que van totalmente en contra de la conciliación, la igualdad, la rentabilidad y la racionalización de las jornadas de trabajo, por lo que es importante romper con el mito de que es más productivo quien más horas pasa en la empresa. La finalidad de esta comisión es concienciar a la sociedad sobre el valor del tiempo y la importancia de su gestión.

La falta de puntualidad en una empresa habla por sí misma, de ahí se deduce con facilidad la escasa o nula organización del tiempo, de planeación en las actividades, y por supuesto de una agenda, pero, ¿qué hay detrás de todo esto?

Muchas veces la impuntualidad nace del interés que despierta en los empleados una actividad, por ejemplo, es más atractivo para un empleado charlar con los amigos que llegar a tiempo a la empresa; para otros es preferible hacer una larga sobremesa y retrasar la llegada a la oficina. El resultado de vivir de acuerdo a nuestros gustos, es la pérdida de formalidad en nuestro actuar y poco a poco se reafirma el vicio de llegar tarde a todo acto laboral como social.

Para ser puntual primeramente debemos ser conscientes que toda persona, evento, reunión, actividad o cita tiene un grado particular de importancia. Nuestra palabra debería ser el sinónimo de garantía para contar con nuestra presencia en el momento preciso y necesario.

Otro factor que obstaculiza la vivencia de este valor, y es poco visible, se da precisamente en nuestro interior: la falta de planificación laboral hace que el ambiente en la empresa se torne tenso y en algunos casos muy conflictivo donde las actividades empresariales no se desenvuelven en su totalidad trayendo consigo la baja productividad tanto en conocimientos como en lo empresarial.

Un aspecto importante de la puntualidad, es concentrarse en la actividad que estamos realizando, procurando mantener nuestra atención para no divagar y aprovechar mejor el tiempo. Para corregir esto, es de gran utilidad programar nuestras actividades diarias, porque es necesario poner un remedio inmediato, de otra forma, imposible.³⁶

f.1.4. LA IMPUNTUALIDAD EN LO CULTURAL.

Falta de seriedad, de respeto o de cultura, lo cierto es que la impuntualidad es uno de los peores defectos de los ciudadanos, como es el caso de los empleados El problema ha sido resuelto con la invención de la “hora local”, un margen de entre 15 y 30 minutos después de la hora anunciada, una cita o el inicio de alguna actividad. Como es el caso de algunas empresas en la que el reloj está atrasado 15 minutos porque algunos empleados no llegan a tiempo. Aunque no llegar a tiempo forma parte de la idiosincrasia latinoamericana, porque

³⁶ <http://www.portalplanetasedna.com.ar/valores.htm>

se anuncia un evento a las 18 horas para empezar a las 18:30 o tres horas después.

Aunque no hay estudios sobre el tema, hay pérdidas considerables por la impuntualidad. Además, el costo es para los que llegan temprano, a quienes se les falta el respeto. Es famosa. La hora latina ha rebasado las fronteras de un país y se ha convertido en una etiqueta poco envidiable. La puntualidad es muy necesaria en toda empresa.

Es un hecho innegable que en la mayoría de las empresas las reuniones de trabajo o convocatorias nunca empiezan a tiempo. Este es un comportamiento muy contraproducente ya que una reunión atrasada retrasa el resto de actividades del día, incluyendo otras reuniones, considerablemente muy importantes.

Esta situación tiene una agravante bastante seria. El hecho de empezar las reuniones tarde es culturalmente aceptado en un 99% de las empresas. Se debe recordar que empezar una reunión a tiempo es un entregable muy simple. Es un compromiso de algo que se debe hacer y tiene su fecha de entrega.

Que se trata de decir con esto que un entregable no es más que **Quien hace, qué y para cuando**. ¿Qué entregable más sencillo se puede tener que "Tu estar presente a las 8:00am"? Es decir, presentarse a tiempo y empezar una reunión a tiempo en sí es un entregable para todos los asistentes.

Qué es lo que pasa si la cultura empresarial incluye una tolerancia y aceptación hacia el inicio no puntual de las reuniones, consecuentemente la cultura empresarial grita "los entregables y proyectos que se manejan pueden ser entregados tarde. No hay problema. Así nos manejamos aquí". Esto inevitablemente compromete el rendimiento de la empresa.

Y esto no es un invento. Hay varios estudios realizados que han encontrado una estrecha correlación entre la puntualidad y eficiencia de las reuniones de una organización con el cumplimiento de las fechas de sus proyectos y entregables.

Por tal razón si un empleado es encargado de coordinar reuniones, tiene que asegurarse de manejarlas de una manera profesional, eficiente y productiva. Si te toca asistir a reuniones, asegurarse de mostrarles a sus compañeros lo importante que es para el cumplir con sus entregables al estar listo de una manera puntual, esto les ayudará a todos los demás empleados.³⁷

La impuntualidad no es un defecto de los ecuatorianos, es una expresión, el problema de impuntualidad de los ecuatorianos se explica que la caracterización de impuntualidad es un estereotipo. Este parte de una incomprensión del tema por no entender que este es un hecho histórico y no es de todas las sociedades ni de todas las épocas. Pero como se entiende que sea un hecho histórico y no un mal hábito, porque

³⁷ <http://www.malvarezonline.com/.../la-puntualidad-en-las-reuniones-y-la-cultura-de-una-empresa.html>

la puntualidad está asociada a un concepto de tiempo. Esta se vuelve importante en la vida de las sociedades cuando llega la modernidad y se desarrolla el capitalismo. Porque se le da importancia a la producción de las mercancías en un determinado tiempo que tiene que ver con la productividad, la producción para la venta, la competencia entre empresas y la calidad de los productos. Eso es propio de una sociedad capitalista. De ahí el concepto de que el "tiempo es oro". Así se dice en una sociedad capitalista porque mientras menos tiempo gastes en la producción de algo y ganes más, entonces es mejor. Obviamente entonces la puntualidad es una virtud en una sociedad moderna. Y qué pasa con la noción del tiempo en el Ecuador antes de esa llegada del capitalismo. Por ejemplo, en las sociedades amazónicas que son sociedades de productores, recolectores, cazadores, donde su vida está ligada a la tierra, hay una distinta visión del tiempo. En el sentido de que ellos producen para su autoconsumo y no les importa llegar a una hora, no tienen un concepto de llegar a las 09:00. Simplemente, para ellos hay una hora de levantarse, del almuerzo, la hora de ir a pescar. Es un tiempo asociado a ciertas actividades pero no es un tiempo vacío y homogéneo como el moderno. Entonces, la impuntualidad no es un defecto de los ecuatorianos, es una expresión. Y qué lectura le da a que continúe la falta de puntualidad pese a que los ecuatorianos son a la vez una sociedad moderna. Somos una sociedad en transición y somos un país que transita desde hace más de 100 años hacia el capitalismo al que el Ecuador no logra llegar del todo y no logra saldar las cuentas con

el pasado, con esa sociedad pre moderna, con la sociedad de las haciendas de formas de producción pre capitalista.

Y muchas de estas costumbres posteriormente se trasladaron poco a poco a las grandes ciudades y centros productivos. Pero la vida en la ciudad exige otro comportamiento, ya que por otro lado, la puntualidad también tiene que ver con el tema de la ciudadanía donde hay que considerar al otro. Es un comportamiento que exige saber que existen deberes y también obligaciones. Que si es que yo llego puntual a la empresa o trabajo, estoy respetando al otro, si llego impuntual, estoy irrespetando su tiempo.³⁸

f.1.5. LA IMPUNTUALIDAD EN LO ECONÓMICO.

En nuestra vida diaria siempre vivimos pendientes del reloj y muchas veces incurrimos en la impuntualidad por el mal hábito de no salir a tiempo para llegar en hora al trabajo, la universidad, el colegio u otro lugar, lo cual, desde luego no sólo genera perjuicios en nosotros sino en el entorno que nos rodea, ya que genera molestias o retardos en las actividades o tareas a realizar.

Por tanto, la impuntualidad no sólo produce efectos negativos en el sistema social sino también en el plano económico, puesto que ese hábito o costumbre de no llegar a tiempo crea un sobre costo en las actividades económicas que implica una pérdida de eficacia, porque el empresario deberá producir menos pagando más. Es entonces donde la

³⁸<http://hoy.com.ec/especiales/2008/ecuadorsi-2008/ecuadorsi24.htm>

impuntualidad se convierte en un problema económico que acarrea mayores costos a las empresas y personas, quienes pierden ingresos por cada minuto de tardanza de sus proveedores y trabajadores.

Sin embargo, la solución a este problema también lo podemos encontrar en la teoría económica que nos enseña que es más conveniente que los empresarios o productores afronten el costo de crear incentivos para promover la puntualidad en sus trabajadores que asumir los costos de la impuntualidad.

Es decir, que si sumamos todas las pérdidas económicas que nos ocasiona la impuntualidad de nuestros colaboradores y lo equiparamos con el costo de crear un mecanismo que motive a los trabajadores a llegar temprano, siempre resultará más barato optar por la segunda opción que soportar la primera.

En suma, la impuntualidad genera costos y esos costos son asumidos íntegramente por el empresario o titular de la actividad, a su vez, el trabajador que no asume riesgos en la actividad, no tiene incentivos para llegar temprano más que conservar su trabajo, por lo que; la mejor forma para combatir la impuntualidad es crear mecanismos de incentivo que logren ese esfuerzo adicional para cumplir con el horario y desempeñar sus funciones plenamente motivados.³⁹

³⁹<http://www.jornada.com.pe/.../31-el-costo-de-la-impuntualidad.html> miércoles, 17 /11/ 2010 05:00

La impuntualidad económicamente repercute bastante en una empresa, como por ejemplo:

- ⊕ Considerando que en promedio se tiene 15 reuniones a la semana dos o más personas.
- ⊕ En promedio las reuniones se atrasan unos 9 minutos (siendo conservador).
- ⊕ Fijo que esas 15 reuniones tienen 2,5 personas en promedio.
- ⊕ Con esos datos, se pierde 135 minutos a la semana. Un poco más de 2 horas que significan el 5% de toda la semana, el 5% del año, 117 horas al año.

Se debe tener en consideración la puntualidad ya que esta es una buena carta de recomendación para los futuros trabajos. La impuntualidad de otros compañeros desanima y desmotiva aquellos trabajadores más comprometidos con su horario y la empresa.

La falta de puntualidad es sinónimo de deficiente capacidad organizativa, falta de interés, falta de seriedad, mala imagen al exterior de la empresa como proveedores, bancos, clientes, lo que daña la imagen empresarial, sin dejar de lado que por un impuntual que exista en una empresa este traerá bajos rendimientos económicos ya que no está desempeñándose de igual manera que los demás colegas.

No obstante, para el resto de la ciudadanía, la puntualidad no es una norma habitual y pese a que no existen estudios actuales, uno realizado por Markop y la Universidad Internacional en el año 2000 reveló que el

Ecuador pierde alrededor de \$623 millones cada trimestre por concepto de los perjuicios económicos fruto de la denominada "hora ecuatoriana".

El estudio surgió como iniciativa de Marcelo Fernández, de la Universidad Internacional, quien recuerda que tras vivir por varios años en el extranjero, le costó mucho el acoplarse a la famosa 'hora ecuatoriana'. Que según explicó, tiene consecuencias que van más allá de la incapacidad de llegar a tiempo. "La impuntualidad no es solo llegar atrasado, lo que ocurre es que se crea una terrible desconfianza y falta de credibilidad en la sociedad. Esta es la razón de la pérdida tan cuantiosa".⁴⁰

f.1.6. LA IMPUNTUALIDAD EN LO LEGAL.

La impuntualidad o inasistencia, las faltas repetidas e injustificadas de puntualidad o asistencia al trabajo son motivo de un despido disciplinario. La impuntualidad supone retrasos, o ausencias durante el trabajo. Las inasistencias del trabajador supone la no realización de tareas, aun permaneciendo en el centro de trabajo o el incumplimiento de las obligaciones laborales en general.

Las faltas repetidas e injustificadas de asistencia y puntualidad al trabajo. En el caso de la impuntualidad en la asistencia al centro de trabajo, la jurisprudencia con frecuencia declara la improcedencia del despido cuando se demuestra que en la empresa hay un clima de

⁴⁰ <http://www.participacion.ciudadana.com.ec> Ana Vallejo,-Sección-Actualidad

tolerancia, flexibilidad o similar ante la impuntualidad. Es preciso que las faltas sean reiteradas e injustificadas.

Ante la pregunta acerca del grado de reiteración, no podemos más que remitirnos a la propia jurisprudencia dado que estas dependerán de la ponderación y la valoración que haga el órgano judicial. Lo que si queda claro es que se atenderá a la gravedad de la falta (evidentemente, no es lo mismo faltar diez minutos que una hora...) y su posterior justificación (certificado médico). La indisciplina o desobediencia. Es una causa que se presta a una gran ambigüedad y amplitud en su determinación. En todo caso, se atenderá a su grado de desobediencia o indisciplina.

Por escrito, indicando las causas del mismo y la fecha desde la que tendrá efectos. En este caso que puede hacer un trabajador ante un despido. El trabajador puede presentar una demanda o papeleta de conciliación ante el Servicio de Mediación, Arbitraje y Conciliación.

Llegar más tarde al trabajo o retirarse antes de que finalice el horario de la jornada, es causal de despido. A esta impuntualidad, también se le añaden las faltas de asistencia. Por ello, si el empleado no quiere perder su empleo, deberá estar más atento a los horarios y cumplir la jornada laboral tal como se estipula en el contrato de trabajo.

Estas causales de despido corresponden al despido disciplinario. Un tipo de despido que se recoge en la actual reglamentación y que los empresarios podrán implementar cuando algún trabajador registre, de manera repetida o injustificada, faltas de asistencia o puntualidad.

La cantidad de veces que un trabajador podrá ser impuntual o tener faltas de asistencia están estipuladas en los respectivos convenios colectivos que se aplican en cada sector y empresa. De este modo, cuando un trabajador llegue a la cantidad de faltas establecidas en el convenio, el empleador podrá hacer eco de esta conducta y despedirlo.

Así mismo, para comprender mejor el concepto de impuntualidad y falta de asistencia, debemos atenernos a lo siguiente: La impuntualidad incluye las llegadas tardes al puesto de empleo como el salir antes de la hora establecida. En relación a la falta de asistencia, esta es cuando el trabajador no acude al puesto de empleo durante toda o parte de la jornada, aunque éste se encuentre en el interior de la empresa misma. Si un trabajador incurre en estos incumplimientos y el empresario decide despedirlo, deberá notificarlo por escrito en donde deberá explicitar los hechos que motivan el despido y la fecha en que tendrá efecto.

Este despido disciplinario sugiere un real cambio de hábitos por parte de todas las personas que suelen llegar tarde o irse temprano del trabajo. Ya sea salir desde las casas con mayor anterioridad por si ocurre un atasco, dejar todo preparado para cuando suene el despertador, combinar mejor los horarios cuando tengan que llevar a sus hijos a las escuelas... En fin, distintas cuestiones que tendrán que modificarse.⁴¹

⁴¹<http://www.buscarempleo.es/derecho-laboral/la-impuntualidad-en-el-trabajo-es-causa-de-despido.html>

f.2. ANALISIS INTERNO.

f.2.1. IMPUNTUALIDAD DEL PERSONAL DE LAS EMPRESAS DE LINEA BLANCA DE LA CIUDAD DE LOJA.

Básicamente es necesario conocer las fuerzas competitivas dentro del sector comercial y como estas afectan a la cadena de valor de la empresa. El análisis interno puede permitir conocer las falencias que tiene una empresa, ya que al no satisfacer las necesidades y deseos de sus clientes como de sus potentados tendrá una existencia muy corta.

El mercado ya no se asemeja en nada al de los años pasados, en la actualidad todo es diferente, tanto en la forma de ofrecer un producto o servicio como en la manera de manifestar su aceptación o rechazo.

Un punto muy importante que no hay que dejar de lado es el hablar de la impuntualidad por parte de los empleados o trabajadores en las empresas, a estas personas se les hace muy placentero llegar tarde a la oficina, como el desperdiciar tiempo para excusarse de presentar un informe de trabajo, convirtiéndose en una mala costumbre a la que estos individuos la siguen practicando.

Dentro del sector comercial de nuestra ciudad de Loja se ha segmentado a las empresas de línea blanca donde los empleados son presa fácil de la impuntualidad tanto en los horarios de trabajo donde el retraso es común de todos los días, y que decir del plazo para entregar los trabajos uno, dos, o tres días habiendo podido hacerlo en una hora un dilema de no acabar malgastando tiempo y dinero como si esto no le perjudicara a

la empresa, será esto acaso la evidencia del por qué algunas empresas no surgen dentro de este mercado tan competitivo, que no solo se trata de surgir por un tiempo sino más bien el de mantenerse en el campo empresarial sino también en la mente del consumidor como en el corazón de los empleados, que son los ejes primordiales con los que una empresa necesita contar.

Si hablamos de porcentajes podemos afirmar que del cien por ciento de las empresas de línea blanca de nuestra ciudad el cuarenta y dos por ciento de los empleados señalan y acusan al tiempo, a los imprevistos que no les permite realizar sus actividades sin darse cuenta que son víctimas de un problema social que afecta no solo a nivel personal sino también en lo profesional, debido a que sus actitudes, morales y éticas lo delataran cuando este dentro de las filas de una empresa que no solo traerá conflictos en el ambiente laboral sino que contagiara a los futuros empleados.

El triunfo de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en la expansión de los mercados, pero que decir cuando este es mal atendido por que el empleado llevo tarde y no brindo el tiempo necesario como para dar a conocer un producto, peor mente para entender al cliente.

Si la empresa no satisface las necesidades y deseos de sus clientes y más son las quejas que los agradecimientos, la empresa deberá empezar a tomar cambios empezando por el personal de trabajo. De

nada sirve que el producto sea de buena calidad, a precio competitivo o esté bien presentado, si no existe un buen servicio ya que el cliente no tiene que perder el tiempo en esperar a que un empleado lo atienda para después seguir en lo mismo a la hora de entregar un producto por causa de la impuntualidad.

Hoy la situación ha cambiado en forma dramática en el sector comercial de línea blanca. La presión de la oferta de bienes y servicios y la saturación de los mercados obliga a estas empresas de distintas secciones y tamaños a pensar y actuar con criterios distintos pero a poner mucha dedicación e importancia a los perjuicios que trae la impuntualidad, esto con el propósito de captar y retener a esos "clientes escurridizos" que no mantienen "lealtad" ni con las marcas ni con las empresas.

Hay que tener presente que el tiempo es un recurso no renovable, de allí su extremado valor. Por eso la puntualidad es cortesía, eficiencia, educación y respeto, mientras que la impuntualidad es una muestra de falta de cultura, es no apreciar el tiempo de los otros compañeros de trabajo ni el propio.

El valor de la puntualidad es la disciplina de estar a tiempo para cumplir nuestros compromisos adquiridos deliberadamente: una cita del trabajo, una reunión de amigos, un compromiso de la oficina, o un trabajo pendiente por entregar.

La puntualidad es necesaria para dotar a nuestra personalidad de carácter, orden y eficacia, pues al vivir este valor en plenitud estamos en condiciones de realizar más actividades, desempeñar mejor nuestro trabajo, ser merecedores de confianza.

f.2.2. MOTIVOS DE LA IMPUNTUALIDAD.

Analizando a las empresas de línea blanca se determinó que uno de los factores que más prevalece en los empleados es la mala formación en el hogar porque en varios casos el llegar impuntual es un hábito que lo vienen practicando desde pequeños porque eso les inculcaron sus antecesores demostrando en la actualidad la falta de cultura ética y moral, que en algunos es visto como un identificativo hacia los demás.

Hay otros casos que ser puntuales se ha convertido en un imposible por el tránsito vehicular que como salen a destiempo exigen que este los transporte lo más rápido posible sin pensar que siendo este la causa de sus retrasos por que no dedicar más tiempo a sus salidas al trabajo.

Pero qué decir de los que por vivir lejos tienen derecho a llegar tarde es un absurdo por que todos tenemos el mismo tiempo el hecho de vivir lejos o cerca no nos hace diferentes del otro sería conveniente dejar de lado el ocio y empezar con alternativas positivas como para cambiar esa rutina diaria de pereza por una más activa y responsable que nos incite a llegar a la hora establecida por la empresa.

Aquí también hacen uso de su presencia los que por problemas domésticos se ven obligados a retrasarse y no llegar a tiempo, donde

algunos lo padecen casi todos los días es una buena alternativa para ciertos impuntuales comprometer a la familia por sus malos hábitos, de que se tiene problemas en casa todos los tenemos es parte de la vida diaria pero de ahí a mezclarlos con el desempeño laboral hay mucha distancia, sería mejor resolverlos con la responsabilidad posible a los problemas personales o familiares para que estos no interfieran en su lugar de trabajo.

Y no dejemos de lado a los que por falta de compromiso y despreocupación no llegan a la hora establecida por la empresa, son tan osados que no les interesa lo que piensen sus demás compañeros o si está perjudicando a la empresa estas personas piensan que con realizar su trabajo y recibir su salario están cumpliendo con la empresa y no es así porque lo importante es sentirse útil valorado como identificado en el cargo que ejecuta en el lugar donde trabaja.

Es importante poner a consideración estos factores que se han convertido en una molestia para las empresas comerciales en especial a las de línea blanca donde la puntualidad es una arma poderosa para combatir a este virus contagioso y evitar que se propague a los futuros empleados que llenaran las filas en el medio empresarial.

f.2.3. EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA PUNTUALIDAD.

Uno de los principales problemas a los que se afrontan las empresas en la actualidad, es el no conocer con exactitud la capacidad potencial de sus empleados, de que disponen, lo que puede suponer una condición

limitante para el desarrollo y crecimiento de las mismas, sobre todo si pensamos que el nivel de calidad de estos recursos no es el adecuado al cambio continuo de la sociedad.

La dificultad radica en que las personas, por naturaleza somos diferentes y así también nuestro comportamiento, los motivos que impulsan estar de acuerdo o no con las tareas encomendadas, nuestras aspiraciones y expectativas, nuestras habilidades y experiencias e incluso nuestra escala de valores y principios por lo que las empresas deberán integrar todas estas diferencias, alinearlas sin perder su singularidad y orientarlas al trabajo en equipo resguardando un clima de sana convivencia, allí radica la dificultad. Pero todo depende de la manera como el empleador maneje a sus colaboradores para obtener los resultados esperados.

Después de investigar a las empresas de línea blanca se evidencio que un número considerable de encuestados como es el cuarenta y tres por ciento, que no están cumpliendo con los horarios de trabajo mucho menos con los informes de las transacciones o movimientos de la empresa, poniendo más leña al factor tiempo, dejando todo para el ultimo como si estuvieran en una maratón de quien finaliza primero entonces que se puede esperar al respecto donde la responsabilidad laboral y ética profesional desapareció con el pasar del tiempo, el decir mañana termino con lo que hoy no pude hacer es la perspectiva de muchos sin darse cuenta que el mañana es otro día donde las

actividades laborales se seguirán sumando y el tiempo será el villano para que otra vez no cumpla con lo establecido.

Es importante conocer el papel que se desempeñara en una empresa el cargo a ocupar, las normas a seguir como también el comportamiento en la misma, todos van de la mano, donde algunos se destacan por ser los mejores en su cargo, pero del otro lado están los que superficialmente ejecutan sus actividades, trabajos inconclusos mal redactados en fin es la lucha de nunca acabar, la despreocupación es más que la responsabilidad piensan que un error pequeño no se notara que pasara desapercibido siendo todo lo contrario porque si algo anda mal en ese mismo momento se reflejara en la empresa como cuando esta sufre un imprevisto y no están presente los empleados por que no llegaron a la hora establecida, esto generara un problema porque no estuvieron preparados con anticipación para aquello.

Cuando la empresa presenta problemas, a la persona que le toca afrontarlos es al dirigente o cabecilla quien asume estos roles, pero entonces que podemos esperar cuando este no tiene la potestad de dirigir mucho menos de solucionar estos inconvenientes, ahí nos damos cuenta del error de algunos dirigentes que exigen su cumplimiento donde ellos no lo cumplen, ejemplo que algunos lo ponen en práctica en sus plazas de trabajo, donde el cargo laboral es pesimamente desarrollado, faltantes al momento de entregar un archivo, no entregarlo valiendo de la excusa aún no está listo pero inmediatamente lo entrego pasan las horas y la respuesta seguirá siendo la misma, y la

mediocridad asentándose de manera descarada en cada empleado impuntual.

La puntualidad tiene mucho que ver con el desempeño laboral por que esta se ha convertido en una alternativa de solución para muchos empresarios que han visto y vivido las acciones positivas que beneficiaran a la empresa dando un giro total a lo que fueron anteriormente, ahora contando con empleados dedicados a su trabajo, puntuales en sus horarios, eficientes a la hora de entregar informes dando el tiempo necesario a los clientes, generando un ambiente laboral agradable, si esto se cumpliera a cabalidad en las empresas de línea blanca sería un éxito logrado y una batalla terminada.

f.2.4. REGULARIDAD DEL TIEMPO.

El tiempo bien distribuido se fundamenta principalmente en la reducción del desperdicio y por supuesto en la calidad del servicio, a través de un profundo compromiso de lealtad de todos y cada uno de los integrantes de la empresa así como una fuerte orientación a sus tareas de trabajo, que de una u otra forma se va a derivar en una mayor productividad, menores costos, calidad, mayor satisfacción del cliente, mayores ventas y muy probablemente mayores utilidades como el aprovechamiento del personal, entre otras.

Sin embargo, la aplicación de poder distribuir el tiempo, requiere disciplina y previo a la disciplina se requiere un cambio de mentalidad, que se puede lograr a través de la implantación de una cultura orientada

a la calidad, que imprima el sello del mejoramiento continuo así como de flexibilidad a los diversos cambios, que van desde el compromiso con los objetivos de la empresa hasta la inversión en equipo, etc.

Es muy común que para las reuniones programados como citas, juntas, cursos y demás al interior de la empresa, seamos más flexibles en el sentido de ser impuntuales. Si somos quien organiza el evento y tenemos un rango alto siempre estamos muy ocupados para llegar a tiempo, en ocasiones incluso cancelamos una reunión con algún colaborador una o varias veces, con lo que conseguimos dañar nuestra imagen.

El ejemplo es un excelente medio para lograr que los empleados realmente colaboren con la empresa, si demostramos falta de interés para asistir a los eventos internos o reuniones de trabajo no podemos exigirle a los demás que le den una mayor importancia.

Analizar la importancia del tiempo en una empresa comercial sería interesante como es el caso de las empresas de línea blanca donde lamentablemente no le prestan el valor necesario al tiempo como si este no les importara en lo más mínimo, peor cuando se trata de asistir a reuniones convocadas por la empresa con el fin de tratar asuntos ya sean económicos, financieros, legales, personales, o de cualquier índole estas siempre sufren cambios de horarios, posponiéndolas para otro día etc., ya que no todos los interesados están presentes, dándoles el beneficio de la espera.

Desde que se inventaron las excusas los impuntuales hacen de las suyas como el caso de los empleados de las casas de línea blanca donde llegar apurados y a las justas a las reuniones de trabajo es poco para algunos, extendiendo sus retrasos cinco minutos más tarde para sentirse más cómodos, pero que cinismo con los que se toman diez, veinte y hasta más tiempo de lo establecido como si lo que se iría a tratar no fuera de vital importancia para la empresa, y donde queda el respeto, la responsabilidad, la puntualidad seguro que en el recuerdo si alguna vez lo práctico.

El llegar tarde a una reunión de cualquiera motivo por cultura y ética se tiene que llegar a tiempo mucho más si se trata de la empresa donde se desempeña laboralmente, hay que demostrar el respeto hacia los demás compañeros de trabajo a su empleador y a uno mismo dejando de lado la mala costumbre de la hora lojana, la misma que ha identificado a muchos empleados.

El no ser puntual es una falta de consideración para los demás, para la persona que espera es hacerle perder tiempo que es muy valioso el cual puede utilizarse mejor , y aun peor cuando es a un superior al que se le hace esperar.

El tiempo es oro molido el cual debemos valorar, si hay el hábito de llegar siempre tarde rescata el valor de la precisión, de ello depende tu propia vida tanto en lo económico como en lo moral, la impuntualidad demuestra que no eres capaz de ser una persona con seriedad y disciplinada.

Si sabemos aprovechar nuestro tiempo podemos hacer mucho y así mismo evitamos las carreras de las cuales solo nos deja una neurosis por no llegar a tiempo, tenemos que hacer conciencia de los imprevistos.

f.2.5. CONSECUENCIAS DE LA IMPUNTUALIDAD.

A veces se abordan temas de empresa muy sofisticados y complejos, sin haber solucionado temas sencillos que afectan a la organización, eficiencia, imagen, gasto, etc. Es el caso del tema de la impuntualidad en la empresa, este es un tema más importante de lo que parece

Porque puede suceder que al final la impuntualidad pase a formar parte de la cultura de la empresa en cuestión, asimilándola y aprendiendo a convivir con ella con resignación y paciencia.

En algunos casos esto favorece la creación de una cultura del retraso en toda una ciudad. Es el caso de Loja, cuyas empresas y gobernantes admiten que se ha convertido en un problema considerable como es el caso de las empresas de línea blanca donde la impuntualidad ha ocasionado insatisfacción a los clientes por la falta de dedicación y su mala atención demostrando irrespeto y poco interés de laborar, poniendo en duda la credibilidad y a su vez desprestigiando a la empresa, perjuicios que no ayudaran al desarrollo de la misma más bien generaran bajos ingresos y las empresas comerciales no están en condiciones de perder tiempo y dinero.

Ya que si el empleado llega cada día diez minutos tarde al trabajo habrá perdido unas cuarenta y cuatro horas al año siendo esto un sinónimo de

pérdidas para la empresa, la impuntualidad de algunos empleados mina la cohesión de los demás compañeros de trabajo, ya que la puntualidad de unos contrasta con la impuntualidad de otros desanima y desmotiva aquellos empleados más comprometidos con la empresa, pasando a formar parte de la mediocridad laboral.

La impuntualidad puede deteriorar el perfil de las empresas de línea blanca ya que hay una deficiente capacidad organizativa, falta de interés, como de seriedad al momento de desempeñar sus actividades laborales. La falta de sincronización horaria y las esperas y retrasos pueden provocar pérdidas relevantes de rendimiento si este tipo de costumbres se hacen crónicas en los hábitos de la empresa.

Por tanto, la impuntualidad no sólo produce efectos negativos en el sistema social sino también en el plano económico, puesto que ese hábito o costumbre de no llegar a tiempo crea un sobre costo en las actividades económicas que implica una pérdida de eficacia, porque el empresario deberá producir menos pagando más.

Es entonces que la impuntualidad se convierte en un problema económico que acarrea mayores costos a las empresas de línea blanca, quienes pierden ingresos por cada minuto de tardanza de sus proveedores y empleados.

Sin embargo, la solución a este problema también lo podemos encontrar en la teoría económica que nos enseña que es más conveniente que los empresarios o gerentes afronten el costo de crear incentivos para

promover la puntualidad en sus trabajadores que asumir los costos de la impuntualidad.

Es decir, que si sumamos todas las pérdidas económicas que nos ocasiona la impuntualidad de nuestros colaboradores y lo equiparamos con el costo de crear un mecanismo que motive a los trabajadores a llegar temprano, siempre resultará más barato optar por la segunda opción que soportar la primera.

f.2.6. LA IMPUNTUALIDAD Y LA CAPACITACIÓN.

No hay nada más frustrante para un empleado que el tener que ocupar su tiempo esperando a que otros lleguen para que se inicie su labor. Su tiempo es tan importante como el de los demás, por eso si los jefes son puntuales deberán evitar también esperar a alguien más e iniciar por respeto a quienes se tomaron el tiempo necesario para llegar a la empresa.

La puntualidad es una cualidad y debería ser un hecho común, no sólo para iniciar una reunión cualquiera sino también para terminarla, quedando al descubierto el nivel de organización empresarial y con ello la imagen de la empresa. Ya que ser puntual significa tener consideración hacia el prójimo, querer ayudar a que su trabajo o su labor sea un éxito, demostrando que le interesa con el fin de que no pierdan el tiempo por la nada.

Un papel muy importante es el que desempeña la capacitación la misma que direccionada a la impuntualidad ayudara a concientizar a los

empleados en este caso a los pertenecientes a las empresas de línea blanca, donde un mayor porcentaje de empleados no han recibido capacitación ni de la empresa como de otros medios, será esto acaso una de las causas de su deficientemente comportamiento, tanto a nivel personal como laboral, donde muchos no tienen idea de las consecuencias que esto traerá con el tiempo, mucho menos lo identificarán como un problema social que lamentablemente está corrompiendo a la sociedad entera.

Si como empleado tiene la costumbre de llegar tarde a todas partes de manera crónica, existe una esperanza, poniéndose un compromiso y así evitar el deseo de dejar las cosas para después y la costumbre de llegar tarde a todas partes cambiando de hábitos y rutinas.

No olvidemos que la reputación de un empleado está en juego, el hábito de llegar tarde le ha costado a las empresas mucho dinero en juicios, pérdida de productividad en el sector empresarial y oportunidades de trabajo.

No hay que engañarse pensando en que nadie toma en cuenta al que llega tarde. Si un empleado cree que ha llegado en más de una ocasión tarde a la empresa, ten por seguro que tanto los compañeros de trabajo como el cliente lo han notado.

f.2.7. SISTEMAS DE CONTROL DE LA IMPUNTUALIDAD.

Después del surgimiento de las empresas en el sector empresarial y comercial y su crecida demanda en adquirir personal de trabajo han sido

motivos para que estas deliberen en reformar y actualizar sus formas de contralorar al personal de trabajo que en algunas empresas se ha tornado una molestia obligatoria de cumplir.

En las empresas comerciales de línea blanca es un tema a tratar la presencia de la impuntualidad que se ha convertido en un problema incitando a que estas proyecten alternativas para su control debido a que la mayoría de estas empresas vienen utilizando un sistema de control ambiguo, tradicional y por no decirlo obsoleto al cual lo han convertido en una técnica de control a sus empleados que por medio de hojas o libros registran su horario de trabajo, por otro lado están las empresas que han tomado otra alternativa de control como es el de utilizar un programa computarizado que para el empleado registrar su hora de entrar como de salir de la empresa lo hará utilizando una clave personal, pero que sucede con el resto de empresas que no utilizan ningún sistema manual o computarizado para estas empresas es costumbre o falta interés o información implementar un sistema de control por que el hecho de presentarse ante su empleador o jefe no está asegurando su labor o desempeño en la empresa.

El control del personal en la empresa deberá ser un argumento dominante de su gerente o representante de conocer e identificar la presencia de la impuntualidad los retrasos como salidas anticipadas por parte de los empleados de conocer si hay sinceridad al momento de registrar sus horarios, de tener la confianza de que todos están desempeñando sus labores y la seguridad de que no abandonen sus

cargos para ocuparse en actividades de beneficio propio incumpliendo con la empresa.

Invertir en sistemas de control avanzados y tecnológicos ha sido una alternativa aceptada por las empresas de línea blanca con el fin de tener el dominio y control a su personal de trabajo y poder determinar a ciencia cierta los costos originados por la impuntualidad las pérdidas en valores que le cuesta a la empresa aplicando nuevas alternativas de investigación.

f.2.8. SANCIONES UTILIZADAS

El valor de ser puntual en la empresa establece una relación entre los empleados, el empresario y el tiempo, presentándose a horarios establecidos previamente, en el momento y lugar acordado, siendo esta una práctica beneficiosa para la salud, donde dos entidades que cumplen con el encuentro y trabajo acordado, se muestran respeto, compromiso, estima y cuidado. Quien arriba puntual al puesto de trabajo en la empresa llega feliz, siente su dominio sobre las circunstancias. Pero quien está atrasado teme las consecuencias, se somete a tensión emocional, desgasta su energía nerviosa, se somete a los caprichos del acaso y la tentación de la impuntualidad.

Cuando el empleado no cumple con sus obligaciones labores o sociales en horarios establecidos, sabemos que no disfrutara de un tiempo correspondiente, durante el cual no se desenvolverá menos en los aspectos que convenga al empleado como a la empresa.

La impuntualidad no permite otorgar y acrecentar el valor del tiempo personal y laboral, pues no puede escoger y distribuir las actividades para aumentar el patrimonio espiritual y material. Quien comprende el valor del tiempo, lo distribuye sistemáticamente respetando el tiempo personal ajeno de los demás compañeros de trabajo.

Analizando las consecuencias que trae la impuntualidad, algunas empresas comerciales de línea blanca han tomado la posibilidad de implementar sanciones con el fin de que el empleado tenga conciencia cambiando el mal hábito de llegar siempre tarde a laborar las llamadas de atención están siendo puestas en práctica utilizando el dialogo pidiendo explicación a lo sucedido, en algunos casos esto se resuelve con facilidad pero otros se vuelven conflictivos difíciles de contrarrestar, claro que no todas estas empresas practican las mismas técnicas, el descuido en unas o la falta de liderazgo ha hecho que pase por desapercibido el ser o no puntual donde el empleado llega a su hora conveniente, convirtiendo en rutina diaria al retraso donde no solo se está irrespetando los horarios establecidos sino también incumpliendo en el desempeño laboral, tornándose difícil de controlar, la alternativa de la sanción económica o descuento de sus salarios es otra posibilidad que también ha sido tomada en cuenta por estas empresas con la intención de que los empleados tomen conciencia dedicando más tiempo y entrega al cargo laboral que desempeñan, entendiendo que ni la empresa como el empleado estarán dispuestos en aceptar bajos

ingresos laborales de ser así la impuntualidad crónica, constante puede ser considerada como una debilidad de carácter.

De modo que si tocó convivir laboralmente con empleados así, habrá que aceptarlos como un hecho de la vida empresarial. Tal vez ayude el que se les recuerde con tiempo que tienen un compromiso laboral a cierta hora, o que los trabajos pendientes están tornándose inalcanzables, pero sinceramente mientras el o los empleados no decidan cambiar poco se podrá hacer.

Lo que sí se puede hacer es prever y esperar para tomar las debidas precauciones ante una catástrofe de impuntualidad laboral. De todos modos la decisión sobre sancionar o no a la impuntualidad está en la decisión de las empresas de línea blanca si esto traerá cambios beneficios a la misma donde la impuntualidad laboral no sea una limitante para que surjan en el medio empresarial.

f.3. DETERMINACIÓN DE LA IMPUNTUALIDAD EN FUNCIÓN DE MEDIR EL COSTO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES DE LÍNEA BLANCA DE LA CIUDAD DE LOJA.

La impuntualidad no sólo produce efectos negativos en el sistema social sino también en el plano económico, puesto que ese hábito o costumbre de no llegar a tiempo crea un sobre costo en las actividades económicas que implica una pérdida de eficacia, porque el empresario deberá producir menos pagando más.

Es entonces que la impuntualidad se convierte en un problema económico que acarrea mayores costos a las empresas, quienes pierden ingresos por cada minuto de tardanza de sus trabajadores.

Sin embargo, la solución a este problema también lo podemos encontrar en la teoría económica que nos indica que es más conveniente que los empresarios o gerentes afronten el costo de crear incentivos o capacitaciones para promover la puntualidad en sus empleados que asumir los costos de la impuntualidad.

Es decir, que si sumamos todas las pérdidas económicas que ocasiona la impuntualidad en los empleados y lo equiparamos con el costo de crear un mecanismo que motive a los trabajadores a llegar puntual, siempre resultará más barato optar por la segunda opción que soportar la primera.

En suma, la impuntualidad genera costos y esos costos son asumidos íntegramente por el empresario o la empresa, ya que el empleado no

cumple con los horarios de trabajo ni el desempeño laboral lo que con el pasar del tiempo acumula considerables costos.

Pero valgan verdades la impuntualidad está generalizada en todo los ámbitos gerenciales, comenzando por el subordinado hasta el empleador, que cual sea su cargo o posición si reinciden en la impuntualidad estarán generando mayores costos en pérdidas a la empresa.

Cuadro Nº 20

COSTO DE LA IMPUNTUALIDAD POR MINUTOS				
Salario Básico	Días Laborables	Horas x día	min	costo x min
264	24	8	60	0,02

Elaboración: Los Autores.
Fuente: Asesoramiento.

Costo x minutos: $264.00 / 24 = 11.00$

$$11.00 / 8 = 1.37$$

$$1.37 / 60 = \mathbf{0.02//.}$$

Basándose en el salario básico del empleado que es de 264.00 dólares americanos dividimos por los 24 días laborables de las empresas de línea blanca por las 8 horas de trabajo que determina la ley y los 60 minutos que tiene la hora se determinó el 0.02 costo de la impuntualidad en minutos, referente que nos servirá para determinar en valores los costos de la impuntualidad.

Cuadro Nº 21

COSTOS DE LA IMPUNTUALIDAD EN LAS EMPRESAS DE LINEA BLANCA (5 min)								
Nº Empleados	Salario Básico	Días Laborales	Horas /día	Min	Costo /min	5 min	Costo mensual	Costo anual
90	264,00	24	8	60	0,02	0,10	2,40	28,80
Total						9,00	216,00	2.592,00

Elaboración: Los Autores.
Fuente: Asesoramiento.

Costo 5 minutos: $0.02 * 5 = 0.10$

$0.10 * 24 = 2.40$

$2.40 * 12 = \mathbf{28.80//}$.

Costo total: $0.10 * 90 = \mathbf{9.00}$

$2.40 * 90 = \mathbf{216.00}$

$28.80 * 90 = \mathbf{2592.00//}$.

Teniendo el costo de la impuntualidad de 0.02 multiplicamos por los 5 minutos de retraso que permite la empresa dando como resultado 0.10 a este valor se lo multiplica por los días laborables de la empresa que son 24 obteniendo un valor de 2.40 al mismo que se lo multiplica por los 12 meses que tiene el año dando como resultado 28.80 costo de la impuntualidad.

De lo expuesto por las empresas de línea blanca que permiten una flexibilidad de tiempo en el ingreso del personal a la empresa, están de

una u otra manera aportando consigo perdida laboral como económica que considerándola en meses o en años acumula grandes pérdidas

Que económicamente repercute bastante:

- Considerando un promedio de 90 empleados.
- En promedio las empresas permiten una flexibilidad de tiempo de 5 minutos.
- Con esos datos, se pierde 9.00 dólares diarios, un poco más al mes como 216.00 dólares, y más aún al año donde el costo haciende a 2592.00 dólares.

Cuadro Nº 22

COSTOS DE LA IMPUNTUALIDAD EN LAS EMPRESAS DE LÍNEA BLANCA (10 MIN)								
Nº Empleados	Salario Básico	Días Laborales	Horas día	min	Costo x min	10min	Costo Mensual	Costo Anual
38	264,00	24	8	60	0,02	0,20	4.80	57.60
Total						7.60	182.40	2.188,80

Elaboración: Los Autores.
Fuente: Asesoramiento.

Costo 10 minutos: $0.02 * 10 = 0.20$

$0.20 * 24 = 4.80$

$4.80 * 12 = 57.60//.$

Costo total: $0.20 * 38 = 7.60$

$4.80 * 38 = 182.40$

$57.60 * 38 = 2188.80//.$

Establecido el costo de la impuntualidad de 0.02 multiplicado por los 10 minutos de retraso de los empleados da como resultado 0.20 cent, a este valor se lo multiplica por los días laborables de la empresa que son 24 obteniendo un valor de 4.80 al mismo que se lo multiplica por los 12 meses que tiene el año dando como resultado 57.60 costo de la impuntualidad.

La presencia de la impuntualidad por parte de los empleados en las empresas de línea blanca representa un cuarenta y dos por ciento, donde el retraso sobre pasa el límite de tiempo de espera permitido por la empresa, sacando una muestra de treinta y ocho empleados impuntuales donde los costos emitidos por la impuntualidad son seriamente considerados.

- Teniendo un promedio de 38 empleados impuntuales
- En promedio los empleados se atrasan 10 minutos más de lo permitido por la empresa.
- Con esos datos, se pierde 7.60 dólares a la semana, subiendo el costo a 182.40 dólares al mes, y un poco más al año con 2188.80 dólares en pérdidas para la empresa.

Cuadro Nº 23

COSTO DE LA IMPUNTUALIDAD DE LOS EMPLEADOS EN LAS REUNIONES DE TRABAJO (5 MIN)								
Nº empleados	Salario Básico	Días Laborales	Hora x día	min	Costo x min	5 min x reunión	Costo Mensual	Costo Anual
23	264,00	24	8	60	0,02	0,10	0,40	4,80
TOTAL						2,30	9,20	110,40

Elaboración: Los Autores.
Fuente: Asesoramiento.

Costo 5 minutos: $0.02 * 5 = 0.10$

$0.10 * 4 = 0.40$

$0.40 * 12 = \mathbf{4.80//}$

Costo total: $0.10 * 23 = \mathbf{2.30}$

$0.40 * 23 = \mathbf{9.20}$

$4.80 * 23 = \mathbf{110.40//}$

Con el costo de la impuntualidad que es de 0.02 multiplicado por los 5 minutos de retraso de los empleados da como resultado 0.10 a este valor se lo multiplica por las reuniones en la empresa que son 4 reuniones por mes obteniendo un valor de 0.40 al mismo que se lo multiplica por los 12 meses que tiene el año dando como resultado 4.80 costo de la impuntualidad.

La ética laboral se constituye en una carta de presentación de un empleado, caso diferente ocurre en las empresas de línea blanca donde los empleados reinciden en la impuntualidad a la hora de asistir a las reuniones de trabajo o convocatorias citadas por la empresa, estableciendo un margen de costo perjudicial para la misma.

Existiendo un número de veinte y tres empleados que generalmente su impuntualidad es de cinco minutos en cada reunión, se establece un valor de pérdidas de 2.30 dólares semanal, subiendo el costo a 9.20 dólares al mes, y un poco más al año con 110.40 dólares en pérdidas para la empresa.

Cuadro Nº 24

COSTOS DE LA IMPUNTUALIDAD DE LOS EMPLEADOS EN LAS REUNIONES DE TRABAJO 15 MIN								
Nº Empleados	Salario Básico	Días Laborables	Hora x día	min	Costo x min	15min x reunión	Costo Mensual	Costo Anual
10	264	24	8	60	0,02	0,30	1,20	14,40
TOTAL						3.00	12.00	144.00

Elaboración: Los Autores.
Fuente: Asesoramiento.

$$\begin{aligned} \text{Costo x 15 minutos:} & & 0.02 * 15 & = & 0.30 \\ & & 0.30 * 4 & = & 1.20 \\ & & 1.20 * 12 & = & \mathbf{14.40//.} \end{aligned}$$

Costo total x 10 personas: $0.30 * 10 = 3.00$

$1.20 * 10 = 12.00$

$14.40 * 10 = 144.00//.$

Tomando como referencia el costo de la impuntualidad que es de 0.02 multiplicado por los 15 minutos de retraso de los empleados en cada reunión de trabajo da como resultado 0.30 cent, a este valor se lo multiplica por el número de las reuniones en la empresa que son 4 reuniones por mes obteniendo un valor de 1.20 al mismo que se lo multiplica por los 12 meses que tiene el año dando como resultado 14.40 costo de la impuntualidad.

Aquí se evidencia con mayor presencia la impuntualidad aumentando el valor de los costos, y tomando como referencia 10 empleados que con frecuencia llegan 15 minutos después de lo señalado, se establece un valor de pérdidas de 3.00 dólares por reunión, subiendo el costo a 12.00 dólares al mes, y un poco más al año con 144.00 dólares en pérdidas para las empresas.

Cuadro N°25

COSTO DE LA IMPUNTUALIDAD DE LOS EMPLEADOS EN LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS								
Nº empleado	Salario Básico	Días Laboral	Hora x día	min	Costo por min	Costo x trabajo	Costo Mensual	Costo Anual
39	264,00	24	8	60	0,02	0.16	0.64	7.68
TOTAL						6.24	24.96	299.52

Elaboración: Los Autores.
Fuente: Asesoramiento.

Costo x trabajo: $0.02 * 8 \text{ h} = 0.16$

$$0.16 * 4 = 0.64$$

$$0.64 * 12 = \mathbf{7.68//.}$$

Costo total: $0.16 * 39 = \mathbf{6.24}$

$$0.64 * 39 = \mathbf{24.96}$$

$$7.68 * 39 = \mathbf{299.52//.}$$

Teniendo el costo de la impuntualidad que es de 0.02 multiplicado por las 8 horas diarias de trabajo da como resultado 0.16 a este valor se lo multiplica por 4 semanas ya que la entrega de trabajos se la realiza una vez por semana obteniendo un valor de 0.64 al mismo que se lo multiplica por los 12 meses que tiene el año dando como resultado 7.68 costo de la impuntualidad.

La presentación oportuna y puntual de trabajos que no se realizan en los horarios laborales establecidos ha marcado una gran diferencia en pérdidas económicas y por otro lado la presencia de aumento en los costos derivados de la impuntualidad están ocasionando bajas perdidas económicas que muy bien se podrían invertir en otras actividades en beneficio de las empresas. La presencia de la impuntualidad en el incumplimientos de trabajos ha aumentado el valor de los costos, y tomando como referencia 39 empleados que con frecuencia no presentan sus tareas puntualmente, estableciendo un valor de pérdidas de 6.24 dólares por atraso, subiendo el costo a 24.96 dólares al mes, y un poco más al año con 299.52 dólares en pérdidas para las empresas.

RESULTADO DE LOS COSTOS DE LA IMPUNTUALIDAD EN LAS EMPRESAS DE LINEA BLANCA

Cuadro N° 26

VARIABLES	COSTO MENSUAL	COSTO ANUAL
Costo del tiempo permitido por la empresa de 5 min	216,00	2.592,00
Costo de la impuntualidad en la hora de entrada/ salida de 10 min de retraso	182,40	2.188,80
Costos de la impuntualidad en las reuniones de trabajo		
• Costo 5 min de retraso	9,20	110,40
• Costo 15 min de retraso	12,00	144,00
Costo de la impuntualidad en la presentación de trabajos e informes.	24.96	299.52
COSTOS TOTALES	444.56	5334.72

Elaboración: Los Autores.
Fuente: Asesoramiento.

Resultado: haciendo un análisis de las pérdidas ocasionadas por la impuntualidad se puede evidenciar un considerable costo causado a las empresas de línea blanca donde el costo de la impuntualidad es de 444.56 dólares al mes y en el año es de 5334.72 dólares que las empresas año a año van perdiendo su liquidez de capital, que bien es cierto podría emplearse en otros aspectos necesarios para el desarrollo de las empresas.

COSTO TOTAL DE LA IMPUNTUALIDAD SEGMENTADO POR EL NÚMERO DE EMPLEADOS EN CADA EMPRESA DE LÍNEA BLANCA.



EMPRESAS	Nº EMPLEADOS
ELECTROLINEA	7
ARTEFACTA II	5
TV ELECTRODOMESTICOS	9
AUDIO CENTRO	21
MARCIMEX II	16
PROHOGAR	12
ARTEFACTA I	5
E.N.A.M.A.R.	3
DIPOWER	3
MARCIMEX I	9

f.4. SISTEMAS TECNOLÓGICOS PARA EL CONTROL DEL PERSONAL EN LA EMPRESA.

La puntualidad se fundamenta principalmente en la reducción del desperdicio del tiempo y por supuesto en la calidad del desempeño laboral, a través de un profundo compromiso de todos y cada uno de los integrantes de la empresa, así como una fuerte orientación a sus tareas de trabajo, que de una u otra forma se va a derivar en una mayor productividad laboral, menores costos, calidad, mayor satisfacción del cliente, mayores ventas y muy probablemente mayores utilidades que sumadas con el pasar del tiempo generaran alternativas de desarrollo tanto para la empresa como para quienes la conforman.

De allí la importancia de poner en práctica técnicas como la utilización de sistemas tecnológicos para el control y registro del personal en la empresa que se han considerado en la actualidad una herramienta de mucha ayuda para todo tipo de empresas, ya que el objetivo de estas técnicas de control está definitivamente orientado al mejoramiento continuo para su eficiencia como para poder determinar los costos ocasionados por la impuntualidad de algunos empleados que forman parte de la empresa.

La presente proposición tiene como objetivo brindar información de algunos sistemas de control de tiempos que permitan el mejoramiento y desarrollo de lo que abarca la técnica del control del tiempo.

Aquí algunos ejemplos de sistemas tecnológicos para el control y registro del personal:

f.4.1. SISTEMAS DE CONTROL DE TIEMPOS.

- **CENTRAL DE CAPTURA DE DATOS BIOMÉTRICO FINGER 007 IDTECK.**



Especificaciones técnicas:

- ✓ Sensor de huella: óptico.
- ✓ Pantalla: LCD azul.
- ✓ Tiempo identificación: 1 segundo o menos.
- ✓ Área de escaneo: 15 x 16 mm.
- ✓ Resolución: 500 dpi.
- ✓ Capacidad huellas: 1.500 huellas.
- ✓ Capacidad marcaciones: 50.000.
- ✓ FFR: 0,01%.
- ✓ FAR: 0,0001%.
- ✓ Puertos: R S 232 / 485, TCP / IP.
- ✓ Corriente de operación 300 mah.

- ✓ Consumo en stand By 20 mah.
- ✓ Energía: 5 VDC.
- ✓ Baterías: 4 tamaños AA.
- ✓ Temperatura / humedad -10 a 60° C / 20 a 80%.
- ✓ Material chasis: plástico ABS.
- ✓ Tamaño: 185 x 123 x 43 mm.

Usos.

- ✓ Sistemas de control de accesos.
- ✓ Sistemas de control en general.

➤ **LECTOR BIOMÉTRICO CA 200 SQUARENET DE HUELLA DIGITAL Y TARJETA DE PROXIMIDAD.**



Características:

- ❖ Memoria portátil tipo USB.
- ❖ Capacidad de almacenamiento de 1.900 huellas.
- ❖ Fácil manejo de los registros.
- ❖ Tiempo retención de data en memoria portátil 200 años.
- ❖ Señalización en el display de memoria llena.
- ❖ Protección de acceso al menú con clave.
- ❖ Descarga de archivos en formato .txt.
- ❖ Batería interna de respaldo ante cortes de energía.
- ❖ Salida de rele para conexión de periféricos.

Especificaciones técnicas:

- ❖ Pantalla cristal líquido de 16 caracteres en dos líneas.
- ❖ Alimentación 220 VAC.
- ❖ Batería interna 6 V. funciona hasta 48 horas.
- ❖ Alimentación interior 9 VDC.
- ❖ Consumo típico 40 MAH.
- ❖ Sensor biométrico óptico.
- ❖ Memorias: 2.975 registros en cartucho tipo USB.
- ❖ Temperatura operación -15 a + 60° C.
- ❖ Dimensiones: 260 x 175 x 90 mm.
- ❖ Peso 1.700 grs.

Usos.

- ❖ Sistemas de control de accesos.
- ❖ Sistemas de control en general.

f.5. PROGRAMA DE CONCIENCIACIÓN Y PREVENCIÓN SOBRE EL VALOR DE LA PUNTUALIDAD QUE PERMITIRÁ EL MEJORAMIENTO DEL SECTOR COMERCIAL DE LÍNEA BLANCA DE NUESTRA CIUDAD.

Una de las características que se observa en este medio competitivo y empresarial es que las empresas se empeñan en ser cada vez mejores. Para ello, recurren a todos los medios disponibles para cumplir con sus objetivos. En dicho contexto, la óptima administración del factor humano tiene singular importancia. Se dice que una empresa será buena o mala, dependiendo de la calidad del desempeño de su recurso humano.

Es por ello que, con el objeto de aprovechar al máximo el potencial humano, las empresas desarrollan complejos procesos. Entre otros, la motivación del personal se constituye en uno de los factores de especial importancia para el logro de los objetivos empresariales y facilitar el desarrollo del empleado. Es necesario motivar a los empleados para el logro de determinados objetivos, más aun tratándose de un problema como la impuntualidad que tendrá mucho que ver con la prosperidad de una empresa, contratando especialistas o consultores, quienes generalmente son buenos oradores y hacen uso de determinadas técnicas orientadas principalmente a incidir en el aspecto emocional como laboral del empleado. Para ello, planteando temas tales como: La impuntualidad y su incidencia, el valor de la puntualidad, como adquirir este hábito, liderazgo en el desempeño laboral, entre otros.

En el mejor de los casos, estos programas van acompañados con temas relacionados con las actividades de la empresa, donde pueden llevar a que el empleado tome conciencia de determinados problemas y pretendan superarlos.

f.5.1 PLAN DE CAPACITACIÓN

El plan de capacitación estará dirigido a los empleados como gerentes de las empresas de línea blanca, enfocando temas relacionados a la impuntualidad.

EMPRESAS COMERCIALES DE LINEA BLANCA DE LA CIUDAD DE

LOJA

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

2011

PRESENTACIÓN.

El empleado, con su capacidad intelectual y física se constituye en el motor central del crecimiento y desarrollo de una empresa. Atender y ayudar al empleado constituye por tanto deber prioritario de los representantes gerenciales, dando la importancia y el espacio necesario para conocer la realidad de la impuntualidad tanto en el desempeño de la productividad laboral, como en los horarios de trabajo de los empleados

CONTEXTO GENERAL.

- **OBJETIVO.**

Disminuir los niveles de la impuntualidad en los empleados de las empresas de línea blanca de la ciudad de Loja.

- **ASISTENTES.**

La capacitación está dirigida tanto a los empleados como a los gerentes o representantes de las empresas de línea blanca.

- **REGISTRO DE ASISTENTES.**

El registro de los asistentes para las charlas lo realizan los capacitadores respectivamente. Se llenara un formulario el que constara de:

FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN

Curso	
Fecha	
Lugar	
DATOS PERSONALES	
Apellidos	
Nombres	
Instrucción	
Título obtenido	
Puesto que desempeña	
DATOS DE LA EMPRESA	
Razón social	
Actividad	
Provincia	
Localidad	
Dirección	
Teléfono	
Firma	

- **CAPACITADORES**

La dirección y desarrollo de los temas a tratar estarán a cargo de los profesionales en la materia como:

- ✓ **GUSTAVO GAITÁN THORNEE.**

Mercadotecnista y Consultor Empresarial y Político de origen Colombiano. En Ecuador fue el primer gerente de servicio al cliente en Teamazonas y ha sido instructor de grandes empresas como PacificCard, clínica Kennedy, Cervecería Nacional, Salud S.A Trolebús Petrocomercial, Hidropaute y cerca de 50 empresas e instituciones más.

- ✓ **LIC. RAMIRO PEREIRA**

Periodista, actualmente se encuentra laborando en la Radio Municipal de Loja, como también en el diario Centinela de Loja.

- ✓ **DRA. CATALINA VALAREZO PIEDRA.**

Instructora de los cursos de capacitación en la formación en el instituto la castellana. Docente del Instituto Superior Tecnológico Daniel Alvares Burneo. Docente accidental del Área Jurídica Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja. Carrera Contabilidad y Auditoría modalidad presencial y a distancia. Supervisor bancario del banco de Loja.

✓ **ING. GABRIELA ALARCÓN DÍAZ.**

Administradora y asistente de jefe de Zona Lidercell Loja.

Jefe de ventas y operaciones Hipercell Loja.

Jefe de ventas alegro PSC.

Asistente de gerencia RECSA, recaudadora del Ecuador.

Docente del Instituto Tecnológico Sudamericano.

Administradora y docente del Instituto La Castellana.

Cuadro Nº 27

Nº	TEMAS DE CAPACITACION	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS	DURACION	FECHA
1mer día	•La impuntualidad y su incidencia en los empleados de las empresas	•La administración del tiempo en el empleado. •Planificación y preparación	•Exposición magistral • Ejercicios de auto evaluación.	10 H O R A S	A determinar
2do día	• Importancia de la puntualidad en un empleado.	• La importancia de la puntualidad. • La puntualidad v/s la impuntualidad.	•Técnicas demostrativas como videos u otras. •Sesión de reflexión sobre el tema según su propia realidad.		A determinar
3cer día	•Como adquirir el hábito de la puntualidad en las empresas	• Practica de valores. • Desempeño laboral.	• Autoanálisis de la oportunidad de mejorar.		A determinar
4to día	• El valor en costos que genera la impuntualidad y la utilización de sistemas tecnológicos para el control y registro de los empleados en la empresa.	• Atención al cliente. •El hábito de la puntualidad.	• Dialogo entre el orador y los oyentes.		A determinar
5to día	• Motivación y liderazgo en el desempeño laboral de los empleados.	•Incidencias de la impuntualidad	•Participación dinámica.		A determinar

Elaboración: Los autores
Fuente: Asesoramiento

- **CERTIFICADOS**

A los participantes de las capacitaciones se les acreditará un certificado avalado por:

- ✘ La casa de la cultura ecuatoriana Benjamín Carrión, esto por la intervención del instructor Gustavo Gaitán Thornee
- ✘ La Corporación Académica Informática e inglés en Loja, CADIL esto con la intervención del instructor, Lic. Ramiro Pereira.
- ✘ El Instituto Superior Tecnológico la Castellana esto con la participación de la instructora Dra. Catalina Valarezo Piedra
- ✘ El Instituto Superior Tecnológico la Castellana esto con la participación de la instructora Ing. Gabriela Alarcón Díaz.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA CAPACITACIÓN.

Nº	PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIÓN	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
1	La impuntualidad y su incidencia en los empleados de las empresas.	XX				
2	Importancia de la puntualidad de un empleado		XX			
3	Como adquirir el hábito de la puntualidad en las empresas			XX		
4	El valor en costos que genera la impuntualidad y la utilización de sistemas tecnológicos para el control y registro de los empleados en la empresa.				XX	
5	Motivación y liderazgo en el desempeño laboral de los empleados.					XX

Elaboración: los Autores
Fuente: Asesoramiento.

- **PRESUPUESTO DE LA CAPACITACIÓN**

INSTRUCTOR: Gustavo Gaitán Thornee.

Nº	EMPRESAS	DURACIÓN	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	ELECTROLINEA	10 Horas	80.00\$/la hora	800.00\$
2	ARTEFACTA II	10 Horas	80.00\$/la hora	800.00\$
3	TV ELECTRODOMESTICOS	10 Horas	80.00\$/la hora	800.00\$
4	AUDIO CENTRO	10 Horas	80.00\$/ la hora	800.00\$
5	MARCIMEX II	10 Horas	80.00\$/ la hora	800.00\$
6	PROHOGAR	10 Horas	80.00\$/la hora	800.00\$
7	ARTEFACTA I	10 Horas	80.00\$/la hora	800.00\$
8	E.N.A.M.A.R. Electrodomésticos	10 Horas	80.00\$/la hora	800.00\$
9	DIPOWER	10 Horas	80.00\$/la hora	800.00\$
10	MARCIMEX I	10 Horas	80.00\$/ la hora.	800.00\$
TOTAL				8000.00\$

Fuente: Capacitador.

INSTRUCTORES:

- 🇨🇴 Lic. Ramiro Pereira.
- 🇨🇴 Dra. Catalina Valarezo Piedra.
- 🇨🇴 Ing. Gabriela Alarcón Díaz.

Nº	EMPRESAS	Nº EMPLEADOS + GERENTE	DURACIÓN	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	ELECTROLINEA	8	10 Horas	30.00\$ x persona	240.00\$
2	ARTEFACTA II	6	10 Horas	30.00\$ x persona	180.00\$
3	TV ELECTRODOMESTICOS	10	10 Horas	30.00\$ x persona	300.00\$
4	AUDIO CENTRO	22	10 Horas	30.00\$ x persona	660.00\$
5	MARCIMEX II	17	10 Horas	30.00\$ x persona	510.00\$
6	PROHOGAR	13	10 Horas	30.00\$ x persona	390.00\$
7	ARTEFACTA I	6	10 Horas	30.00\$ x persona	180.00\$
8	E.N.A.M.A.R. Electrodomésticos	4	10 Horas	30.00\$ x persona	120.00\$
9	DIPOWER Electrodomésticos.	4	10 Horas	30.00\$ x persona	120.00\$
10	MARCIMEX I	10	10 Horas	30.00\$ x persona	300.00\$
TOTAL					3000.00\$

Fuente: Capacitador.

Cabe recalcar que el instructor que dirigirá la capacitación como el presupuesto está a disposición de cada una de las empresas de línea blanca donde aquí se ha dado algunas alternativas para ello.

- **FINANCIAMIENTO.**

Para la ejecución de esta capacitación estará financiada por las empresas con el aporte del cien por ciento del costo total de la misma, recalcando que tendrá una duración de diez horas, en cada empresa, las cuales tendrán un compromiso, para que esta capacitación se desarrolle con éxito, la misma que servirá tanto a los empleados como a la misma empresa.

f.5.2. ELABORACION DE UN FASCICULO TITULADO

“PUNTUALIDAD EL ÉXITO EN LA EMPRESA”.

Para una mejor comprensión por parte de los empleados y gerentes se ha tenido muy en cuenta la elaboración de un fascículo esto con el fin de concienciar por medio de la lectura a los interesados en cambiar el mal hábito de la impuntualidad.

PORTADA Y CONTENIDO DEL FASCÍCULO



***Puntualidad
el éxito en
la empresa.***

***Un saludo fraterno a cada uno de los lectores, a
quienes
dirigimos nuestra obra.***

INTRODUCCION

Marjory Díaz y Diego Castillo, egresados de la carrera de Administración de Empresas, de la Universidad Nacional de Loja, hemos promovido la redacción de este fascículo con la finalidad de dar a conocer las responsabilidades laborales en el trabajo diario de las empresas de línea blanca existentes en la ciudad de Loja, las mismas que gracias a la puntualidad de algunas de ellas desarrollan el progreso y el éxito de las mismas. También queremos manifestar que por su honrosa participación en el trabajo investigativo en el cual estamos involucrados para solucionar el problema de la impuntualidad en determinadas empresas.

Cabe indicar que este fascículo, tiene una finalidad de poner a disposición del empleador, empleado y personas interesadas en el desarrollo laboral, siendo este un medio importante para su conocimiento.

Los impulsores de este proyecto agradecemos cordialmente a nuestra directora, como también aquellas personas que se encuentran laborando para el desarrollo de las empresas.

CONTENIDO

	Pág.
Valor de la puntualidad.....	6
Consejos claves para vencer la impuntualidad.....	7
La plaga de la impuntualidad.....	9
La puntualidad.....	13
Un relato de la impuntualidad.....	14
Frases célebres.....	16
El porqué de la impuntualidad.....	18
Puntualidad, imagen de la persona y empresa.....	20
Como dejar de dar excusas o eliminarlas.....	22
La impuntualidad: una de nuestras peores costumbres.....	24
Estrategias para fomentar los valores de la disciplina y la Puntualidad.....	25
El valor del tiempo.....	26

VALOR DE LA PUNTUALIDAD



Una de las cualidades del gran empresario es la **puntualidad**, y una persona que es puntual es sinónimo de respeto.

En la actualidad con tanto tráfico puede ser que lleguemos un poco tarde pero tenemos que tomar en cuenta que no se haga un hábito, la puntualidad es de cuidado y precisión, para cualquier clase de cita.

El no ser puntual es una falta de consideración para los demás, para la persona que espera es hacerle perder tiempo, el cual es muy valioso puede utilizarse mejor, y aún peor cuando es a un superior al que se le hace esperar.

El tiempo es oro molido el cual debemos valorar, si hay el hábito de llegar siempre tarde rescata el valor, de ello depende tu propia vida tanto en lo económico como en lo moral, la impuntualidad demuestra que no es capaz de ser una persona con **seriedad y disciplinada**.

Si sabemos aprovechar nuestro tiempo podemos hacer mucho y así evitamos las carreras, de las cuales sólo nos deja una **neurosis** por no llegar a tiempo, tenemos que hacer conciencia de los imprevistos.

Una buena carta de recomendación es la **puntualidad**. La impuntualidad de otros compañeros desanima y desmotiva aquellos trabajadores más comprometidos con su horario y la empresa. La falta de puntualidad es sinónimo de deficiente capacidad organizativa, falta de interés, falta de seriedad, mala imagen al exterior de la empresa.

“Nunca permitas que la impuntualidad se haga costumbre



CONSEJOS CLAVES PARA VENCER LA IMPUNTUALIDAD



- ✦ Lo primero que hay que hacer es tener una **agenda** y revisarla cada hora. Al menos al principio hasta crear una rutina.
- ✦ Mantener siempre el **reloj** en hora y cerca.
- ✦ Instalar un sistema de **alarmas** que avisen una hora antes de que acontezcan las citas. Así habrá tiempo de prepararse y organizar lo que haga falta. Incluso, avisar a la persona con la que se debe reunir para avisar que acuda más tarde al encuentro y no dejar esperándola sin una respuesta.
- ✦ Levantarse más **temprano** por la mañana para organizar las obligaciones del día es una buena medida para evitar sobresaltos de última hora.
- ✦ Evitar las distracciones hará que se tenga más conciencia del **tiempo** y que se lo utilice de manera productiva y eficaz.
- ✦ Hacer el **ejercicio mental** de proponerse estar siempre diez minutos antes de la programación de la cita. Si un encuentro está pautado a las 20hs, hay que mentalizarse para estar allí a las 19:50hs como si esa fuera la hora acordada.
- ✦ Evitar las distracciones hará que se tenga más conciencia del **tiempo** y que se lo utilice de manera productiva y eficaz.
- ✦ Hacer el **ejercicio mental** de proponerse estar siempre diez minutos antes de la programación de la cita. Si un encuentro

está pautado a las 20hs, hay que mentalizarse para estar allí a las 19:50hs como si esa fuera la hora acordada.

- ⊕ Es importante saber cuánto tiempo demora la realización de las tareas que se tengan en el día. Es mucho mejor exagerar el tiempo que se cree llevará una labor en especial para luego no estar necesitando más tiempo del que realmente se dispone.
- ⊕ Realizar una **lista** de lo que no se debe olvidar en casa cuando salimos. Ejemplo: llaves, billetera, documentos, teléfono móvil, listas de compras, etc. La desorganización está íntimamente ligada a la impuntualidad.
- ⊕ Escoja la ropa que se va a lucir la noche anterior. Esto hará que se pierda tiempo innecesario en probar una y otra vez diferentes atuendos en el último momento.
- ⊕ El **hábito de la puntualidad** es un ejemplo que los niños seguirán si lo ven reflejado en los adultos. Así también se evitarán demoras como consecuencia de la desorganización de ellos.
- ⊕ La **impuntualidad** se nota y es mal vista, sobre todo si se reitera en varias ocasiones o es un estilo de vida que hace que la persona sea identificada por este motivo.

El ser puntual es una disciplina básica e importante de la vida.



LA PLAGA DE LA IMPUNTUALIDAD



Tiene una gran facilidad de invasión.

No tiene límites territoriales, no respeta barreras.

Es razón de pérdida de millones para muchas empresas y demás recursos.

El propósito de éste mensaje es hacernos ver lo negativo de la impuntualidad y lo necesario que se le ponga un alto en nuestra vida.

LA IMPUNTUALIDAD

DEMUESTRA LA FALTA DE DISCIPLINA PERSONAL.

A todos se nos han dado siete días a la semana, cada día con sus 24 horas. Haciendo las cosas organizadamente, debería haber tiempo para cada actividad. Tiempo para hablar y callar; para reír y llorar; trabajar y descansar.

La puntualidad requiere disciplina, requiere ajustes, requiere orden, responsabilidad, correcta administración, en cambio la impuntualidad demuestra indisciplina personal y laboral.

Una característica de un empleado que es disciplinado y administra bien su tiempo es la puntualidad. Ya que al llegar siempre tarde, damos a conocer a los demás que no sabemos organizar nuestro tiempo y seguramente tampoco nuestra vida.

Checa esto. (No precisamente tiene que ser así ya que habrá sus excepciones)

Si eres una persona impuntual, seguramente:

- ✚ Tampoco eres muy ordenado con tus cosas.
- ✚ Tampoco eres muy buen administrador de tu dinero.
- ✚ Tampoco eres muy responsable con lo que se te encarga.
- ✚ Tampoco acostumbras cumplir tus compromisos.
- ✚ Tampoco eres muy limpio.
- ✚ Tampoco duermes muy bien.
- ✚ ¿Notan la relación? Todo lo anterior tiene que ver con disciplina.

ES PERJUDICIAL PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES

Si en muchas de las actividades laborales, la reunión o capacitación empezara a la hora acordada, la mayoría perdería la primera mitad de ella. Por esta razón, la actividad se posterga hasta que más empleados o colaboradores lleguen y se pueda dar inicio a la misma. Lo peor es que al final no falta alguno quien diga: "Aquí terminan muy tarde las reuniones."

Por causa de la impuntualidad:

- ✘ Se pierde respeto porque las reuniones ya han dado comienzo, y siguen entrando empleados para tomar su asiento a media reunión.
- ✘ Se tienen que repetir instrucciones.
- ✘ Hay interrupciones
- ✘ Distracción
- ✘ Todo eso resulta muy negativo.

ES UNA COSTUMBRE NEGATIVA QUE CONTAGIA A OTROS

Otro de los problemas de la impuntualidad es que es altamente contagiosa. Generalmente son los empleados nuevos los que suelen llegar a la hora. Con el correr del tiempo, ellos observan que este no es el caso de los empleados más antiguos, y pronto comienzan a seguir el mal ejemplo. Ellos se acomodan a la

costumbre general y así otros más pasan a formar parte de los indisciplinados.

-¿Qué tipo de ejemplo estás dando tú?

ES UN TESTIMONIO NEGATIVO PARA LOS DE AFUERA

Debemos tomar en cuenta que los clientes o cualquier persona, generalmente están a la expectativa, es decir, observan, critican, sacan conclusiones. También entendamos que los demás oyen nuestras palabras, pero sobre todo observan nuestras acciones. Nuestra vida es una carta abierta que la gente lee cuidadosamente. Nuestra conducta puede ser una carta de ánimo y aliento hacia otros o todo lo contrario, por eso debemos tener mucho cuidado.

Al ver nuestra impuntualidad es probable que los de afuera saquen conclusiones como las siguientes: "A estos empleados no les interesa mucho lo que ocurre aquí." "Evidentemente no es algo muy prioritario para ellos." "Seguramente esto no es tan importante como dicen ellos mismos". No seamos cartas de desánimo porque la advertencia es clara y dura.

ES UNA MANERA DE ROBAR TIEMPO A LOS DEMÁS

Cuando otros tienen que postergar sus compromisos, sus planes o el inicio de una reunión a causa de nuestra impuntualidad les hemos robado tiempo y este vale oro.

En este caso hemos jugado el papel de ladrón, robando a otro uno de sus bienes más preciosos, su tiempo.

¿A cuántos les gusta que otros le hagan esperar? A nadie le agrada eso. Entonces, no demos a otros el trato que no quisiéramos recibir de ellos.

DEMUESTRA FALTA DE CONSIDERACIÓN POR OTROS

La puntualidad es una forma de demostrar alta estima por otras personas y su tiempo. En cambio la impuntualidad es desestimar a otros y a su tiempo. Estamos diciendo: "No me importa si otros tienen que esperarme a mí. Que me esperen."

Lo curioso es que llegamos tarde y si la reunión no ha comenzado decimos: "¡Ah, qué bueno llegué a tiempo, todavía no han comenzado!". Incluso hay casos en que alguien se enoja porque se empezó a la hora exacta, y dice: "¡Qué exagerados son!"

Muchos no nos damos cuenta de la frustración que hemos causado a otros por nuestros atrasos a las reuniones o en la productividad laboral, y de cuanto desaliento hemos sembrado. Es importante tomar conciencia de este hecho.

ES MOTIVO DE PÉRDIDAS A LA EMPRESA

La puntualidad requiere preparar las cosas de antemano para poder evitar los atrasos. Necesito hacerme preguntas como éstas:

- ▶ ¿Qué cosas debo atender el día anterior?
- ▶ ¿Cuánto tiempo necesito para alistarme?
- ▶ ¿Cuánto tiempo necesito para llegar a la empresa?
- ▶ ¿A qué hora debo partir de mi casa?

Ante todas las razones que pudiéramos dar, la verdadera razón porque nos cuesta llegar a la hora establecida, es porque hay algún problema en nuestra vida diaria.

¿Hasta qué punto has sido tú afectado por esta plaga?

Probablemente todos tenemos que admitir que hemos sido contagiados, y nunca nos hemos propuesto seriamente a corregir esta costumbre negativa.

Hoy, hemos aprendido que por lo menos hay buenas razones para hacerlo.

De nada sirven las promesas, se necesitan soluciones efectivas, atacar al problema desde la raíz., ¡¡¡desde su origen!!! Tu propia vida.

*¡¡¡ Anímate y declara la guerra contra la impuntualidad.
Aún no es demasiado tarde para hacerlo!!!.*



LA PUNTUALIDAD



Un papá amoroso y dedicado habla a su hijo sobre la importancia de respetar el tiempo, basado en una experiencia de su juventud.

"Por perder el tren, llegué tarde al trabajo. Era mi primer día y mi jefe no me creyó. Desde entonces me regalo a mí mismo media hora, para llegar a tiempo donde tranquilo y con buen humor deba estar, y lo bueno es que nunca pasa sin notar".

El niño está ansioso de demostrar que dispuesto está a seguirlo pregonando, y pregunta: "Papi,

¿Por eso Mamí dice que al que madruga Dios le ayuda?"

Graciela Lecube – Chávez

UN RELATO DE LA IMPUNTUALIDAD



Al Padre Pascual le estaban haciendo su cena de despedida por 25 años de trabajo en una Parroquia. Un político miembro de la comunidad fue invitado para dar un breve discurso.

Como el político tardaba en llegar, el sacerdote decidió decir unas palabras para ganar tiempo, y empezó....

"Mi primera impresión de la Parroquia la tuve con la primera confesión que me tocó escuchar.....

Pensé que me había enviado el Obispo a un lugar terrible, ya que la primera persona que se confesó me dijo que se había robado un televisor, que les había robado dinero a sus papás, había robado también en la empresa donde trabajaba, además de tener aventuras sexuales con la esposa de su jefe. También en ocasiones se dedicaba al tráfico y a la venta de drogas.

Y para finalizar, confesó que le había transmitido una enfermedad venérea a su esposa.

Me quedé asombrado, asustadísimo..... Pero cuando transcurrió un tiempo, fui conociendo más gente y vi que no eran todos así...vi una parroquia llena de gente responsable, con valores, comprometida con su trabajo. Y así he vivido los 25 años más maravillosos de mi sacerdocio".

Justamente en este momento llegó el político, por lo que se le dio la palabra.

Por supuesto, pidió disculpas por llegar tarde y empezó a hablar diciendo:

"Nunca voy a olvidar el primer día que llegó el Padre a nuestra parroquia..... De hecho, tuve el honor de ser el primero que se confesó con él..."

Moraleja: ¡nunca llegues tarde!!!!!!!!!!



La puntualidad es un hábito valioso!!

FRASES CÉLEBRES



“El tiempo es tan precioso como lo es el dinero”.

Horace Mann.

“La informalidad en atender una cita es un claro acto de honestidad, igual puede robar el dinero de una persona si robas su tiempo”.

Nicolás Boileau.

“La impuntualidad es cortesía y virtud de los que son verdaderamente reyes”.

Luis XVII.

“Los que emplean mal su tiempo son los primeros en quejarse de su brevedad”.

Jean de la Bruyère.

“Lo importante no es llegar primero, sino llegar temprano”.

Red distrital de personeros estudiantiles.

“Procuro siempre ser puntual, pues he observado que los defectos de una persona se reflejan muy vivamente en la memoria de quien le espera”.

Nicolás Boileau.

“La puntualidad es el alma de la cortesía”.

Refrán Inglés.

“Una vida piadosa es el resultado de una vida espiritual disciplinada y, en el centro de una vida espiritual disciplinada esta la disciplina del tiempo”.

Donald Whitney.

“La puntualidad y la exactitud son hermanas gemelas de la honradez”.

B Simmons.



EL PORQUÉ DE LA IMPUNTUALIDAD



Cuando organiza una reunión, ¿Suele decir a sus invitados que empezará a las 6 cuando en realidad dará comienzo a las 7, para que lleguen a tiempo? Este truco funciona bien muchas veces.

Lamentablemente muy pocos problemas relacionados con la impuntualidad se resuelven con tanta facilidad. Llegar tarde puede causar graves trastornos tanto a los impuntuales como a los que están obligados a esperarlos. Es una realidad que todos nos vemos sometidos a la presión de ser puntuales en varias ocasiones a lo largo de nuestra vida; para tomar un avión, para una entrevista de trabajo, para una cita de negocios, para presentar un trabajo importante, etc.

Si usted es una persona que suele llegar tarde a todas partes y tiene el síntoma de la excusitis ¿qué le puede ayudar a ser más puntual?

Lo primero que debe hacer es identificar la causa de su impuntualidad. ¿Se distrae fácilmente? ¿Se le dificulta organizar su vida?

En caso de que estas sean las razones por las que llega tarde a sus compromisos laborales o personales, tal vez un sencillo cambio de hábitos solucione el problema. Pruebe lo siguiente:

- Organice sus actividades con antelación asignando a cada actividad más tiempo de lo requerido.
- Ya no haga planes para llegar a la hora exacta a sus reuniones o citas. Si el compromiso es a las 8:00, propóngase llegar a las 7:50.
- Mire su reloj más seguido.

Sin embargo, a veces el problema es más serio. La raíz del problema es más profunda cuando detrás de la impuntualidad hay causas psicológicas.

Por ejemplo, algunos tienen por costumbre llegar tarde para evitar actividades desagradables, o para dejar la impresión en otros de que se es más importante, para atraer la atención de los demás. Otras personas simplemente escogen llegar tarde para no tener que esperar a los impuntuales.

¿Se ha dado cuenta de que algunas personas sí están listas a tiempo y sin embargo salen tarde de casa? Bien, pues esa es otra trampa mental. Algunos simplemente no pueden salir antes de hacer una tarea más **“para ganar tiempo”**. Algunas de esas personas incluso disfrutan provocar las prisas de último momento ya que les proporciona emoción y el estímulo necesario para funcionar; por así decirlo, se convierten en adictos de tales estímulos que le dan **“emoción”** a su día.

Finalmente existen personas que aseguran ser más eficientes, que rinden más cuando están bajo presión y por esa razón dejan las cosas para el último momento. Pero si somos sinceros y críticos de nuestros actos aceptáramos que no se puede hacer todo que quisiéramos hacer si se deja todo para el último momento.

Si usted se esfuerza por ser puntual, ¿qué puede hacer para soportar la debilidad de otros?

Sí, la impuntualidad (crónica, constante) puede ser considerada como una debilidad de carácter. De modo que si le tocó laboral con compañeros de trabajo así, deberá aceptarlo como un hecho de la vida. Tal vez ayude el que usted les recuerde con tiempo que tienen un compromiso juntos a cierta hora, pero seamos sinceros... mientras no decidan cambiar poco podrá hacer usted.

Lo que sí puede hacer usted es prever que tendrá que esperar y tomar las debidas precauciones. Por ejemplo:

- ⦿ Pudiera quedar en verse en un sitio agradable como un centro comercial o un restaurante.
- ⦿ También es práctico llevar consigo algo de trabajo pendiente o algo para leer y de este modo seguimos siendo productivos en lugar de convertirnos en víctimas del impuntual.

Prohibido olvidar las consecuencias de la impuntualidad.



PUNTUALIDAD, IMAGEN DE LA PERSONA Y EMPRESA



La puntualidad es un factor que no se toma con seriedad por parte de algunas empresas y empleados. Con ello ignoran que es clave en la imagen personal y se plasma de forma directa e indirecta en la carta de presentación como empresa y /o negocio, no se diga también como persona.

Pero a qué tipo de puntualidad nos estamos refiriendo o encasillando. A la **PUNTUALIDAD** en **TODO**; desde llegar temprano a una cita, en nuestros acuerdos y compromisos personales y laborales, hasta la puntualidad en los pagos hacia los proveedores o empleados.

Todo el que haya tenido una vida laboral más o menos larga se ha dado cuenta de que cada empresa es un mundo, y la exigencia de puntualidad es uno de los aspectos en los que más se nota.

Desde el jefe pesado, que te mira mal si llegas a las 9:01 (porque tu minuto de retraso le ha hecho perder un % de los beneficios), hasta las empresas que se enorgullecen de la “flexibilidad horaria”, gracias a las cuales el empleado se puede ahorrar cada día un buen rato de atasco simplemente por llegar media hora más tarde o más temprano, la variedad de posturas respecto a la puntualidad es tan amplia como el número de empleados y empleadores.

Pero, ¿afecta la impuntualidad de los empleados a la imagen de la empresa? ¿Qué pensamos como clientes cuando llegamos a una

empresa a las diez de la mañana y no hay nadie para atenderlos? En muchas ocasiones, el jefe es el primero que se salta la norma. ¿Debe predicar con el ejemplo?

Además de afectar a la imagen, ¿afecta también a la productividad laboral y a la organización de una manera negativa?

Por otro lado, desde el punto de vista del empleado, ¿qué es preferible, un horario estricto y exacto, o un horario de entrada y salida flexible? Quizá el trabajo perfecto sería aquel donde pudiéramos elegir nuestro horario cada día, en función de nuestra agenda personal... ¿claro estaríamos soñando? por tal razón se debe empezar a practicar la puntualidad, dejando de lado la pereza, el que me-importismo, la mediocridad así erradicaremos de nuestra sociedad la denominada **hora ecuatoriana**.



“La hora Ecuatoriana” un reto a cambiar.

CÓMO DEJAR DE DAR EXCUSAS O ELIMINARLAS



Todos damos excusas. Pero los que tienen éxito son aquellos que pueden deshacerse de dar excusas muy fácilmente, deshacerse de las típicas: **“Estoy demasiado cansado”, “No tengo el tiempo”, “No me siento motivado”, “Prefiero no hacer nada”, “No tengo dinero o material o espacio”, “No puedo porque...”**

Generalmente todos damos excusas. He aquí una serie de formas de dejar de hacer eso:

- ◆ **Ve lo positivo.** Las excusas son generalmente porque no tienes ganas de hacer algo a todos nos puede pasar y en ese caso estamos acentuando los aspectos negativos de algo. En tu lugar de trabajo, sirve mucho tratar de ver el esparcimiento en algo, la alegría la actividad. Y mantener una actitud positiva, o nunca dejarás de lado las excusas.
- ◆ **Asume la responsabilidad.** Las excusas son maneras de salir de un inconveniente dejando de ser responsable de algo. Si no tenemos tiempo, dinero, equipamiento, etc., entonces no es culpa nuestra, ¿verdad? Incorrecto, nada más falso. Toma y asume la responsabilidad no busque culpables y da solución de eso.

- ◆ **Encuentra una solución.** Casi todo problema tiene solución. ¿No tienes tiempo? Comienza a hacer algo durante sólo 5 a 10 minutos. Hazte el tiempo. Despiértate más temprano. Hazlo durante el almuerzo. ¿No tienes una membresía de un centro de capacitación? Haz ejercicios de lectura en casa o en la oficina. ¿No tienes energía? Hazlo cuando tienes más energía durante el día o durante la semana. Tú eres inteligente. Averigua la solución.
- ◆ **Visualiza tu objetivo.** Eso es la motivación la razón para hacerlo. Claro, tú podrías estar sentado todo el día en el sofá, pero si realmente piensas acerca de por qué deseas lograr un objetivo, te sentirás motivado. Visualiza ese objetivo y sólo empieza.
- ◆ **Sé honesto.** Ten un tiempo para ti, para tu socio en algún proyecto, para ese alguien a quien darle cuentas. Si tienes que cumplir con un empleado o con un socio, es más probable que hagas las cosas correctamente.
- ◆ Por último haz puntualmente las cosas de todos modos y así evitaras inventar más excusas.

¿Qué diferencia habría en las empresas si nos libráramos de los perjuicios de la impuntualidad!



LA IMPUNTUALIDAD: UNA DE NUESTRAS PEORES COSTUMBRES



La impuntualidad demuestra indisciplina. Una característica de quien administra bien su tiempo es la puntualidad. Al llegar siempre tarde, damos a conocer que no sabemos organizar nuestra vida y nuestro tiempo. Porque:

- ✦ Una persona impuntual no puede llamarse responsable.
- ✦ Una persona Irresponsable no termina a tiempo sus quehaceres.
- ✦ Una persona que no acostumbra a terminar a tiempo sus quehaceres, no puede planificar.
- ✦ Una persona que no puede planificar, no puede establecer un método.
- ✦ Una persona que no puede establecer un método, no puede proyectar.
- ✦ Una persona que no puede proyectar, no puede crecer.
- ✦ Por ende no prospera.
- ✦ Si no prospera, no avanza.
- ✦ Se estanca, llega la apatía y a esta le sigue la pobreza...

ESTRATEGIAS PARA FOMENTAR LOS VALORES DE LA DISCIPLINA Y LA PUNTUALIDAD



- ▶ Establecer reglas de juego que ayuden a fortalecer los hábitos y la autodisciplina.
- ▶ Evita “el dejar pasar y el dejar hacer” con el pretexto de que son pequeños.
- ▶ Hacernos consistentes de que las grandes obras que se realizan en la vida requieren del esfuerzo y la constancia de cada día.
- ▶ El fomentar el orden en nuestra casa, en nuestras cosas y en nuestra persona, es señal de disciplina.

EL VALOR DEL TIEMPO



Tan importante es un segundo como una hora, en el trabajo, en amistad, en productividad, en hacer algo bueno con nuestra vida.....

- ▶ Para darse cuenta del valor de un año, pregúntale a un estudiante que ha fallado un examen final.
- ▶ Para darse cuenta del valor de un mes, pregúntale a una mamá que ha dado a luz a un bebe prematuro.
- ▶ Para darse cuenta del valor de una semana, pregúntale al editor de una revista semanal.
- ▶ Para darse cuenta del valor de una hora, pregúntales a los amantes que esperan para verse.
- ▶ Para darse cuenta del valor de un minuto, pregúntale quien ha perdido, el bus o el avión.
- ▶ Para darse cuenta del valor de un segundo, pregúntale a una persona que ha sobrevivido a un accidente.
- ▶ Para darse cuenta del valor de un milisegundo, pregúntale a un competidor que ha ganado una medalla de plata en las olimpiadas.

Reflexión: El tiempo no espera a nadie, no es eterno, es fugaz...

Atesora cada momento que tengas. Lo atesorarás más cuando puedas compartirlo con alguien especial. Tenemos el don de la vida, el cual es temporal.

Es decir cuando nacemos en esta vida humana, lo único seguro que tenemos es la muerte.

“Cada segundo de tu vida es irrepetible”.



**LA PUNTUALIDAD ES ALGO SENCILLO DE LOGRAR Y
CON ELLO UNA IMAGEN DE RESPONSABILIDAD Y
PROFESIONALISMO:**

- 
- Programe sus itinerarios adecuadamente.
 - Contemple un **margen** de tiempo para imprevistos.
 - Cumpla con sus compromisos.
 - Calcule el tiempo que le tomará trasladarse al lugar.
 - Si usted lo organiza, llegue a tiempo y termine a tiempo.
 - Considere el tiempo de los demás, es igual de valioso que el suyo.
 - No se sature de actividades, el tiempo no aumenta proporcionalmente al número de actividades.
 - Si se retrasa pida una disculpa y no solicite que empiecen de nuevo.
 - Si es necesario cancelar un compromiso hágalo con tiempo, nunca 5 minutos antes o mientras la gente está esperando.

CONCLUSIONES

g. CONCLUSIONES

De todo lo analizado y estudiado en el presente proyecto de tesis podemos concluir:

- ✚ La presencia de la impuntualidad en las empresas de línea blanca de la ciudad de Loja está marcada por un 42%, esto dado por el incumpliendo en sus horarios como en el desempeño laboral.
- ✚ Los factores que más reinciden en la impuntualidad de los empleados son por calamidad doméstica, por el tránsito vehicular como por la falta de motivación y compromiso con la empresa.
- ✚ La mayoría de las empresas de línea blanca no cuentan con un sistema tecnológico para el registro y control del personal, dando paso al retraso en la productividad laboral.
- ✚ No existe un programa de capacitación hacia los empleados como gerentes, donde se ponga como tema principal a la puntualidad.
- ✚ La presencia de los incentivos no es muy notoria en las empresas de línea blanca, donde alguna de estas no lo consideran una alternativa de solución ante la impuntualidad laboral.

RECOMENDACIONES

h. RECOMENDACIONES.

Una vez planteadas las conclusiones correspondientes del proyecto de tesis, procederemos a plantear las siguientes recomendaciones:

- ④ Que debería existir una comunicación entre empleado y empleador esto con el fin de conocer y poder determinar la personalidad como problemas o inconvenientes por los que esté pasando el empleado y poder dar alguna alternativa de solución.
- ④ Que se tenga presente la implementación de equipos tecnológicos como el lector biométrico o el software de captura de datos para el control y registro de los empleados en la empresa.
- ④ Que se ejecuten programas de capacitación poniendo como tema primordial a la puntualidad esto con el fin de lograr cambiar la mentalidad de los colaboradores en la empresa como en la sociedad.
- ④ Que se tenga presente la incentivación laboral hacia los empleados ya que por medio de incentivos que considere la empresa conveniente, se podrá mejorar el desempeño laboral en las empresas.
- ④ Que se haga conciencia de lo corrupto que es la impuntualidad no solo esperar a que otros compañeros de trabajo lo hagan sino más bien empezar por uno mismo, la autoeducación es otra alternativa de solución.

BIBLIOGRAFÍA

i. BIBLIOGRAFÍA.

a) LIBROS

- **IVANCEVICH** John, Administración de Recursos Humanos, pp. 339 a 350.
- **MANTILLA** Farid A, Un Enfoque a la Investigación de Mercados, técnicas de muestreo.
- **SERRANO** Julio y **AGUILAR** Luis, Lecturas selectas que potencian valores. pp. 189 a 193.
- **WERTHER** William y **KEITH** Davis, Administración de Personal y Recursos Humanos, tercera edición, pp. 14 a 93.

b) PÁGINAS DE INTERNET

- <http://www.buscarempleo.es/derecho-laboral/la-impuntualidad-en-el-trabajo-es-causa-de-despido.html>
- <http://cianuronews.wordpress.com/2007/12/25/la-puntualidad/>
- http://www.degerencia.com/tema/clima_organizacional.
- <http://www.esmas.com/.../seleccionpersonal/509762.html>.
- <http://www.enplenitud.com/profesionales/impuntualidad.asp>
- <http://www.eluniverso.com.ec/el-país-en-busca-de-la-puntualidad.-html>. Jueves-02/10/2003.
- <http://www.elmercurio.com.ec/campañarescatemoslapuntualidad.html>. fecha:2008-04-06.

- <http://www.eleconomista.es/laboral/noticias/8130177/20/10/08.la-crisis-reduce-el-adsentismo-laboral-ante-el-temor-de-perder-el-empleo.html>
- http://el_observatorio-politico.com/2010/07/protocolo-la-impuntualidad-habito-o.html
- <http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/no12/10-mandamientosatncliente.htm>
- <http://www.gestiopolis1.com/.../el-proceso-de-contratacion-de-personal.html>.
- <http://www.gestiopolis.com/economia/productividad-y-la-medicion-de-la-productividad.htm>
- <http://www.gestiopolis.com/Motivación-y-productividad>. Autor: Walter Arana Mayorca08 / 2003.
- <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/compromiso-para-la-puntualidad-157366.html>. publicado-el-2-11-2008,12:31a.m..porNorysSanchez
- <http://hoy.com.ec/especiales/2008/ecuadorsi-2008/ecuadorsi24.htm>
- <http://www.iglesia.net/index.php/estudios-biblicos/leer/la-plaga-de-la-impuntualidad/>
- <http://www.impre.com/educacion2010/1/20/puntualidad-una-muestra-de-respeto-169407-1.html>
- <http://www.ivan.delgado.org/artc10.html>. La –puntualidad- en- la - empresa /Un- factor- básico -del –éxito. Noviembre, 2005

- <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/administracion/acliente.htm>
- <http://www.jornada.com.pe/.../31-el-costo-de-la-impuntualidad.html>
miércoles, 17 de Noviembre de 2010 05:00
- <http://jorgeanglasc.galeon.com/aficiones1398183.html>
- <http://lapluma.wordpress.com/2009/03/23/la-impuntualidad/>
- <http://www.malvarezonline.com/.../la-puntualidad-en-las-reuniones-y-la-cultura-de-una-empresa.html>
- <http://www.monografias.com/trabajos10/contad/contad.shtml>. por Cruz Richard
- http://matosas.typepad.com/educar_juntos/2005/04/formareinstru.
- <http://www.optimizasoluciones.es/>
- <http://www.participacion.ciudadana.com.ec> Ana Vallejo, -Sección- Actualidad
- <http://pensardenuevo.org/sobre-liderazgo-y-etica-profesional/>
- <http://www.piramidedigital.com/Tips/motivacion.htm>.
- <http://www.piramidedigital.com/Tips/.../motivacion.htm>-
- <http://www.prensa.cancilleria.gov.ar/noticia.php?id=20007982>
html- Latinoamérica, el reino del "ahorita nomás.
- <http://www.portalplanetasedna.com.ar/valores.htm>
- <http://www.tecolono.com/.../e2809cLa-puntualidad-es-el-alma-de-la-cortesiae2809d.aspx>.
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Puntualidad>

- http://es.wikipedia.org/wiki/Clima_organizacional
- http://es.wikipedia.org/wiki/responsabilidad_social_corporativa#cite_note2.
- <http://www.wikilearning.com/...empresa.../15947-7>

ANEXOS

j. ANEXOS.

ANEXO Nº 1



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

Como egresados de la carrera de Administración de Empresas hemos realizado la siguiente encuesta con el motivo de investigar y dar resultados acerca de la IMPUNTUALIDAD Y SU REPERCUCION EN EL AMBITO LABORAL POR PARTE DE LOS EMPLEADOS DE ESTA PRESTIGIOSA EMPRESA, información que nos servirá de vital importancia para el desarrollo de nuestra tesis, rogamos contestar con la veracidad posible y le agradecemos de antemano.

ENCUESTA AL EMPLEADO.

Edad () Sexo () Dirección Domiciliaria:.....

1).-En su vida personal o cotidiana Ud. es impuntual para realizar o asistir a algún evento.

Si () No ()

Porque.....

2).-Ud. Cree que es de vital importancia la puntualidad en una empresa.

Si () No ()

Porque.....

3).-Ud. Se considera una persona puntual a la hora de entrar como de salir de su lugar de trabajo.

Si () No ()

Porque:.....

4).-Con que regularidad de tiempo llega Ud. Antes de la hora fijada a registrar la entrada en su trabajo.

20 min antes () 10 min antes ()

15 min antes () 5 min antes ()

Otros.....

5).-Hasta qué tiempo a Ud. se le permite ingresar a la empresa basándose en el horario de trabajo.

15 min ()

10 min ()

5 min ()

Otros.....

6).-Cuales han sido los motivos para que Ud. se haya retrasado a la hora de llegar al trabajo.

Despreocupación () Vivir lejos al lugar de trabajo ()

Problemas domésticos () Poco interés de trabajar ()

Tránsito vehicular () Falta de compromiso ()

Otros.....

7).-Por qué sistema de control Ud. Se registra en la empresa a la hora de entrada como de salida.

Tarjeta de proximidad banda magnética ()

Sensor de huella ()

Reloj de pared o de bolsillo ()

Libro de registros ()

Computador. ()

Otros.....

12).-Por cada atraso o incumplimiento de tareas la empresa le descuenta un porcentaje de su remuneración mensual.

Si () No ()

Monto.....

13).-Como Ud. cree que la impuntualidad puede afectar en su lugar de trabajo.

Desprestigio en la empresa () Mala atención al cliente ()

Ambiente de trabajo tenso () Bajos ingresos ()

Otros.....

14).- Indique tres valores importantes que practican en la empresa que usted trabaja.

.....

15).-Ud. cree que un empleado al ser puntual en la empresa sería merecedor a un estímulo por parte de su empleador.

Si () No ()

Porque.....

16).-Ud. ha recibido charlas o capacitación sobre de la impuntualidad.

Si () no ()

Cuales.....

17).-Estaría dispuesto(a) recibir capacitación acerca de este problema social que es la impuntualidad.

Si () No ()

Porque.....

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO Nº 2



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

Como egresados de la carrera de Administración de Empresas hemos realizado la siguiente entrevista con el motivo de investigar y dar resultados acerca de la IMPUNTUALIDAD Y SU REPERCUCION EN EL AMBITO LABORAL POR PARTE DE LOS EMPLEADOS DE ESTA PRESTIGIOSA EMPRESA, información que nos servirá de vital importancia para el desarrollo de nuestra tesis, rogamos responder con la veracidad posible y le agradecemos de antemano

ENTREVISTA AL GERENTE DE LA EMPRESA.

Entrevistado:

Empresa:

Dirección:

1).-Ud. Se considera una persona puntual en sus actividades laborales como reuniones e informes de trabajo así como la hora de entrada o de salida de su lugar de trabajo

.....

2).-Cree usted que existe impuntualidad en el personal de su empresa.

.....

3).-Cual cree Ud. que son los factores principales para que algunos de sus empleados sean impuntuales o puntuales.

.....

4).-Que sanción usted aplica al personal que es impuntual ya sea en las reuniones de trabajo, cumplimiento de informes como de ingreso y salida en su empresa.....

5).- Cada que tiempo se tiene establecido presentar el cumplimiento de los informes de trabajo en la empresa.

.....
6).-Hasta qué tiempo Ud. Les permite a sus empleados ingresar a la empresa basándose en el horario de trabajo.

.....
7).-En las reuniones de trabajo o invitaciones convocadas por su empresa ya sea por cualquier motivo estas se realizan a la hora pactada o casi siempre son retrasadas.

.....
8).-Cada qué periodo se tiene establecido realizar las reuniones en la empresa.

.....
9).-En el desempeño laboral Ud. es puntual en el cumplimiento de informes como de trabajos asignados a sus empleados.

.....
10).-Usted en la actualidad que sistema de control utiliza para el ingreso y salida del personal en la empresa.

.....
11).-Cree Ud. que el tipo de control que aplica a su personal podría determinar los costos que ocasionaría la impuntualidad en su empresa.

.....
12).-Estaría dispuesto en implementar tecnología para el control en los horarios de trabajo de su personal.

.....
13).-Usted cree que la prosperidad de un negocio se debe a la puntualidad.

.....

14).-Usted brinda algún estímulo al personal que es puntual en sus horarios y desempeño de trabajo.

.....

15).- Indique tres valores importantes que practican en su empresa.

.....

16).-Como cree Ud. que se podría prevenir la impuntualidad en horarios y desempeño de trabajo en los empleados.

.....

17).- Para fomentar la puntualidad en las empresas que cree Ud. que se debería hacer al respecto.

.....

18).-Usted brinda capacitación a sus empleados acerca de la impuntualidad.

.....

19).-Usted ha recibido charlas o conferencias sobre la impuntualidad.

.....

20).-Estaría dispuesto(a) en recibir charlas acerca de este problema social sobre la impuntualidad.

.....

ANEXO Nº 3

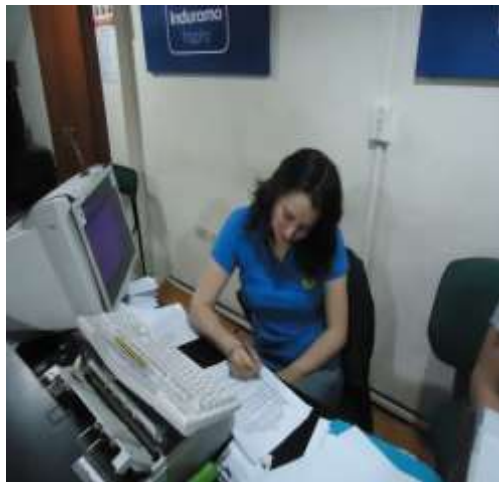
IMÁGENES DEL PROCESO DE INVESTIGACION EN LAS EMPRESAS DE LINEA BLANCA DE LA CIUDAD DE LOJA.















ANEXO Nº 4

PROFORMAS PARA LA CAPACITACIÓN



CORPORACIÓN ACADÉMICA INFORMÁTICA E INGLÉS - LOJA

... capacítate y serás competitivo!

Loja, 30 de enero del 2011

Ing.
Diego Castillo C.
Ciudad.-

De mi consideración:

Quienes hacemos el Centro de Capacitación de Informática e Inglés Loja, "CADIL" le expresamos nuestro saludo cordial y que el éxito le acompañen siempre.

CADIL, Empresa Líder en capacitación, pone a su conocimiento, esta empresa educativa cuya misión es "**Brindar servicios de calidad en el aprendizaje**" la presente es para hacerle llegar la proforma del Seminario taller denominado Servicio al cliente. El mismo que tendrá una **duración de 10 horas** calendario, distribuidos de la siguiente manera; dos sábados con una duración de cinco horas por día.

Costos, \$30,00 por persona, este costo cubrirá todos los gastos del seminario, incluyendo el certificado que se les entregará al momento de culminar el mismo.

Costo Total por las cien personas \$3000,00

Seminarista: Lic. Ramiro Pereira

Periodista; trabaja en la Radió Municipal, periódico Centinela del Sur.

Por atención brindada a la presente reitero mis agradecimientos

Atentamente,


Sr. Darwin Moreira Celi
DIRECTOR GENERAL



Principal: Loja, Av. Manuel Agustín Aguirre 06-17 y Colon Esquina

Telf.: 2572285 – 093407139

www.cadil.agil.com



Loja, Enero de 2011

Sres.

DIEGO CASTILLO

De nuestras Consideraciones:

Ciudad.

La Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión Núcleo de Loja y Publicarte Agencia de Publicidad invitan a su importante empresa e Institución a que formen parte del Seminario Taller Internacional **TÉCNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE Y VENTAS**

CONTENIDO ACADÉMICO

- Las relaciones humanas y la motivación
- Administración del tiempo
- Producto v.s Servicio
- Lenguaje verbal y corporal frente al cliente
- Costo del mal servicio (Impacto económico de la deficiente atención)
- Fundamentos del mercadeo
- Proceso de ventas
- Técnicas de cierre
- Reportes y control del departamento de ventas
- Ciclo de servicio (El Proceso de atención)
- Análisis de casos de empresas de servicio de clase mundial
- Auditoria de servicio (Medición de la satisfacción del cliente)
- El cliente fantasma o comprador secreto
- Manejo de clientes difíciles
- Colas, filas y atención en ventanilla
- Servicio telefónico
- Sanciones legales por el mal servicio
- Valor Agregado

INSTRUCTOR

GUSTAVO GAITÁN THORNEE Mercadotecnista y Consultor Empresarial y Politico de origen colombiano, imparte destrezas de atención al cliente hace 20 años en Colombia, Perú, Panamá, EL Salvador, Costa Rica y Ecuador, con novedosos conceptos y herramientas que permiten mejorar el servicio al cliente de forma inmediata. En Ecuador fue el primer gerente de servicio al cliente en Teleamazonas y ha sido instructor de grandes empresas como PacificCard, Clínica Kennedy, Cervecería Nacional, Salud S.A, Trolebus Petrocomercial, Hidropaute y cerca de 50 empresas e instituciones más.

El Taller está dirigido a: Gerentes, Presidentes, Directores, Supervisores, Ejecutivos de ventas y servicios, Estudiantes y público en general.


CAPACITACION EMPRESARIAL 10 HORAS

COSTO \$800.00 INCLUYE IVA

CERTIFICADO CON EL AVAL DE LA CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA

BENJAMIN CARRION

INSCRIPCIONES: Bolívar y Miguel Riofrio Esq. Edif. El Telégrafo 1er Piso, Cel. 097217715

Atentamente

Luis Buelo Ramírez

PUBLICARTE AGENCIA DE PUBLICIDAD





la castellana

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO

Registro CONESUP 11-007

Loja, 30 de enero de 2011

A:
DIEGO CASTILLO
Ciudad.

De nuestras consideraciones,

"La excelencia no se da de la noche a la mañana, es un proceso a veces difícil de iniciar, con obstáculos y tropiezos en el camino que al final deja una gran satisfacción en la vida de los seres humanos."

Desempeñados en sus arduas funciones recibimos un cordial y atento saludo de quienes conformamos la Familia Castellana, el motivo de la presente es para darle a conocer que el Instituto Tecnológico La Castellana se encuentra prestando sus servicios en lo concerniente a diferentes cursos "diseñados" para empresas públicas y privadas.

A continuación ponemos en consideración el desglose de uno de ellos.

La duración de este curso es de 10 horas.

El valor del mismo es de \$30.00 por persona.

El horario de 19:00 a 20:00.

En las instalaciones de CARCEGSA.

Incluimos adicionalmente el referencial del instructor y el contenido para los temas: Atención al Cliente, Recursos Humanos, Productividad.

Cualquiera novedad e inquietud estamos prestos para ayudarle.

Atentamente,

Ing. Sara Patiño Jiménez

SECRETARIA

Dirección: 18 de Noviembre y Lourdes esquina / Telf.: 07 2577401
www.lacastellana.edu.ec

ANEXO N° 5

PROFORMAS DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA EL CONTROL DEL PERSONAL



CORPORACIÓN TECSERLED
 TECNOLOGÍA & SERVICIOS
Equipos de Seguridad Electrónica
 Tel.: +593.7.2.572333

Atención: Sr. Diego Castillo
 Empresa:

Proforma N°.: 2011-ESE001
 Fecha: 07-02-2011

Telf.:

Forma de Pago: 70% anticipo/30% contra entrega

Cant	Descripción	P/Unitario	P/Total
2	<p>EQUIPOS</p> <p>LECTOR BIOMETRICO FINGER 007 IDTECK, INCLUYE SOFTWARE STAR WACHT ITDC, FUENTE 2 AMPERIOS, BATERIA DE 4 AMPERIOS, TRANSFORM. 16V 40VAC, GABINETE PARA FUENTE E INSTALACIÓN</p> <p>Un año de garantía por defectos de fabrica en los equipos y por la instalación del sistema.</p> <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación 1 a 1 e identificación 1 a N • Reconocimiento de huella digital y proximidad a 125KHz • Funciona para control de accesos y para tiempo y asistencia • 1,000/2,000/4,000 usuarios y memoria para 26,000 eventos • Función de únicamente PIN para las personas que no se les registra la huella digital • Funcionamiento independiente o comunicación de red vía RS232, RS422, RS485, TCP/IP (requiere de un convertidor LAN externo) • Puerto para lector externo para operación anti-pass back • 4 entradas programables y 4 salidas • Sensor óptico de gran calidad 	1814,00	3628,00
		SUBTOTAL	3628,00
		IVA 12%	435,36
		TOTAL	4063,36

Tiempo de Entrega: 30 días
 Forma de pago: 70% anticipo/30% Contra entrega
 Validez de la Oferta: Ocho (8) días calendario

Leonardo A. Canfacho Rullova
 Gerente
 Corporación TECSERLED

Iluminación, venta y distribución de productos basados en LED's (Diodo Emisor de Luz) • Repuestos y suministros electrónicos • Capacitación ••• Venta, mantenimiento y reparación de maquinaria de computación y equipo periférico • Laboratorio especializado de electrónica • Desarrollo de proyectos electrónicos y eléctricos • Sistemas de seguridad electrónica

CORPORACIÓN TECSERLED
TECNOLOGÍA & SERVICIOS
Equipos de Seguridad Electrónica
Tel.: +593.7.2.572333

Atención: Sr. Diego Castillo

Proforma N°.: 2011-ESE002

Empresa:

Fecha: 07-02-2011

Telf.:

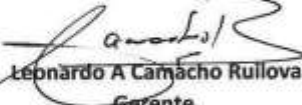
Forma de Pago: 70% anticipo/30% contra entrega

Cant	Descripción	P/Unitario	P/Total
2	<p>EQUIPOS LECTOR BIOMETRICO CA200 SQUARENET (stand-alone), INCLUYE SOFTWARE SQUARELIGHT E INSTALACIÓN</p> <p>Un año de garantía por defectos de fabrica en los equipos y por la instalación del sistema.</p> <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los usuarios no deben teclear ningún código para marcar, simplemente colocan su huella digital • El sistema IDENTIFICA en menos de un segundo • Muestra el nombre de la persona al marcar • Notifica al usuario con voz en español sobre los eventos • Menú e interfaz en español muy fácil de utilizar • Cuenta con puerto USB para insertar Memoria Flash y descargar marcaciones ó copiar usuarios a otros equipos • Cuenta con protección por contraseña o huella digital para los usuarios Administradores o Supervisores, quienes son los únicos que podrán entrar al menú del equipo para configurar • Toda la configuración se la realiza en el equipo mediante el menú para mayor facilidad, por ejemplo: la dirección IP 	1022,00	2044,00
		SUBTOTAL	2044,00
		IVA 12%	245,28
		TOTAL	2289,28

Tiempo de Entrega: 30 días

Forma de pago: 70% anticipo/30% Contra entrega

Validez de la Oferta: Ocho (8) días calendario



Leonardo A Camacho Rullova
Gerente
Corporación TECSERLED

Iluminación, venta y distribución de productos basados en LED's (Diodo Emisor de Luz) • Repuestos y suministros electrónicos •
Capacitación *** Venta, mantenimiento y reparación de maquinaria de computación y equipo periférico • Laboratorio especializado
de electrónica • Desarrollo de proyectos electrónicos y eléctricos • Sistemas de seguridad electrónica

INDICE

k. INDICE

	Pág.
Carátula	I
Certificación	II
Autoría	III
Agradecimiento	IV
Dedicatoria	V
a. RESUMEN	2
a.1. Castellano	2
a.2. Inglés	5
b. INTRODUCCIÓN	8
c. REVISIÓN DE LITERATURA	14
c.1. Referentes esenciales relacionados a la prevención de la impuntualidad.	14
c.2. Como vencer la impuntualidad	18
c.3. El país en busca de la puntualidad	21
c.4. Puntualidad, una muestra de respeto a los demás	23
c.5.El costo de la impuntualidad	32
c.6. Administración de Recursos Humanos	36
c.7. Desarrollo adecuado del personal	37
c.8. Reclutamiento e inducción de recursos humanos	41

c.9. Base de aplicación de la ética	44
c.10. Funciones y roles de las empresas	47
c.11. Clima Organizacional	51
c.12. Motivación en la gestión empresarial	59
c.12.1. El ciclo motivacional	61
c.12.2. Aprendizaje de la motivación	65
c.12.3. Motivación de las empresas	66
c.13. Liderazgo Empresarial	69
c.14. Optimización del trabajo	73
c.15. Productividad Empresarial	74
c.16. El Decálogo del desarrollo en una empresa	75
d. METODOLOGÍA	81
d.1. Método Utilizado	81
d.2. Técnicas e instrumentos de investigación	81
d.3. Materiales Utilizados	86
e. ANÁLISIS DE RESULTADOS	88
e.1. Análisis de resultados de las encuestas a los empleados	88
e.2. Análisis de resultados de las entrevistas a los gerentes	107
f. DISCUSIÓN	116
f.1. Análisis Externo	116
f.1.1. La impuntualidad en lo Educativo	117
f.1.2. La impuntualidad Laboral en lo Político	126

f.1.3. La impuntualidad en lo Laboral	128
f.1.4. La impuntualidad en lo Cultural	130
f.1.5. La impuntualidad en lo Económico	134
f.1.6. La impuntualidad en lo Legal	137
f.2. Análisis Interno	140
f.2.1. Impuntualidad del personal de las empresas de línea blanca de la ciudad de Loja	140
f.2.2. Motivos de la impuntualidad	143
f.2.3. El Desempeño Laboral y la puntualidad	144
f.2.4. Regularidad del tiempo	147
f.2.5. Consecuencias de la impuntualidad	150
f.2.6. La impuntualidad y la capacitación	152
f.2.7. Sistemas de control de la impuntualidad	153
f.2.8. Sanciones Utilizadas	155
f.3. Determinación de la impuntualidad en función de medir los costos en las empresas comerciales de línea blanca de la ciudad de Loja.	158
f.4. Sistemas tecnológicos para el control del personal en la empresa	169
f.4.1. Sistemas de control de tiempo	170
f.5. Programa de concienciación y prevención sobre el valor de la puntualidad.	175

f.5.1. Plan de capacitación	176
f.5.2. Elaboración de un Fascículo titulado: “La puntualidad es el éxito de una empresa”.	186
g. CONCLUSIONES	182
h. RECOMENDACIONES	184
i. BIBLIOGRAFÍA	186
j. ANEXOS	191
k. ÍNDICE	211