



**INSTITUTO TECNOLÓGICO
“CORDILLERA”**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS -
PERSONAL**

**DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN DE RELACIONES
INTERPERSONALES DIRIGIDO AL ÁREA DE VENTAS, PARA MEJORAR
EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA DISCARLHED
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
2016 - 2016**

**Proyecto de I + D +I previo a la obtención del título de Tecnólogo en
Administración de Recursos Humanos – Personal**

Autor: Jorge Bucheli

Tutor: Ing. Ángela Camino

Quito 2016

CONTRATO DE CESIÓN

Yo, Jorge Patricio Bucheli Córdova con cedula de identidad No 1719556902 de conformidad con lo expuesto en el Art. 46 en la ley de Propiedad Intelectual, que expone “la cesión exclusiva de los derechos de autor confiere al cesionario el derecho de explotación exclusiva de la obra, oponible frente a terceros y frente al propio autor. También confiere al cesionario el derecho de otorgar cesiones o licencias a terceros y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de obra sin perjuicio a los derechos morales correspondientes. En la cesión no exclusiva , el cesionario está autorizado a explotar la obra a la forma establecida en el contrato”; en conformidad con lo establecido en los cuerpos de leyes ya citado, manifiesto mi voluntad de realizar la cesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Tecnológico Superior Cordillera, en mi calidad de autor de trabajo de titulación que lo he desarrollado para la obtención de mi título profesional, el cual fue denominado: “DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN DE RELACIONES INTERPERSONALES DIRIGIDO AL ÁREA DE VENTAS, PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA DISCARLHED DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2016 – 2016” facultando al Instituto Tecnológico Superior Cordillera para ejercer los derechos cedidos, referidos en los artículos transcritos.

Jorge Patricio Bucheli Córdova

C.I.: 1719556902

DECLARATORIA

Declaro que las investigaciones son absolutamente originales, en el cual se han citado las fuentes correspondientes, el cual representan las disposiciones y derechos legales vigentes que los protegen, las ideas, temas resultados y conclusiones al cual se ha llegado en el presente trabajo, son de mi absoluta responsabilidad.

Jorge Patricio Bucheli Córdova

C.I.: 1719556902

AGRADECIMIENTO

A Dios por estar siempre a mi lado, llenándome de bendiciones, fortaleza y la sabiduría necesaria, para llegar a culminar con cada una de las metas que me he propuesto en la vida.

Al Instituto Superior Cordillera por darme la oportunidad de ser parte de ella y haber abierto sus puertas para poder culminar mi carrera, así como a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

A mi asesor de trabajo, Ingeniera Ángela Marcela Camino Hidalgo, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a sus capacidades y conocimiento, con el cual he finalizado el presente trabajo.

Para finalizar, también agradezco a todos mis compañeros de clase, que durante todos los niveles de formación, me han brindado su amistad y apoyo moral, y han influido en mis ganas de seguir con mi carrera profesional, además todas las personas que de una manera u otra, aportaron para la finalización del trabajo.

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico con todo el amor y cariño a mi madre, por su sacrificio y esfuerzo, por darme una carrera para mi futuro y creer en mi capacidad, que a pesar de haber vivido momentos difíciles, siempre ha estado brindándome su comprensión y apoyo incondicional.

A mi padre, que desde el cielo me cuida y me protege, que me da la fuerza para seguir adelante y me llena de bendiciones día a día.

A mis hermanos, que con sus palabras de apoyo y cariño, no me han dejado solo en la lucha constante, para cumplir con mis ideales.

A mis compañeros, que durante estos tres años estuvieron a mi lado apoyándome sin esperar nada a cambio, compartiendo conocimientos, alegrías y tristezas, logrando que este sueño se haga realidad.

Patricia Córdova A.

Jorge Bucheli P.

Diana B. y Alejandro B

ÍNDICE GENERAL

Contenido

CONTRATO DE CESIÓN	i
DECLARATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN EJECUTIVO	xi
ABSTRACT.....	xii
CAPÍTULO I.....	1
ANTECEDENTES.....	1
1.01 Contexto	1
1.01.01 Macro	1
1.01.02 Meso.....	2
1.01.03 Micro.....	2
1.02 Justificación.....	3
1.03 Definición Problema Central.....	5
1.03.01. Matriz “T”.....	5
1.03.02 Análisis de la matriz “T”	6
CAPÍTULO II	9
INVOLUCRADOS	9
2.01 Mapeo de Involucrados	9
2.02 Matriz de análisis de Involucrados	10
2.02.01 Análisis de la matriz de análisis de involucrados	12
CAPÍTULO III.....	14
PROBLEMAS Y OBJETIVOS.....	14
3.01 Árbol de Problemas	14
3.01.01 Análisis del árbol de problemas.....	15
3.02 Árbol de objetivos	16
3.02.01 Análisis de problemas de objetivos	17

CAPÍTULO IV	18
ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	18
4.01 Matriz Análisis de Alternativas	18
4.1.01 Análisis De La Matriz de Análisis de Alternativas.....	19
4.02 Matriz de análisis de impacto de los objetivos	21
4.02.01 Análisis de la Matriz de análisis de impacto de los objetivos	23
4.03 Diagrama de Estrategias	25
4.03.01 Análisis Del Diagrama de Estrategias	26
4.04 Matriz marco lógico	27
4.04.01 Análisis de la Matriz marco lógico	30
CAPÍTULO V	33
PROPUESTA.....	33
5.1 Antecedentes	33
5.2 Justificación.....	34
5.03 Objetivo general	34
5.04 Orientación para el estudio.....	35
5.04.01.- Clima Laboral.....	35
5.04.02.- Colaboradores Motivados.....	38
5.04.03.- Plan de capacitación	39
5.04.04.- Relaciones Interpersonales.-.....	40
5.04.05.- Planificación.-.....	43
5.04.06.- Integración.-.....	44
5.04.07.- Comunicación.-	46
5.05.- Relación de Contenidos.-	49
5.06 Metodología Utilizada.-.....	50
5.06.01.- Encuesta.....	51
ENCUESTA DEL PROYECTO	51
TABULACIÓN DE DATOS RECOLECTADOS	53
1.- INTRODUCCIÓN	64
2.- ACTIVIDAD DE LA EMPRESA	65
2.01 MISIÓN.....	65
2.02 VISIÓN	65
3.- OBJETIVO GENERAL.....	66

4.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS	66
4.02 RESULTADOS ESPERADOS	66
5.- BASE LEGAL	67
6.- ALCANCE	69
7.-POLÍTICAS	69
8.- ORGANIGRAMA	70
9.- MODALIDADES DE LA CAPACITACIÓN.....	71
1.- TRABAJO EN EQUIPO.....	71
2.-MOTIVACIÓN LABORAL	73
3.- LOGROS Y RECONOCIMIENTOS.....	75
4.- COMUNICACIÓN ASERTIVA	77
5.-RELACIONES INTERPERSONALES.....	79
FORMATO PARA CONTROL DE ASISTENCIA	81
FORMATO EVALUACIÓN N°1	82
SATISFACCIÓN DE CAPACITACIÓN RECIBIDA	82
FORMATO EVALUACIÓN N°2	83
MEDICIÓN DEL CLIMA LABORAL.....	83
10.- MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	86
11.- GLOSARIO	88
12.- FUENTES DE INFORMACIÓN	89
5.07.- Taller	90
5.07.01.- Video de bienvenida.....	90
5.07.02 Reglas de oro	90
5.07.03 Video de actividad para iniciar la exposición.....	91
CAPÍTULO VI.....	94
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	94
6.01.- Recursos.-.....	94
6.01.01 Recursos Humanos.	94
6.01.02 Recursos Audiovisuales.....	94
6.01.03 Infraestructura.....	95
6.01.04 Material de Apoyo	95
6.02 Presupuesto.....	95
6.03 Cronograma.-.....	97

CAPÍTULO VII	98
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	98
7.01.- Conclusiones.-	98
7.02.- Recomendaciones.-	99
BIBLIOGRAFÍA	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 MATRIZ "T"	5
Tabla 2 MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	10
Tabla 3 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	18
Tabla 4 MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	21
Tabla 5 MATRIZ DE MARCO LÓGICO	27
Tabla 6 PREGUNTA # 1	53
Tabla 7 PREGUNTA # 2	54
Tabla 8 PREGUNTA # 3	55
Tabla 9 PREGUNTA # 4	56
Tabla 10 PREGUNTA # 5	57
Tabla 11 PREGUNTA # 6	58
Tabla 12 PREGUNTA # 7	59
Tabla 13 PREGUNTA # 8	60
Tabla 14 PREGUNTA # 9	61
Tabla 15 PREGUNTA # 10	62
Tabla 16 PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA	95
Tabla 17 CRONOGRAMA DE SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA	97

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 MAPEO DE INVOLUCRADOS	9
Figura 2 ÁRBOL DE PROBLEMAS	14
Figura 3 ÁRBOL DE OBJETIVOS	16
Figura 4 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	25
Figura 5 PREGUNTA # 1	53
Figura 6 PREGUNTA # 2	54
Figura 7 PREGUNTA # 3	55
Figura 8 PREGUNTA # 4	56
Figura 9 PREGUNTA # 5	57
Figura 10 PREGUNTA # 6	58
Figura 11 PREGUNTA # 7	59
Figura 12 PREGUNTA # 8	60
Figura 13 PREGUNTA # 9	61
Figura 14 PREGUNTA # 10	62

RESUMEN EJECUTIVO

La empresa DisCarlHed la cual se encuentra desarrollando sus actividades en el sector sur de la ciudad de Quito, con una trayectoria de más de 25 años en el mercado, en la cual cumple funciones de distribución de productos de consumo masivo, como snacks, gomas y caramelos, postres, entre otros de los más de 200 productos en stock, cubriendo todo el lado suroeste de la ciudad, logrando llegar a su clientela con un equipo humano conformado por vendedores y la parte logística, los cuales se encargan de cubrir las necesidades y expectativas de sus clientes.

El presente trabajo tiene como finalidad, realizar un plan de capacitación sobre las relaciones interpersonales de sus colaboradores, con esencial objetividad al departamento de ventas, para mejorar el clima laboral existente de la empresa, el cual se verá reflejado en compromiso de trabajo en equipo, y el incremento de resultados favorables en los mismos.

Es necesario para la empresa DisCarlHed contar con un Plan de Relaciones Interpersonales, porque le permitirá contar con colaboradores capacitados y motivados, además, adquieren conocimientos y técnicas en las cuales puedan generar un excelente clima laboral, mejorando su rendimiento y efectividad.

ABSTRACT

DisCarlHed Company which is developing its activities in the southern sector of the city of Quito, with a history of more than 25 years on the market, in which distribution functions meets consumer products, as snacks, gum and candy, desserts, among others of the more than 200 products in stock, covering the entire southwest side of the city, managing to reach its customers with a team made up of sellers and part logistics, which are responsible for meeting the needs and expectations of its customers.

This paper aims to perform a training plan on interpersonal relationships of its employees, with objectivity essential to the sales department to improve the existing working environment of the company. This will be reflected in commitment to teamwork, and increasing in the same favorable results.

It is necessary for the company DisCarlHed have a Plan Relationships, because it will allow partners have trained and motivated, also they acquire knowledge and techniques which can generate an excellent working environment, improves performance and effectiveness.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

1.01 Contexto

1.01.01 Macro

Un plan de capacitación de relaciones interpersonales basado en el clima laboral, es fundamental con el fin de satisfacer ciertas necesidades que el ser humano busca cubrir, al relacionarse de algún modo con sus pares tanto en las actividades personales, como laborales, construyendo una forma de actuar, estructural, grupal e individual que se caracteriza y forma diferencias en cuanto a cada una de las organizaciones tanto en Ecuador como a nivel mundial.

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral, tanto de las personas, empresas, y como país, ya que influyen directamente en el clima laboral, que a su vez es un conjunto de características del lugar de trabajo percibidas por los individuos que laboran en ese lugar, y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo, dicho esto un buen clima laboral es esencial para cualquier función dentro de una empresa.

El enfoque va dirigido a impulsar el desarrollo de las relaciones interpersonales en el país, considerando a la economía dentro de una visión globalizada como una vía inevitable para invertir e insertar personal instruido en el tema, para cumplir con este objetivo se necesita conocer con exactitud, los diferentes potenciales hacia los cuales el país requiere canalizar sus esfuerzos y servicios en el crecimiento empresarial, para lograr lo anterior se ha estado utilizando a las relaciones interpersonales, como

una herramienta, ya que combina el interés por los negocios y por las actividades sociales, desarrollando una mejor comunicación y entendimiento entre los países.

1.01.02 Meso

Quito es una de las ciudades más pobladas del país, por lo cual el sector empresarial tiene un alto nivel de importancia, convirtiéndose en pieza fundamental dentro de la economía del país, en los últimos años se ha dado un quiebre en las empresas provocando cierres y disoluciones, no obstante con pésimos climas laborales los cuales no ayudaron a mantener a flote a las mismas, además las relaciones con sus trabajadores terminaron llevándolas a grandes juicios y afrontar fuertes sumas de dinero por motivo de indemnizaciones a sus trabajadores, demostrando falta de compromiso en cada una de ellas.

La Historia de Mondeléz en el Ecuador, empieza con Kraft Foods, que comercializaba en nuestro país desde el año de 1995, con sus productos de levadura y polvo de hornear, que provenía de Nueva York, la compañía se dedicaba a la producción y comercialización de productos alimenticios, bajo los segmentos de bebidas, galletas de dulce, galletas de sal y postres, el 6 de Octubre del 2014 Kraft Foods Ecuador, se convierte en Mondeléz Ecuador Cía. Ltda., permitiendo con este hecho la consolidación de sus operaciones en el mercado local, dando una importante evolución en la compañía. (Comercio, 2016)

1.01.03 Micro

DisCarlHed, con una trayectoria de más de 20 años en el mercado, es una empresa ubicada en la ciudad de Quito, en la calle Fernando Téllez S13-74 y Calle S13E Vicente Reyes sector "Quito Sur".

La Empresa es una distribuidora autorizada por la empresa Mondeléz Internacional, bajo la dirección del gerente propietario Sr. Heredia Matute Carlos Alfonso, creada con el propósito de abastecer de producto de consumo (snack) masivo, en el sector del sur de Quito, teniendo como principales rutas a San Roque, San Juan, Santa Prisca, La Magdalena, La Santiago, La México, Santa Ana, La Mena. La Gasca, y Universidad Central, las cuales son visitadas cada 7 días, realizando una preventa a los puntos de compra como bodegas, tiendas de barrio, fruterías, panaderías, Mini Market, micro mercados y kioscos, contando con producto de altos estándares de calidad y reconocimiento internacional, además de satisfacer la gran demanda de consumidores particulares, como de las microempresas del sector designado.

Con mucho Esfuerzo la distribuidora DisCarlHed se ha posicionado en el mercado, y en la actualidad distribuye todos los productos de Mondeléz Internacional, los cuales son Nabisco, Royal, y de Cadbury Adams, con sus principales marcas: Oreo, Tang, Trídent, Club Social, Halls, Ritz, Clorets, entre otros.

En el aspecto de organización, la empresa está estructurada por diferentes áreas funcionales, como son: administrativa, ventas y logística, así la organización permanece en constante cambio debido a su crecimiento, ya sea por rotación del personal o la contratación de nuevos colaboradores, actualmente cuenta con seis vendedores, cuatro despachadores, tres choferes y dos bodegueros, para cubrir distintos puntos de ventas y entrega, creando relaciones entre personal externo e interno, de aquí nace la propuesta de llevar a cabo una capacitación sobre relaciones interpersonales entre los trabajadores, visualizando un clima laboral óptimo para que puedan desarrollar sus competencias, así logrando alcanzar una estabilidad emocional y laboral.

1.02 Justificación

En la actualidad existen muchos problemas internos en las organizaciones formando un clima laboral no apto para desarrollar las actividades, la importancia de esta propuesta es mejorar el clima laboral en la organización para su desarrollo normal, es así que la empresa DisCarlHed preocupada por las relaciones entre sus empleados y en especial en el departamento de ventas propone un proceso comunicativo exitoso permitiendo alcanzar objetivos necesarios para su desarrollo personal y para la sociedad, su objetivo es formar una buena relación interpersonal, permitiendo obtener habilidades, además de estimular la empatía y favoreciendo actitudes para afrontar conflictos, fracasos y frustraciones, siempre con la intención de promover el bienestar social.

Actualmente el departamento de ventas es el ente central del cual se preocupa la empresa ya que es el motor principal para su desarrollo, la idea es que la gerencia propicie y facilite relacionarse entre sí, generando la evolución de los grupos de trabajo para que se conviertan en equipos de trabajo, esto se efectivizará cuando el grupo esté mentalizado en ayudarse entre sí para alcanzar una meta propuesta en común ganando colaboradores más productivos, quienes pueden comunicarse mejor con los clientes y entre sí, incluso existiendo menos conflictos y errores en manejo de productos o el servicio realizado.

Con esta propuesta se quiere demostrar que, con la implementación del plan de capacitación de relaciones interpersonales, no solo mejorara el ambiente dentro de la organización, sino también ayudara a tomar decisiones favorables en los diferentes conflictos con el cliente externo, ya que el objetivo principal es que no decaigan las ventas sino todo lo contrario, a su vez lograr que los empleados se sientan más comprometidos con la organización, fomentando una comunicación directa, franca y abierta con todos los departamentos de la empresa, comenzando por la gerencia ya que es la que toma las decisiones finales en la organización, eliminando barreras.

1.03 Definición Problema Central

1.03.01. Matriz “T”

Tabla 1 MATRIZ “T”

Situación Empeorada	Situación Actual				Situación Mejorada
Índice de Clima laboral excesivamente negativo	Falta de interés por relacionarse entre los colaboradores				Clima laboral óptimo para desarrollar funciones
Fuerza Impulsadora	I	PC	I	PC	Fuerza Bloqueadora
• Desarrollar un plan de capacitación que interrelacione a los colaboradores	1	4	5	2	• Resistencia al cambio por parte de los colaboradores
• La gerencia aporte económicamente para el desarrollo de la capacitación	2	5	4	2	• Falta de recursos económicos por parte de la empresa
• Implementar actividades de motivación e integración	2	4	4	2	• Falta de comunicación y entendimiento del plan
• Seguimiento y control durante el proceso	2	4	4	1	• Desinterés por el manejo adecuado de los procesos
• Incentivos por cumplimiento de objetivos	2	5	4	2	• Inexistencia de cumplimientos sobre incentivos a los colaboradores

REALIZADO POR: JORGE BUCHELI C.

FUENTE. DISCARLHED

1.03.02 Análisis de la matriz "T"

Al no existir un plan de capacitación sobre relaciones interpersonales en la empresa DisCarlHed, genera una deceleración en el desarrollo integral de la persona, además que la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva limitar la calidad de rendimiento en el área de trabajo, creando un clima laboral inadecuado, por lo cual es esencial la elaboración de un plan que ayude a relacionar al equipo, mediante la comunicación asertiva beneficiando a la fuerza de ventas, y a su vez a toda la organización.

La primera fuerza impulsadora es, desarrollar un plan de capacitación para relacionar entre sí, a los colaboradores cuya intensidad es de 1 (baja) porque en la actualidad la organización no cuenta con un óptimo funcionamiento de trabajo en equipo, ocasionando niveles de rendimiento bajos, impidiendo que desarrolle un buen clima laboral, con la aplicación de esta estrategia generaría un potencial de cambio 4 (medio alto), porque se realizaran prácticas que ayuden a potencializar el trabajo en equipo donde todos se sientan parte fundamental del objetivo a lograr. La fuerza bloqueadora es, la resistencia al cambio por parte de los colaboradores donde la intensidad es de 5 (alta) porque los colaboradores no quieren salir de su zona de confort de trabajo, a las que ya están acostumbrados rechazando todo tipo de estrategias nuevas, el potencial de cambio es de 2 (bajo) motivando al colaborador a comprometerse con el equipo, a trabajar en conjunto mediante la obtención de objetivos que serán reflejados con reconocimientos conmemorativos otorgados por la organización.

La segunda fuerza impulsadora es que, la gerencia aporte económicamente para el desarrollo de la capacitación, demostrando importancia y preocupación por cada uno de sus colaboradores cuya intensidad es de 2 (bajo) porque la planificación económica inadecuada existente genera una situación desfavorable para el crecimiento de la empresa, por lo cual se desea alcanzar un potencial de cambio de 5

(alto) creando una plataforma económica donde las capacitaciones se conviertan en hechos realizables. La segunda fuerza bloqueadora es la falta de recursos económicos por parte de la empresa cuya intensidad es de 4 (media alta) ya que no dispone de un fondo de desarrollo de potencialización para sus colaboradores, el potencial de cambio es de 2 (bajo) ya que se dará cambios óptimos en la gestión económica, y de esta manera cumplir con las capacitaciones y el desarrollo de los colaboradores.

La tercera fuerza impulsadora es Implementar actividades de motivación e integración a los colaboradores, de esta forma comprometer de mejor manera a cada uno de los colaboradores, alcanzando objetivos, la intensidad es de 2 (bajo) porque no existen programas de motivación, además de falta de interés para realizar actividades de integración que ayude a desarrollar el trabajo en equipo, el potencial de cambio que se requiere es de 4 (alta) en el cual se desarrolle la planificación de actividades motivacionales, que se evalué sus funciones y conocimientos, además de la integración en el trabajo. La fuerza bloqueadora es, la falta de comunicación asertiva y entendimiento del plan de capacitación que se va a implementar, cuya intensidad es de 4 (alta) ya que existe un desconocimiento de técnicas que ayudan al desenvolvimiento e integración del equipo interno, por lo cual es importante obtener un potencial de cambio de 2 (bajo) que con un correcto manejo de planes de motivación como mejor empleado del mes, e integración que se lo puede lograr con actividades de distracción, así lograr alcanzar los objetivos propuestos por la organización.

La cuarta fuerza impulsadora es, seguimiento y control durante el proceso de capacitación cuya intensidad es de 2 (bajo) ya que si no existe un adecuado desarrollo de los pasos a seguir, y los avances a controlar, no permitirá alcanzar los objetivos planteados por la organización, por lo cual es necesario obtener un potencial de cambio de 4 (alto) ya que la falta de interés en el campo logístico, y sus respectivos procedimientos en la fuerza de ventas han producido un balance negativo, sumado el mal clima percibido por los colaboradores y falta de control por parte de autoridades de la empresa. La fuerza bloqueadora es el desinterés por el manejo adecuado de los procesos, y cuya intensidad es de 4 (alto) debido a la



despreocupación por parte de gerencia y jefes departamentales, por lo cual el potencial de cambio requerido es de 1 (bajo) ya que se puede realizar trabajos compartidos, y mejorar la distribución de funciones para optimizar tiempo, y mejorar las evaluaciones de control de trabajo.

La quinta fuerza impulsadora es, incentivos por cumplimiento de objetivos en ventas, que ayuden con la productividad propuesta por la organización, cuya intensidad es 2 (bajo) porque en la actualidad la fuerza de ventas es la parte primordial de la empresa, ya que de lo contrario con empleados desmotivados no habrá un trabajo bien hecho, formando una ruptura en sus relaciones interpersonales para esto el potencial de cambio es de 5 (alto) porque los colaboradores necesitan estar en constantes capacitaciones y motivados bajo un esquema de logro-beneficio. La fuerza bloqueadora es, la inexistencia de cumplimientos sobre incentivos a los colaboradores, cuya intensidad es de 4 (alto) porque entre los colaboradores existirá falta de compromiso y desconfianza al incumplimiento de palabra y acción por parte de la gerencia, el potencial de cambio es 2 (bajo) ya que el éxito de cualquier empresa es mantener motivado al personal, para que desarrolle el doble de su productividad, y en base a la capacitación mejorar sus relaciones interpersonales con trabajo en equipo y fortaleciendo sus canales de comunicación.

CAPÍTULO II INVOLUCRADOS

2.01 Mapeo de Involucrados

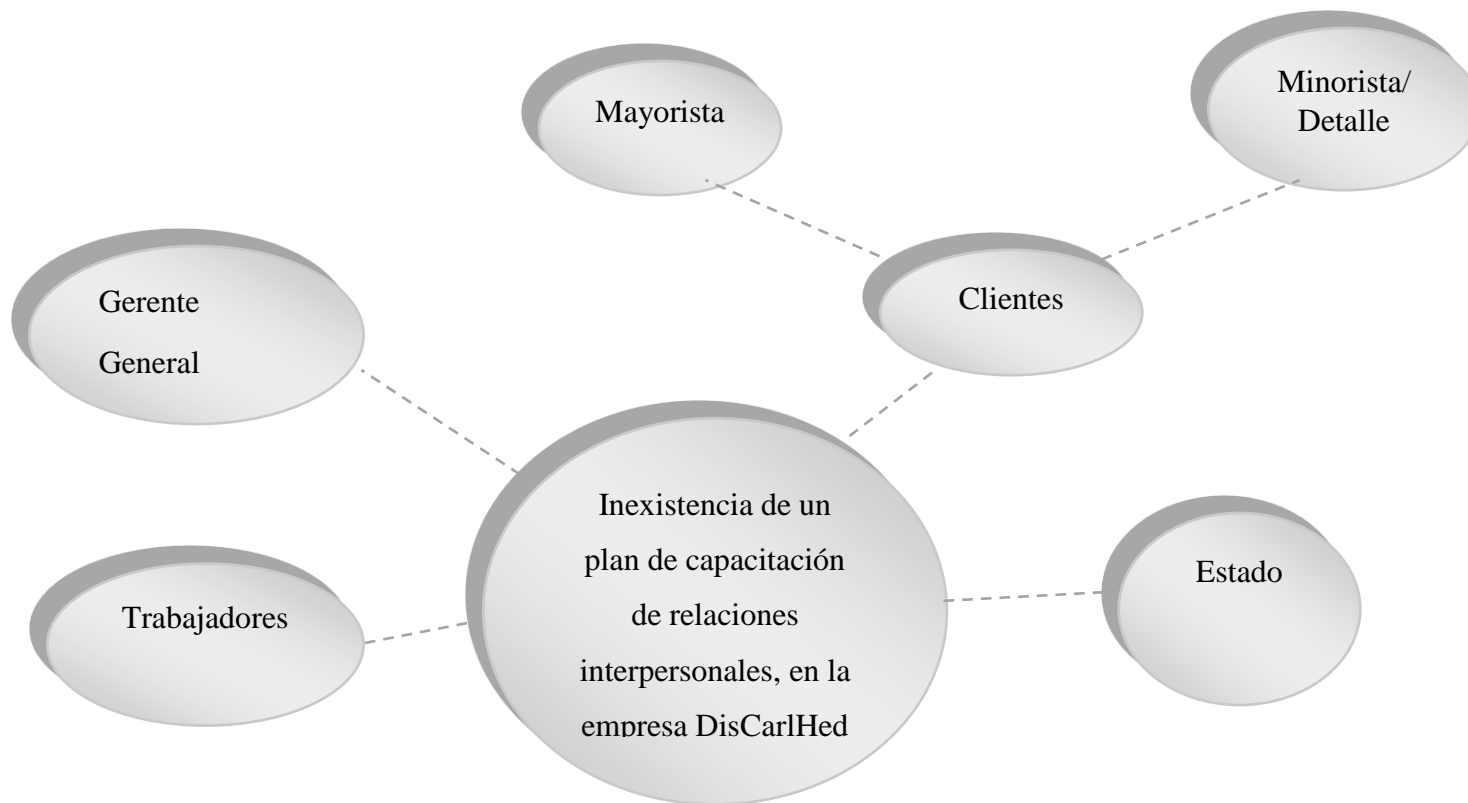


Figura 1 MAPEO DE INVOLUCRADOS

REALIZADO POR: JORGE BUCHELI C.

FUENTE. DISCARLHED

2.02 Matriz de análisis de Involucrados

Tabla 2 MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

Actores Involucrados	Interés Sobre el Problema Central	Problemas Percibidos	Recursos Mandatos Capacidades	Interés Sobre el Proyecto	Conflictos Potenciales
Estado	Cumplir con el plan nacional del buen vivir (2013-2017)	Desinterés por acudir a las capacitaciones gratuitas dispuestas por el Estado	Entidad gubernamental con leyes y mandatos del objetivo 9 del plan nacional del buen vivir	Garantizar el trabajo digno en todas sus formas cumpliendo con el plan nacional del buen vivir	Desvinculación de organizaciones que aporten económicamente por parte del Estado
Gerente General	Reducir el índice de incumplimiento sobre incentivos a colaboradores	Apreciación de colaboradores desmotivados, con bajo rendimiento	Ley de incentivar la productividad, competitividad y el valor agregado	Gestionar un plan de incentivos para colaboradores, por cumplimiento de objetivos	Desinterés de gerencia y colaboradores, al reconocimiento de incentivos

Trabajadores	Minimizar la resistencia al cambio por parte de los trabajadores	Percepción de clima laboral inadecuado dentro de la organización	Cuenta con reglamentos internos así como políticas y funciones	Desarrollar un plan de capacitación que interrelacione a los colaboradores, mejorando el clima laboral	Falta de interés por parte de los colaboradores y jefes de área
---------------------	--	--	--	--	---

REALIZADO POR: JORGE BUCHELI C.

FUENTE. DISCARLHED

2.02.01 Análisis de la matriz de análisis de involucrados

El primer involucrado es el Estado, como máxima entidad gubernamental cuenta con leyes y mandatos, que todos los que vivimos en él, tenemos la obligación de respetarlos y cumplirlos, el interés sobre el problema central, se involucra con el objetivo 9 del plan nacional del buen vivir 2013-2017 propuesto por el gobierno nacional, ya que en vista de existir problemas percibidos, debido al desinterés por acudir a las capacitaciones gratuitas dispuestas por el Estado, por consiguiente el interés sobre el proyecto busca garantizar el trabajo digno en todas sus formas, impulsando actividades económicas que permitan generar y conservar el trabajo de manera digna, y contribuir a la consecución del pleno empleo, priorizando a los grupos históricamente excluidos, teniendo como uno de los principales conflictos, a la desvinculación de organizaciones que aporten económicamente por parte del Estado.

El segundo involucrado es el gerente general, debido que representa el factor fundamental de la organización, también está dentro de las relaciones interpersonales óptimas que se quiere tener para su desarrollo normal, de ahí el interés sobre el problema central que se basa en, reducir el índice de incumplimiento sobre incentivos a los colaboradores, ya que al presentarse problemas como, la existencia de colaboradores desmotivados y con bajo rendimiento, busca no obstante restituirse mediante leyes como, la ley de incentivar la productividad, competitividad y el valor agregado, expuesto en el artículo 284 de la Constitución de la República, en consecuencia el interés sobre el proyecto, es gestionar un plan de incentivos para los colaboradores por cumplimiento de objetivos, aunque los conflictos potenciales que se pueden presentar, es el desinterés por parte de gerencia y colaboradores, al proceso de reconocimiento basado en incentivos propuestos por la organización.

El tercer involucrado son los trabajadores, cuyo interés sobre el problema central es, minimizar la resistencia al cambio por parte de los colaboradores, ya que los problemas percibidos muestran un clima laboral inadecuado dentro de la organización, no obstante busca revertir la situación mediante reglamentos internos,

así como políticas, normas y funciones, con las que cuenta la organización, por efecto el interés central fundado al desarrollo de un plan de capacitación, que ayude a interrelacionar a los colaboradores mejorando el clima laboral, generando trabajo en equipo y colaboradores motivados, que aporte a lograr metas propuestas por la empresa, sin embargo los conflictos potenciales que se presentan, son debido a la falta de interés por parte de los colaboradores y jefes de área.

CAPÍTULO III PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.01 Árbol de Problemas

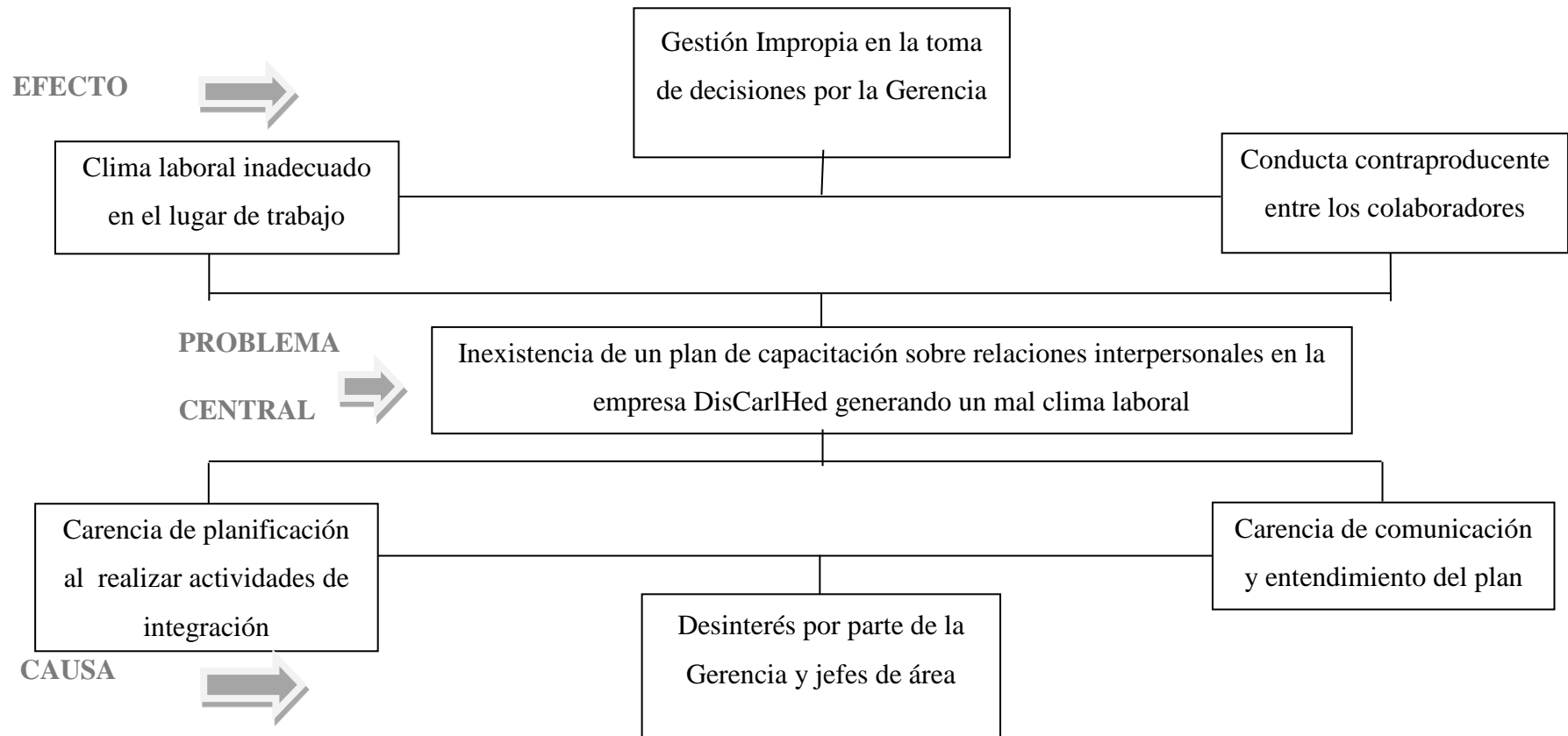


Figura 2 ÁRBOL DE PROBLEMAS

REALIZADO POR: JORGE BUCHELI C.
FUENTE. DISCARLHED

3.01.01 Análisis del árbol de problemas

Se ha podido identificar las siguientes causas, como la carencia de planificación al realizar actividades de integración para los trabajadores, que ayuden a mantener relacionado al personal entre sí.

Desinterés por parte de la gerencia de la empresa, además de los jefes de área, con fundamental relevancia al departamento de ventas, ya que es uno de los más importantes dentro de la organización, el cual deberá preocuparse más por mantener buenas relaciones entre sus integrantes.

Carencia de comunicación y entendimiento del plan, sobre el manejo de relaciones interpersonales apropiadas que debería existir entre sus colaboradores, el cual obstaculiza el flujo de comunicación asertiva dentro de la organización, afectando al desarrollo normal de la misma.

El problema central es la inexistencia de un plan de capacitación sobre relaciones interpersonales en la empresa DisCarlHed generando un mal clima laboral

Los efectos que se han suscitado reflejan un clima laboral inadecuado, creando problemas internos, demostrando una gestión impropia en el manejo de la toma de decisiones realizadas por parte de gerencia, y los respectivos jefes de área, creando una conducta contraproducente entre los colaboradores, además de suscitarse inconvenientes al momento de desarrollar sus destrezas en el puesto de trabajo, correspondiente a cada colaborador de la organización.

3.02 Árbol de objetivos

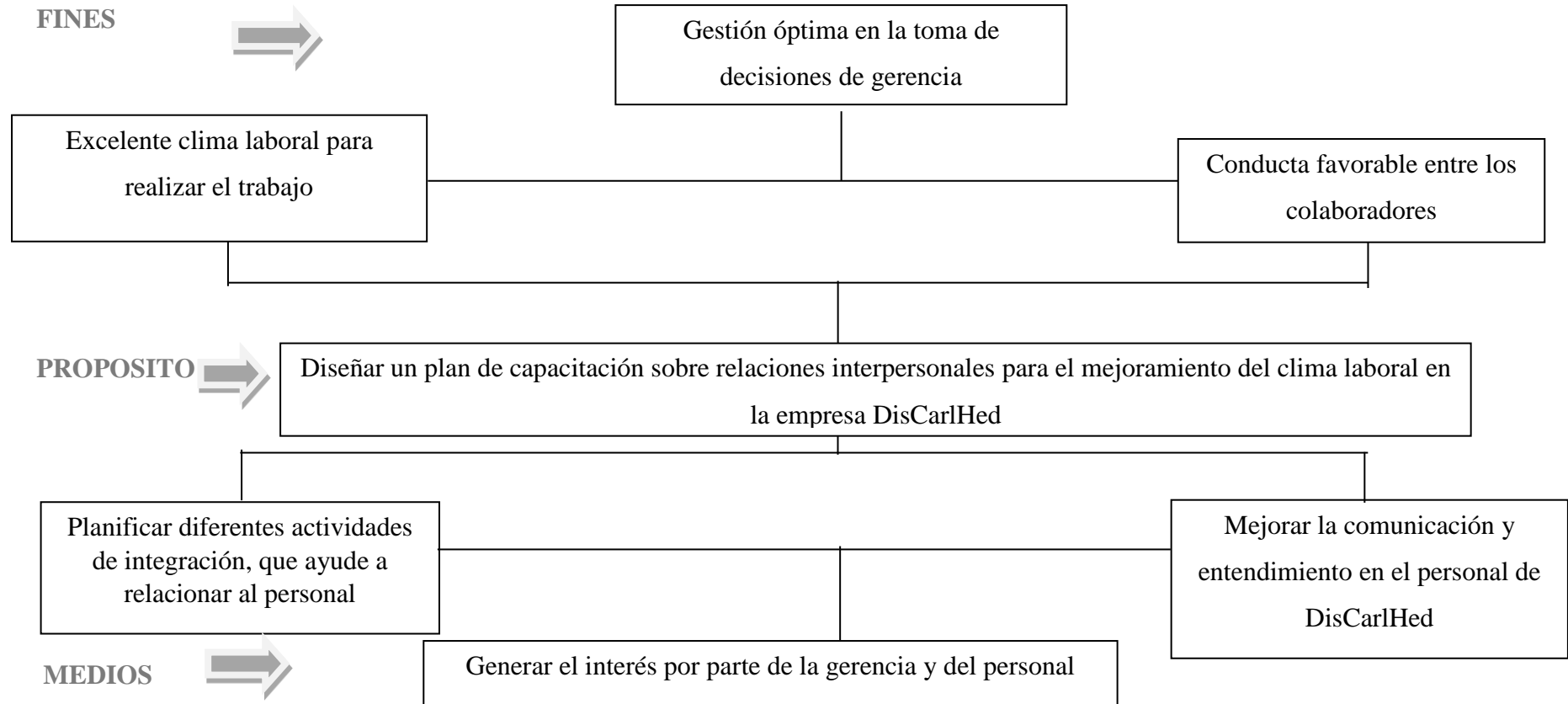


Figura 3 ÁRBOL DE OBJETIVOS

REALIZADO POR: JORGE BUCHELI C.

FUENTE. DISCARLHED

3.02.01 Análisis de problemas de objetivos

Los medios a utilizar son: planificar un cronograma y diseñar actividades usando diferentes métodos, tipos o modelos que puedan ayudar a la integración de los trabajadores de la empresa, generando el interés por parte de la gerencia general y del personal, sobre el plan de capacitación dispuesto, para mejorar el clima laboral.

Mejorar la comunicación y entendimiento en el personal de la empresa, de lo que se pretende lograr con el plan de tema, además de perfeccionar técnicas de trabajo en equipo que ayuden a llevar a cabo con los objetivos propuestos por la organización.

El propósito es diseñar un plan de capacitación sobre relaciones interpersonales para el mejoramiento del clima laboral en la empresa DisCarlHed.

Los fines a conseguir son: desarrollar un excelente clima laboral para realizar el trabajo, mediante programas de integración y trabajo en equipo, así desenvolver de mejor manera las relaciones interpersonales de los colaboradores, bajo una gestión óptima por parte de la gerencia general y jefes departamentales, de esta forma poder aumentar la cifra de ventas anuales cumpliendo con los objetivos establecidos, logrando consolidar a la empresa en el mercado, además de contar con colaboradores motivados, también genera una conducta favorable entre los mismos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

4.01 Matriz Análisis de Alternativas

Tabla 3 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

Estrategias	Impacto Sobre el Propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categoría
Planificar diferentes actividades de integración, que ayude a relacionar al personal	5	5	5	5	5	25	Alto
Mejorar la comunicación y entendimiento en el personal de DisCarlHed	5	5	5	5	5	25	Alto
Generar el interés por parte de la gerencia y del personal	5	4	5	5	5	24	Alto
Diseñar un plan de capacitación sobre relaciones interpersonales para mejorar el clima laboral	5	5	5	5	4	24	Alto

REALIZADO POR: JORGE BUCHELI C.

FUENTE. DISCARLHED

4.1.01 Análisis De La Matriz de Análisis de Alternativas

Concepto: los objetivos permiten establecer la base para la determinación de las estrategias que podrían contribuir al cambio de la situación actual de la futura.

El primer objetivo es la planificación de diferentes actividades de integración que ayude a relacionar al personal, a su vez el impacto sobre el propósito tiene un nivel (5) alta, ya que debe considerarse como una articulación social de los colaboradores que la conforman, la factibilidad técnica es de (5) alto, con lo cual constará de diferentes actividades, donde se aplica canales de integración mediante procesos, apoyados de la colaboración del recurso humano, la factibilidad financiera tiene una calificación de 5 (alto) ya que tiene el apoyo económico de la gerencia de DisCarlHed la cual pone a disposición para la ejecución del plan, la factibilidad social consta con nivel (5) alto, obteniendo múltiples beneficios para el empleado y con el desarrollo adecuado de las actividades generando compromiso de trabajo en equipo, fortaleciendo las relaciones en el personal. Además la actividad política consta un nivel (5), ya que cumple con todos los reglamentos y condiciones establecidas.

El segundo objetivo es, mejorar la comunicación y el entendimiento en el personal de DisCarlHed, el impacto sobre el propósito tiene una factibilidad de (5) alto, mejorado el desempeño tanto personal como el grupal, intercambiar juicios, incidiendo en la emocionalidad del grupo y su disposición en el mismo, a su vez la factibilidad técnica es de (5) ya que se desarrollara programas de comunicación asertiva entre los colaboradores, además la factibilidad financiera es de (5) alto, al contar con recursos económicos determinados para este proyecto, con la factibilidad social de (5) alto, mejorando las relaciones interpersonales influyendo en la confianza que los miembros mantienen entre sí y con el resto, al igual que la factibilidad política es de (5) alto, cumpliendo con los parámetros establecidos.

El tercer objetivo es, generar el interés por parte de la gerencia y del personal, a su vez el impacto sobre el propósito tiene una factibilidad de (5) alto, ya que son de vital importancia para la viabilidad del proyecto, al ser los primeros llamados a responsabilizarse del proceso a realizarse en la organización, la factibilidad técnica tiene una calificación de (4) medio alto, ya que la gerencia de la empresa está dispuesta adaptarse a los cambios, que mejoren el desempeño en la organización, al igual que la factibilidad financiera con calificación (5) alta, ya que se cuenta con los recursos económicos suficientes para el desarrollo de la propuesta, la factibilidad social es de (5) alto, ya que mejorara la relación existente entre colaboradores y mandos superiores, a su vez la factibilidad política es de (5) alto, al mantener todos los requisitos para el desarrollo del mismo.

El cuarto objetivo es diseñar un plan de capacitación sobre relaciones interpersonales para mejorar el clima laboral, el impacto sobre el propósito es de (5) alto, ya que constituye un pilar fundamental para afirmar la relación grupal, creando satisfacción, autenticidad, empatía, compañerismo y efectividad en la organización, con factibilidad técnica de (5) alto, mediante prácticas que enriquecen al ambiente de desempeño en la organización tanto actividades grupales como individuales, al igual que la factibilidad financiera consta con la calificación de (5) alto, ya que cuenta con el apoyo de gerencia y al factor económico disponible por la empresa, la factibilidad social es de (5) alto, ya que beneficiara a cada uno de los colaboradores y a su vez tendrá un impacto que beneficiará a todo su entorno, además la factibilidad política con nivel (4) medio alto, cumple todas las normas y reglas establecidas para su desarrollo normal.

4.02 Matriz de análisis de impacto de los objetivos

Tabla 4 MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS

Objetivos	Factibilidad de Lograrse	Impacto de Genero	Impacto Ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total
Planificar diferentes actividades de integración, que ayude a relacionar al personal	Determinar estrategias y técnicas con resultados positivos (4)	Eliminar la discriminación de género en la integración (4)	Contribuyen al buen ambiente laboral (4)	Prioridad de la empresa generando trabajo en equipo (4)	Se fortalece la participación interna y externa (4)	20
Mejorar la comunicación y entendimiento del personal de DisCarlHed	Desarrollar técnicas de comunicación asertivas (4)	Mantener un trato cordial como damas y caballeros (4)	Facilitar la comunicación y la relación (4)	Reflejar su compromiso con la empresa (4)	Soluciones de conflictos en la organización (4)	20
Generar el interés por parte de la gerencia y del personal	Mejora el desarrollo del trabajo en la organización (4)	Ofrecer un trabajo estable a los trabajadores (4)	Respaldo y confianza al personal (4)	Mejorar con la toma de decisiones (4)	Renovación de procesos y metas (4)	20

<p align="center">Diseñar un plan de capacitación sobre relaciones interpersonales para mejorar el clima laboral</p>	<p align="center">Enriquecer conocimientos logrando relacionar a los trabajadores (4)</p>	<p align="center">Garantizar un trabajo digno a cada uno de sus colaboradores (4)</p>	<p align="center">Genera un mejor entorno personal y laboral (4)</p>	<p align="center">Mejorar niveles de aceptación y cooperación de los trabajadores (4)</p>	<p align="center">Contribución al desarrollo de las competencias al trabajo en equipo (4)</p>	<p align="center">20</p>
---	--	--	---	--	--	---------------------------------

REALIZADO POR: JORGE BUCHELI C.

FUENTE. DISCARLHED

4.02.01 Análisis de la Matriz de análisis de impacto de los objetivos

El primer objetivo del análisis de impacto es, planificar diferentes actividades de integración, que ayude a relacionar al personal, con una factibilidad de lograrse de (4) medio alto, mediante la determinación de estrategias y técnicas que generen resultados positivos, a su vez, el impacto de género tiene una calificación de (4) medio alto, ya que busca eliminar la discriminación de género, mediante la integración de todo el personal en cada una de las actividades a desarrollarse en la organización, al mismo tiempo el impacto ambiental es de nivel (4) medio alto, el cual ayuda a generar un buen ambiente laboral, que es de esencial importancia en la organización, así formar una relevancia con calificación (4) medio alto, la cual tiene como prioridad de la empresa, el generar trabajo en equipo, con una sostenibilidad de (4) medio alto, en la cual se fortalece la participación interna y externa de los trabajadores en su entorno.

El segundo objetivo es, mejorar la comunicación y entendimiento del personal de la empresa DisCarlHed, manteniendo una factibilidad de lograrse de (4) medio alto, desarrollando técnicas de comunicación asertiva entre los colaboradores, que pueda favorecer en el rendimiento de los mismos, el cual cuenta con el impacto de género (4) medio alto, manteniendo un trato cordial como damas y caballeros a cada trabajador, ya que merecen el mismo trato, sin importar los niveles jerárquicos de la empresa, al igual que el impacto ambiental con una calificación de (4) medio alto, a su vez permite facilitar la comunicación y la relación con cada uno de los trabajadores, la relevancia es de (4) medio alto, porque refleja el compromiso adquirido por cada uno de los trabajadores con la empresa, por último cuenta con una sostenibilidad de (4) medio alto, ya que aportará con soluciones a los conflictos existentes en la organización.

El tercer objetivo es generar el interés por parte de la gerencia y del personal, con una factibilidad de lograrse de (4) medio alto, el mismo que mejorará con el desarrollo del trabajo de la organización, y así el impacto de género calificado con (4) medio alto, ofreciendo un trabajo estable a los colaboradores, con un impacto

ambiental de (4) medio alto, con el cual demuestra respaldo y confianza a todo su personal, la relevancia es de (4) medio alto, mejorado la toma de decisiones por el personal y gerente en la empresa, la sostenibilidad con nivel (4) medio alto, mediante la renovación de procesos y nuevas metas propuestas a un tiempo determinado mostrando compromiso desde los mandos más altos hasta los de nivel operativo.

El cuarto objetivo es el diseño de un plan de capacitación de relaciones interpersonales para mejorar el clima laboral, con una factibilidad de lograrse de (4) medio alto, el cual busca enriquecer los conocimientos logrando relacionar de mejor manera a los trabajadores, el impacto de género es de (4) medio alto, garantizando un trabajo digno a cada uno de sus colaboradores y así el impacto ambiental tiene un nivel de (4) medio alto, con el cual se generara un mejor entorno tanto personal como laboral, la relevancia es de (4) medio alto, al mejorar los niveles de aceptación y cooperación de los trabajadores, y la sostenibilidad que consta con un nivel de (4) media alta, el cual contribuye al desarrollo de las competencias de cada uno, reflejadas con el trabajo en equipo, mejorando el clima laboral de la empresa DisCarlHed.

4.03 Diagrama de Estrategias

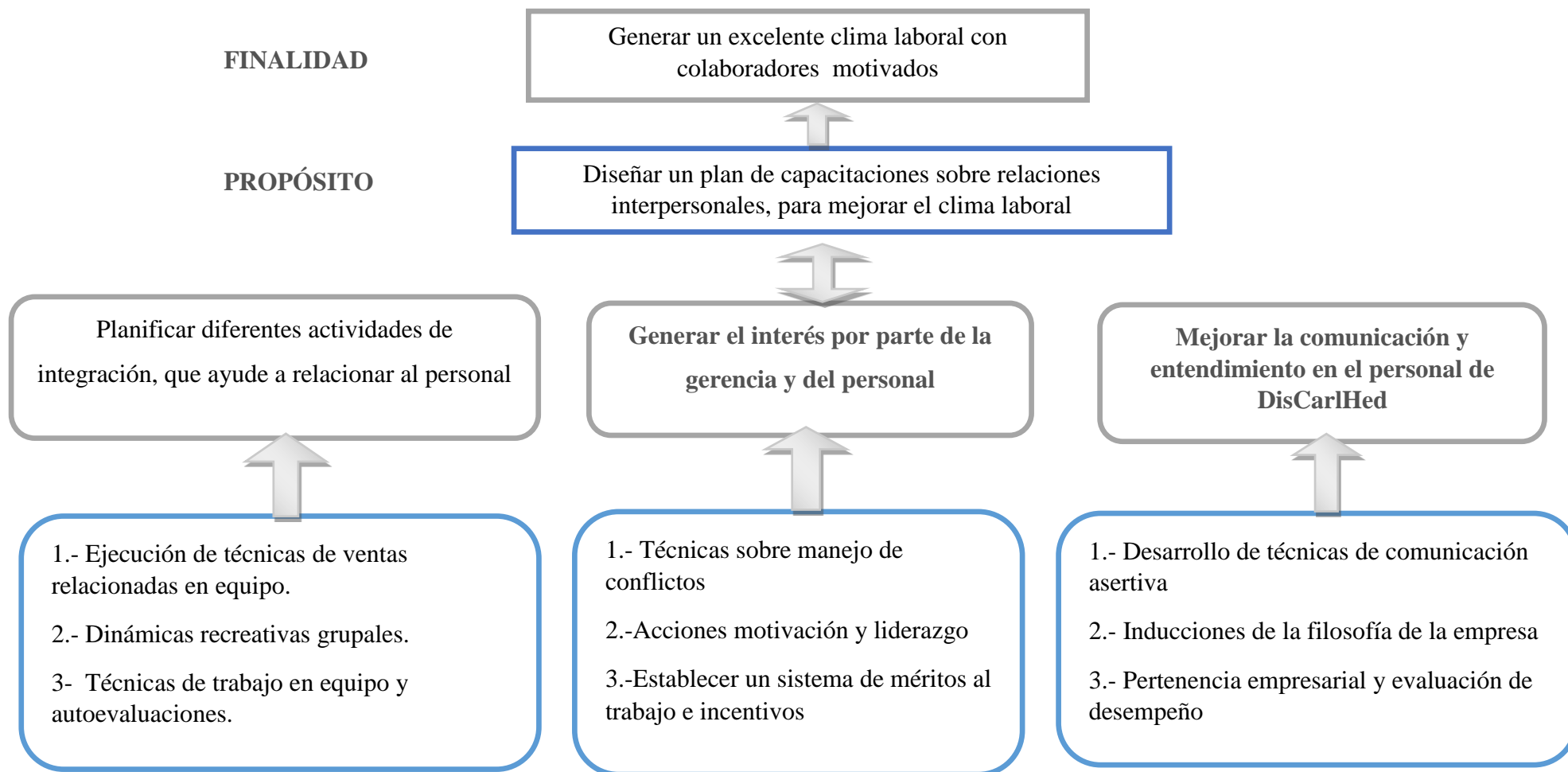


Figura 4 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS

REALIZADO POR: JORGE BUCHELI C.

FUENTE. DISCARLHED

4.03.01 Análisis Del Diagrama de Estrategias

El primer objetivo específico es planificar diferentes actividades de integración que ayude a relacionar al personal, mediante actividades como, la ejecución de técnicas de ventas relacionadas en trabajo en equipo, además de una variedad de dinámicas recreativas grupales, y múltiples actividades de trabajo en equipo, fortaleciendo el compromiso de los trabajadores y a su vez fomentar autoevaluaciones de desempeño y colaboración prestada, en cada una de las actividades realizadas.

El segundo objetivo es generar el interés por parte de la gerencia y del personal, mediante actividades como, desarrollar técnicas de manejo de conflictos, además de generar acciones de motivación y liderazgo, estableciendo un sistema de reconocimiento al mérito, e incentivos como parte del compromiso y respaldo con los colaboradores de la empresa.

El tercer objetivo es mejorar la comunicación y entendimiento en el personal de la empresa DisCarlHed, desarrollando técnicas de comunicación asertiva, proporcionando inducciones que permitan conocer todo lo relacionado sobre la filosofía de la empresa generando compromiso en ellos, además de pertenencia empresarial y progresivamente poder evaluar su desempeño en la misma generando un valor adicional a su desarrollo personal y profesional.

El propósito es diseñar un plan de capacitación sobre relaciones interpersonales, para mejorar el clima laboral, que se lograra al desarrollar las diferentes estrategias establecidas en el proyecto, para de esta manera alcanzar la finalidad propuesta que se basa en, generar un excelente clima laboral, con colaboradores relacionados y motivados, mediante una gestión óptima de gerencia.

4.04 Matriz marco lógico

Tabla 5 MATRIZ DE MARCO LÓGICO

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Generar un excelente clima laboral con colaboradores motivados	A mediados del 2017 se contara con el 100% de capacitaciones para los 15 empleados, el mismo que ayudara a erradicar el 60% del mal clima laboral existente.	Registro estadístico mediante encuestas, entrevistas, reporte de ventas entregado al gerente de la empresa	Integrar al personal mediante un sistema de capacitación motivando y desarrollando el crecimiento personal
PROPÓSITO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Diseñar un plan de capacitaciones sobre relaciones interpersonales, para mejorar el clima laboral	A mediados del 2017 se contara con el 100% de capacitaciones para los 15 empleados, ya que apenas el 20% conoce el beneficio de en el clima laboral.	Registro estadístico encuestas, reportes	Generar compañerismo, trabajo en equipo y mejorar el clima laboral
COMPONENTES	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Planificar diferentes actividades de integración,	A mediados del 2017 se contara con el 100% de capacitaciones	Encuestas, entrevistas, análisis individuales	Incrementar actividades en grupo y su compromiso con la organización

que ayude a relacionar al personal	para los 15 empleados, de esta manera reducir el 70% del desconocimiento de actividades de integración.		
Generar interés por parte de la gerencia y del personal	A mediados del 2017 se contara con el 100% de capacitaciones para los 15 empleados de la empresa DisCarlHed	Encuestas, Entrevistas, reportes.	Apertura e inclusión de gerencia al proceso de mejoramiento
Mejorar la comunicación y entendimiento en el personal de DisCarlHed	A mediados del 2017 se contara con el 100% de capacitaciones para los 15 empleados, ya que solo un 10% mantiene una buena comunicación	Informe, actas de reunión, Reportes	Personal competente desarrollando trabajos coordinados
ACTIVIDADES	RESUMEN DEL PRESUPUESTO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS DE LAS ACTIVIDADES
1.1 Ejecución de técnicas de ventas relacionadas en equipo 1.2 Dinámicas recreativas grupales. 1.3 Técnicas de trabajo en equipo y autoevaluaciones.	Gastos Corrientes Tecnología, \$ 70 Trípticos, Incentivos para los participantes. \$ 190 Copias, y material de apoyo de la capacitación \$ 100	Los comprobantes serán respaldos verídicos de los gastos realizados. Facturas Comprobantes	Falta de interés por parte de la empresa

	Actividad de integración \$ 120		
	Movilización \$ 125		
2.1 Técnicas sobre manejo de conflictos	Alimentación \$ 200	Recibos Notas de venta	Falta de colaboración por parte de los trabajadores
2.2 motivación y liderazgo	Mantelería e Insumos \$ 70.47		
2.3 Establecer un sistema de méritos al trabajo e incentivos	Capacitadores \$ 130		
	Proyectores, \$ 200		
2.4 Desarrollo de técnicas de comunicación asertiva	Amplificador Sonido \$ 400		
	Mobiliario \$ 200		
	Imprevistos 3% \$ 47.51		
	<hr/>		
	Total Presupuesto \$ 1859.64		

REALIZADO POR: JORGE BUCHELI C.

FUENTE. DISCARLHED

4.04.01 Análisis de la Matriz marco lógico

La finalidad es generar un excelente clima laboral con colaboradores motivados, ya que mediante los indicadores, a mediados del 2017 se contará con el 100% de capacitaciones para los 15 empleados, el mismo que ayudara a erradicar el 60% del mal clima laboral existente, a su vez los medios de verificación realizados en la empresa DisCarlHed constan de un registro estadístico conformado por encuestas, entrevistas y reporte de ventas, que será entregado al gerente de la empresa, además el supuesto de mejora se basa en integrar al personal mediante un sistema de capacitación, motivando y desarrollando el crecimiento personal.

El propósito de este proyecto, es diseñar un plan de capacitación sobre relaciones interpersonales, para mejorar el clima laboral mediante los indicadores que demuestran que, a mediados del 2017 se contará con el 100% de capacitaciones para los 15 empleados, ya que apenas el 20% conoce el beneficio de en el clima laboral. Los medios de verificación consisten de un registró estadístico, encuestas, entrevistas y reportes, y los supuestos de mejora será generar compañerismo, trabajo en equipo y así mejorar el clima laboral de la empresa.

El primer componente es planificar diferentes actividades de integración, que ayude a relacionar al personal, a través de indicadores que, a mediados del 2017 se contará con el 100% de capacitaciones para los 15 empleados, de esta manera reducir el 70% del desconocimiento de actividades de integración en el personal, a su vez los medios de verificación constan de registros como encuestas, entrevistas y diferentes análisis individuales, esto presentan supuestos como incrementar actividades en grupo y su compromiso con la organización afianzando su compromiso con la organización.

El segundo componente es generar interés por parte de la gerencia del personal, una vez que los indicadores demuestran que, a mediados del 2017 se contará con el 100% de capacitaciones para los 15 empleados de la empresa DisCarlHed, los medios de verificación serán presentados por encuestas, entrevistas, y reportes, además, el supuesto mejorado es la apertura e inclusión de gerencia al proceso de mejoramiento a realizarse en la empresa.

El tercer componente es mejorar la comunicación y entendimiento en el personal de DisCarlHed, mediante los indicadores demuestran que, a mediados del 2017 se contará con el 100% de capacitaciones para los 15 empleados, ya que solo un 10% mantiene una buena comunicación en la empresa, con los medios de verificación que constan de informes, actas de reunión, reportes así el supuesto mejorado es personal competente, desarrollando trabajos coordinados.

Las actividades que se desarrollaran para implementar el proyecto son:

- 1.1 Ejecución de técnicas de ventas relacionadas en equipo
- 1.2 Dinámicas recreativas grupales.
- 1.3 Técnicas de trabajo en equipo y autoevaluaciones
- 2.1 Técnicas sobre manejo de conflictos
- 2.2 Acciones de motivación y liderazgo
- 2.3 Establecer un sistema de méritos al trabajo e incentivos
- 2.4 Desarrollo de técnicas de comunicación asertiva

Los valores presupuestados para el desarrollo del proyecto son: tecnología \$70, trípticos e incentivos para los participantes \$190, copias y material de apoyo de la capacitación \$100, actividades de integración \$120, movilización \$125, alimentación \$200, mantelería e insumos \$70.47, Capacitadores \$130, proyectores \$200, amplificación de sonido \$400 mobiliario \$200. El cual suma un presupuesto de

1,859.64, A su vez se mantiene un 3% para cualquier imprevisto que se pueda presentar en el desarrollo de la capacitación.

Los medios de verificación, constará de llevar un correcto control de respaldos verídicos de los gastos realizados, que corresponde a facturas, notas de venta, recibos, notas de compra, entre otros.

Los supuestos que se pueden encontrar en el desarrollo del proyecto son: la falta de interés por parte de la empresa y sus representantes, además de la falta de colaboración por parte de los trabajadores de la misma.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Antecedentes

Entendemos por relaciones interpersonales a uno de los fenómenos más importantes en la vida de cualquier ser humano, la socialización con sus pares en diferentes situaciones, circunstancias y características.

Tal como lo dice su nombre, las relaciones interpersonales se caracterizan por darse entre dos o más personas, son aquellas que suponen que un individuo interactúa con otro y por tanto, entra en su vida al mismo tiempo que deja que esa otra persona entre en la suya.

Este tipo de relaciones son siempre necesarias para el desarrollo pleno de la persona, y es por eso que aquellas personas que tienen problemas o dificultades sociales para relacionarse con otros suelen sufrir o terminar aislándose del mundo que los rodea.

En la actualidad, las relaciones interpersonales son un factor muy importante en determinados ámbitos laborales en los cuales el trabajo en equipo, o el desarrollo de una cartera propia de clientes son necesarios

Es por eso que aquellas personas con facilidad para relacionarse y socializar suelen ser mejores vistas para algunos puestos, que aquellas que prefieran trabajar individualmente (Wikipedia, 2016)

5.2 Justificación

Es importante para toda empresa desarrollar un plan de capacitaciones sobre las relaciones interpersonales, y más aún cuando el giro del negocio depende mucho de las ventas, cumpliendo con presupuestos anuales a cubrir, para esto se requiere personal calificado, que tenga la facilidad para integrarse tanto con el cliente externo como con el interno, sin importar el tamaño ni el número de personas que se encuentren ejerciendo esa actividad en la organización.

Es fundamental para la empresa desarrollar competencia al personal mediante capacitaciones, ya que la organización se encuentra en constante crecimiento en el mercado, acaparando la distribución en una importante zona del sector sur de Quito con estas capacitaciones ayudará a mejorar el clima laboral interno, y por ende obtendrá colaboradores totalmente integrados y con compromiso de trabajo en equipo.

Las capacitaciones se basarán en técnicas de integración que ayuden al personal a trabajar en equipo, eliminando trabajos individuales y de cierta forma desleales tanto para la empresa como para sus compañeros de trabajo, midiendo la respuesta en su desarrollo y los alcances de cada uno de sus procedimientos.

Es importante generar un clima laboral apto para desarrollar las actividades diarias de trabajo, además de tener un compromiso organizacional aceptable respetando la cultura de la empresa, y poder afianzarse en el mercado manteniendo puestos de vanguardia con la competencia.

5.03 Objetivo general

Diseñar un plan de capacitaciones sobre relaciones interpersonales, para mejorar el clima laboral

5.04 Orientación para el estudio

5.04.01.- Clima Laboral

El clima laboral no es otra cosa el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad. (Emprendepyme, s.f.)

De aquella manera, mientras que un buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto, malestar y generando un bajo rendimiento. (Emprendepyme, s.f.)

La calidad del clima laboral se encuentra íntimamente relacionado con el manejo social de los directivos, con los comportamientos de los trabajadores, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con las características de la propia actividad de cada uno. (Emprendepyme, s.f.)

Propiciar un buen clima laboral es responsabilidad de la alta dirección, que con su cultura y con sus sistemas de gestión, prepararán el terreno adecuado para que se desarrolle. (Emprendepyme, s.f.)

Las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas como escalas de evaluación para medir el clima laboral. (Emprendepyme, s.f.)

- **Componentes del clima laboral**

El clima laboral u organizacional es un fenómeno complejo, dinámico y multidimensional que presenta las siguientes variables: (Emprendepyme.net, s.f.)

Diseño y estructura organizacional: el tamaño de la organización conjuntamente con su organigrama y la cantidad de niveles jerárquicos; los puestos de trabajo, su división, cooperación y especialización de las funciones y tareas; la delegación, descentralización y centralización de la autoridad y la toma de decisiones. (Emprendepyme.net, s.f.)

Los recursos humanos y su gestión están estrechamente relacionados con los distintos procesos de las organizaciones, que son percibidos y caracterizan el clima, entre ellos tenemos; la comunicación, su dirección y sentido, y si la misma es simétrica o complementaria; los conflictos aparecidos, su gestión y solución; la posición relativa de los puestos de trabajo y su consecuente (o no) aplicación del sistema salarial y de incentivos. (Emprendepyme.net, s.f.)

La situación psicológica de cada trabajador, grupo u organización en general y otros aspectos como los valores, normas y las actitudes, vistos a través de las percepciones caracterizan el clima organizacional. (Emprendepyme.net, s.f.)

Los microclimas, o sea, como fenómeno para toda la organización, en ocasiones puede presentarse con un carácter particular de una unidad, adscrita a la organización, o también un departamento o división, esto se conoce como microclima, o sea, que lo percibido por trabajadores de una unidad puede ser distinto a lo que perciben otras personas de áreas distintas de una misma organización, por lo que el clima puede manifestarse o identificarse en los niveles: grupal, departamental o divisional, en unidades, en toda la organización. (Emprendepyme.net, s.f.).

- **Factores del clima laboral**

El tema del clima laboral ha sido investigado de manera bastante exhaustiva y profunda en las últimas décadas, de ahí que se hayan identificado plenamente los siguientes factores que influyen directamente en la calidad del clima laboral: (emprendepyme.net, s.f.)

Liderazgo. Este factor se refiere al tipo de relación que existe entre jefes y subordinados y el impacto de la misma en el ambiente laboral, y por lo tanto, en la productividad de la empresa. Dentro de los muchos enfoques que la teoría administrativa ha desarrollado al respecto, se sabe que lo mejor es contar con un liderazgo flexible y adaptable. (emprendepyme.net, s.f.)

Relaciones interpersonales. El tipo de relaciones que se crean entre el personal deben ser sanas y fluidas, pues esto afecta a su vez el ánimo de la empresa en general, es necesario vigilar las relaciones, y estar atento a disgustos y malentendidos entre el personal. (emprendepyme.net, s.f.)

Organización.- Se refiere a los elementos que le dan estructura a la empresa, por ejemplo: los puestos, las políticas, los procedimientos, los manuales de operación,

etcétera, por lo tanto, al ir creciendo deberá tener claro que actividades seguirá realizando y cuáles delegará. (emprendepyme.net, s.f.)

Incentivos. Se observa que las empresas que tienen esquemas de remuneración poco dinámicos son las que presentan mayor rotación entre su personal, pues al ganar siempre lo mismo se refuerza la actitud de que no importa el esfuerzo porque siempre se ganará lo mismo. (Emprendepyme.net, s.f.)

5.04.02.- Colaboradores Motivados

Tener colaboradores motivados y listos a los equipos de ventas de las empresas es importante para encontrar nuevas oportunidades de atraer clientes al negocio. (L.CAMPOS, 2013)

Es uno de los activos más valiosos de las compañías de las que dependen en su mayor parte las utilidades de las mismas, para conseguir el éxito de los equipos de ventas proponemos tres estrategias: (L.CAMPOS, 2013)

1. Capacitación constante, para que los vendedores se sientan motivados. Una buena idea es crear un programa sencillo, replicable y alineado a los valores de la empresa (L.CAMPOS, 2013)
2. Fomentar la responsabilidad y dar más espacio al vendedor les da más confianza en la empresa. Se puede crear con ellos un plan de acción personal. (L.CAMPOS, 2013)
3. Motivación individual, ya que aunque sean un equipo tienen capacidades y estilos diferentes. (L.CAMPOS, 2013)

Todo esto ayuda a mantener a los vendedores motivados y comprometidos con la organización, generando relaciones personales efectivas mejorando el clima laboral y

aportando al crecimiento organizacional y empresarial, con estabilidad en el mercado. (L.CAMPOS, 2013)

5.04.03.- Plan de capacitación

Un plan de capacitación es la traducción de las expectativas y necesidades de una organización para y en determinado periodo de tiempo, este corresponde a las expectativas que se quieren satisfacer, efectivamente, en un determinado plazo, por lo cual está vinculado al recurso humano, al recurso físico o material disponible, y a las disponibilidades de la empresa. (DELFIN, 2012)

El plan de capacitación está constituido por cinco pasos, a que continuación mencionamos:

1. Detección y análisis de las necesidades. Identifica fortalezas y debilidades en el ámbito laboral, es decir, las necesidades de conocimiento y desempeño. (DELFIN, 2012)
2. Diseño del plan de capacitación: Se elabora el contenido del plan, folletos, libros, actividades. (DELFIN, 2012)
3. Validación del plan de capacitación: Se eliminan los defectos del plan haciendo una presentación a un grupo pequeño de empleados. (DELFIN, 2012)
4. Ejecución del plan de capacitación: Se dicta el plan de capacitación a los trabajadores. (DELFIN, 2012)
5. Evaluación del plan de capacitación: Se determinan los resultados del plan, el pro y el contra del mismo. (DELFIN, 2012)

Ejecución de la capacitación

Uno de los métodos de uso más generalizado es la capacitación en el trabajo, porque proporciona la ventaja de la experiencia directa, así como una oportunidad de desarrollar una relación con el superior y el subordinado. (DELFIN, 2012)

La capacitación de aprendices y los programas de internado revisten especial eficacia porque brindan experiencia en el puesto y fuera de éste. (DELFIN, 2012).

Otros métodos fuera del trabajo incluyen las conferencias o discusiones, todos estos métodos pueden suponer una aportación al esfuerzo de capacitación de un costo relativamente bajo en relación con la cantidad de participantes que es posible acomodar. (DELFIN, 2012)

5.04.04.- Relaciones Interpersonales.-

Todas las personas establecemos numerosas relaciones a lo largo de nuestra vida, como las que se dan con nuestros padres, nuestros hijos, con amistades o con compañeros y compañeras de trabajo y estudio. A través de ellas, intercambiamos formas de sentir y de ver la vida; también compartimos necesidades, intereses y afectos. A estas relaciones se les conoce como relaciones interpersonales. (Crnl. EMT. Avc. Gerardo Ernesto Prócel Ruiz, 2012)

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida. (Crnl. EMT. Avc. Gerardo Ernesto Prócel Ruiz, 2012)

Lo que resulta increíble es que día a día, podamos relacionarnos con tantas personas, con sus propias experiencias, sentimientos, valores, conocimientos y formas de vida. (Crnl. EMT. Avc. Gerardo Ernesto Prócel Ruiz, 2012)

Precisamente, en esa diferencia, reside la gran riqueza de las relaciones humanas, ya que al ponernos en contacto intercambiamos y construimos nuevas experiencias y conocimientos; pero en esa diferencia está también la dificultad para relacionarnos, pues tenemos que hacer un esfuerzo para lograr comprendernos y llegar a acuerdos. (Crnl. EMT. Avc. Gerardo Ernesto Prócel Ruiz, 2012)

En ocasiones, nuestras diferentes formas de pensar y actuar pueden llevar a relacionarnos con desconfianza o a vivir conflictos, pero valorar a los demás, aceptar que hay diferencias entre una y otra persona y tratar de comprendernos, puede ayudarnos a superar estos obstáculos. Cuando relacionamos con los demás, esperamos reciprocidad, esto quiere decir que deseamos dar, pero también recibir; escuchar y ser escuchados, comprender y ser comprendidos. (Crnl. EMT. Avc. Gerardo Ernesto Prócel Ruiz, 2012)

Las relaciones interpersonales, dentro de nuestra Institución y en toda la comunidad politécnica, tienen por supuesto fundamental importancia. Muchas veces, el hecho de mantener nuestro puesto de trabajo, depende directamente de conocer y llevar a la práctica las habilidades sociales necesarias para establecer y mantener unas relaciones adecuadas, que permitan desenvolvernos con eficacia en el ámbito laboral. (Crnl. EMT. Avc. Gerardo Ernesto Prócel Ruiz, 2012)

Un tema que difícilmente se agota, es el relacionado con el rol de las relaciones interpersonales, y su calidad, en nuestro equilibrio personal y salud mental. El tipo de convivencia que mantenemos con los demás, puede tener un resultado reconfortante o por el contrario puede constituirse en una situación conflictiva; desenlace que se

decidirá en un sentido u otro en función del nivel de desarrollo de nuestras competencias comunicativas. (Crnl. EMT. Avc. Gerardo Ernesto Prócel Ruiz, 2012)

En el trabajo, la mayoría de estas manifestaciones psicológicas ocurren por medio de la comunicación verbal o el lenguaje corporal. Ejemplos pueden incluir ademanes, sonrisas, miradas de comprensión, apretones de manos, abrazos y saludos verbales. (Crnl. EMT. Avc. Gerardo Ernesto Prócel Ruiz, 2012)

Las relaciones interpersonales proporcionan una vida más feliz, un ambiente de trabajo más idóneo y un buen estilo de vida. Aquí permítanme citar algunas claves para conseguir unas buenas relaciones humanas: (Crnl. EMT. Avc. Gerardo Ernesto Prócel Ruiz, 2012)

- ✓ **Mostrar un interés genuino.-** La buena comunicación es una vía de doble sentido, es decir, debemos hablar pero también escuchar a los demás y así poder crear amistades y personas de influencia. Si escuchamos más nos daremos cuenta que a las personas les gusta mucho hablar de sí mismos o sobre un tema que a ellos les apasiona. Las personas con buenas habilidades de comunicación en las relaciones interpersonales muestran un interés genuino en los temas que gustan a los demás, haciéndoles preguntas. Las muestras de interés pueden ser verbales o no verbales que también forman parte del grupo de habilidades de la buena comunicación interpersonal: (Crnl. EMT. Avc. Gerardo Ernesto Prócel Ruiz, 2012)

- ✓ **Ser positivo.-** Si convertimos en personas que estamos pendientes de las cosas positivas de nuestro alrededor o interlocutor y lo elogiamos genuinamente, hará que seamos percibidos como unas personas atractivos. Todas las personas y todas las circunstancias tienen su lado positivo, es cuestión de verlas y exponerlas de forma natural. (Crnl. EMT. Avc. Gerardo Ernesto Prócel Ruiz, 2012)

- ✓ Animar a los demás.- Una habilidad de comunicación importante es animar a los demás a que alcancen lo que quieren lograr, fundamentados en la información que conozcamos de ellos como resultado de la interrelación personal. Es importante alentarles con palabras de ánimo o darles la orientación que en determinado momento pudieran requerir o para que se den cuenta donde pueden llegar con sus propios talentos. (Crnl. EMT. Avc. Gerardo Ernesto Prócel Ruiz, 2012)

- ✓ Cuando estemos en desacuerdo no seamos desagradables.- Las personas no van a estar de acuerdo todo el tiempo con nosotros, por lo que no debemos alterarnos si hay algún desacuerdo, y transmitirles también esta misma actitud para que observen el mismo proceder, a fin de evitar ser desagradables y que podamos herirnos mutuamente. Lo recomendable es explicar que entendemos su punto de vista, que lo respetamos, pero que no estamos de acuerdo y a continuación exponer nuestras razones. (Crnl. EMT. Avc. Gerardo Ernesto Prócel Ruiz, 2012).

5.04.05.- Planificación.-

La Planificación es la primera función de la administración, y consiste en determinar las metas u objetivos a cumplir. La planificación incluye seleccionar misiones y objetivos como las acciones para alcanzarlos; requiere tomar decisiones; es decir, seleccionar entre diversos cursos de acción futuros. Así la planificación provee un enfoque racional para lograr objetivos preseleccionados. (GARCIA, 2005)

Planificar significa organizar los factores productivos a futuro para obtener resultados previamente definidos. La planificación puede considerarse así un intento de reducir la incertidumbre a través de una programación de las propias actividades, tomando en cuenta los más probables escenarios donde éstas se desarrollarán. (GARCIA, 2005)

La planificación cumple dos propósitos principales en las organizaciones: el protector que consiste en minimizar el riesgo, reduciendo la incertidumbre que rodea al mundo de los negocios y definiendo las consecuencias de una acción administrativa determinada; y el afirmativo que consiste en elevar el nivel de éxito organizacional. Un propósito adicional de la planificación consiste en coordinar los esfuerzos y los recursos dentro de las organizaciones. (GARCIA, 2005)

Son muchas las definiciones de planificación que se presentan en la actualidad; sin embargo, se pueden reflejar las emitidas por algunos autores: (GARCIA, 2005)

- ✓ Cortés: "Es el proceso de definir el curso de acción y los procedimientos requeridos para alcanzar los objetivos y metas. El plan establece lo que hay que hacer para llegar al estado final deseado". (GARCIA, 2005)
- ✓ Jiménez: "La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos". (GARCIA, 2005)
- ✓ Ander EGG E.: "Planificación es el conjunto de procedimientos mediante los cuales se introduce una mayor racionalidad y organización en unas acciones y actividades previstas de antemano. Planificación es el arte que establece procedimientos para la optimización de las relaciones entre medios y objetivos y proporciona normas y pautas para la toma de decisiones coherentes, compatibles e integradas, que conduce a una acción sistemáticamente organizada y coordinadamente ejecutada". (GARCIA, 2005)

5.04.06.- Integración.-

Integrar es obtener y articular los electos materiales y humanos que la organización y la planeación señalan como necesarios para el adecuado funcionamiento de un organismo social. (Ortega, 2008)

La planeación ha dicho, que debe hacerse, y cuando. (Ortega, 2008)

La organización ha señalado quienes, donde y como deben de realizarlo. (Ortega, 2008)

Falta todavía obtener los elementos materiales y humanos que llenen los cuadros teóricos formados por la planeación y la organización: esto lo hace la integración. Puesto que en las clases de producción, ventas, seguridad industrial, finanzas, etc., se estudiara la integración de las cosas, aquí referimos especialmente a las personas, y sobre todo, al aspecto específicamente administrativo. (Ortega, 2008)

- **Su Importancia**

- ✓ Es el primer paso práctico de la etapa de la dinámica y, por lo mismo, de ella depende en gran parte que la teoría formulada en la etapa constructiva o estática, tenga la eficiencia prevista y planeada. (Ortega, 2008)
- ✓ Es el punto de contacto entre lo estático y lo dinámico, lo teórico y lo práctico. (Ortega, 2008)

- **Principios de la integración de personas**

El hombre adecuado para el puesto adecuado. Los hombres que han de desempeñar cualquier función dentro de un organismo social, deben buscarse siempre bajo el criterio de que reúnan los requisitos mínimos para desempeñarla adecuadamente. (Ortega, 2008)

Es claro que quien carezca de los requisitos mínimos para desempeñar un puesto o función, por sencillos que parezcan, lo realizara mal, es ya un axioma el que expresa el hombre adecuado para el puesto adecuado. (Ortega, 2008)

Pero a menudo, sobre todo en empresas pequeñas, se piensa en que las funciones deben de adaptarse a los hombres, ordinariamente hay más de ilusión en esto, porque lo que suele ocurrir es que a un mismo hombre se le encomiendan dos o tres funciones como lo señalamos en la organización. (Ortega, 2008)

Pero en términos generales, y sobre todo tratándose de los niveles medios e inferiores, es lógico que lo racional es adaptar al hombre a la función, y no viceversa, como la racional es adaptar una llave a una cerradura, y no al contrario, ya que el puesto representa las condiciones teóricamente establecidas y deseables, en tanto que el hombre real, como elemento eminentemente activo, puede ser adaptado a eso que deber ser, debe ser. Por eso Drucker ha dicho que la adaptación del hombre al puesto es el problema básico de la industria moderna. (Ortega, 2008)

Debe cuidarse de que no se busque de cuyos hombres con cualidades excesivamente superiores a las que un puesto demanda, pues también en este supuesto se violará el principio, ya que quien lo ocupara, carecería de interés para desempeñar dicho puesto. (Ortega, 2008)

5.04.07.- Comunicación.-

La comunicación en una empresa, conocida como la comunicación organizacional, es un factor determinante en el éxito de una empresa; una buena comunicación es sinónimo de eficiencia, organización y coordinación, mientras que

una mala comunicación puede ser motivo de ineficacia, desorden y conflictos internos. (CRECE NEGOCIOS, 2015)

La comunicación en una empresa debe basarse en un lenguaje claro, simple y comprensible para el receptor. Debe ser oportuna, el mensaje debe llegar al receptor en el momento indicado. Y debe ser precisa, no debe utilizar adornos lingüísticos ni información innecesaria. (CRECE NEGOCIOS, 2015)

Básicamente, la comunicación en una empresa se clasifica en dos tipos: comunicación externa y comunicación interna: (CRECE NEGOCIOS, 2015)

- **Comunicación externa**

Es la comunicación en donde el mensaje se dirige hacia fuera de la empresa, es decir, se dirige hacia los consumidores, el público en general, grupos de opinión, etc. Tiene como objetivo informar sobre la existencia de un producto o servicio, informar sobre sus principales beneficios o características, informar sobre las actividades en que participa la empresa, etc. (CRECE NEGOCIOS, 2015)

Para realizar este tipo de comunicación se utilizan medios tales como la televisión, la radio, la prensa escrita, llamadas telefónicas, envío de e-mails, Internet, afiches, carteles, volantes, paneles, tarjetas de presentación, cartas publicitarias, catálogos, folletos, etc. (CRECE NEGOCIOS, 2015)

Un aspecto importante en la comunicación externa son las relaciones públicas, en donde, a través de la participación en eventos, actividades, seminarios, labores sociales, etc., se busca crear y mantener una buena imagen o reputación de la empresa. (CRECE NEGOCIOS, 2015)

○ **Comunicación interna**

Es la comunicación en donde el mensaje se dirige hacia dentro de la empresa, es decir, se dirige hacia el personal de ésta. Tiene como objetivo informar sucesos, reportar ocurrencias, coordinar actividades, organizar tareas, controlar, motivar, liderar, etc. (CRECE NEGOCIOS, 2015)

Para realizar este tipo de comunicación se utilizan medios tales como murales, intercomunicadores, teléfonos, Internet, circulares, memorandos, cartas, publicaciones, informes, reportes, reuniones, charlas, eventos, etc. (CRECE NEGOCIOS, 2015)

Este tipo de comunicación interna se puede dividir en comunicación formal y comunicación informal: (CRECE NEGOCIOS, 2015)

- ✓ Comunicación formal: es aquella en donde el mensaje se origina en un integrante de un determinado nivel jerárquico, y va dirigido a un integrante de un nivel jerárquico inferior, de un nivel superior, o de un mismo nivel; siguiendo canales establecidos formalmente por la empresa. (CRECE NEGOCIOS, 2015)
- ✓ Comunicación informal: es aquella en donde el mensaje circula entre los miembros de la empresa, sin conocer con precisión el origen de éste, y sin seguir canales establecidos formalmente por la empresa. (CRECE NEGOCIOS, 2015)

Y, a su vez, la comunicación interna también se puede dividir en comunicación vertical descendente, comunicación vertical ascendente, y comunicación horizontal. (CRECE NEGOCIOS, 2015)

- ✓ Comunicación vertical descendente: es aquella en donde el mensaje se origina en un nivel jerárquico superior (en la dirección, en un jefe, etc.), y va dirigido a un nivel jerárquico inferior (a un subordinado, un operario, etc.). Se presenta bajo la forma de órdenes, instrucciones, enseñanzas, correcciones, etc. (CRECE NEGOCIOS, 2015)

- ✓ Comunicación vertical ascendente: es aquella en donde el mensaje surge en un nivel jerárquico inferior (un subordinado, un operario, etc.), y va dirigido a un nivel jerárquico superior (a la dirección, a un jefe, etc.). Se presenta bajo la forma de sugerencias, propuestas, reclamos, etc. (CRECE NEGOCIOS, 2015)

- ✓ Comunicación horizontal: es aquella que se da entre integrantes de un mismo nivel jerárquico. Tiene como principal función la de facilitar la coordinación de actividades. (CRECE NEGOCIOS, 2015)

5.05.- Relación de Contenidos.-

Es importante conocer, planificar, organizar y ejecutar las diferentes técnicas existentes para poder realizar la capacitación a los colaboradores de la organización, mediante el uso adecuado de las herramientas a su disposición y dominando todo lo referido sobre el tema de las relaciones interpersonales existentes, además de poder manejar al grupo y transmitir de forma correcta su contenido para que estos puedan aplicarla en el lugar de trabajo

Por medio de la generación de un buen clima laboral se logra que el colaborador sea más productivo para la organización y a su vez esto permite que se sienta a gusto en su lugar de trabajo. De igual manera se trabaja conjuntamente en obtener en un colaborador motivado, para esto se maneja la correcta relación interpersonal entre cada colaborador ya que es una capacidad innata ya que se basa directamente en el

mejoramiento de la comunicación, de esta manera se logra la integración por medio del trabajo en equipo.

Esto se desarrolla ya que existe un gran interés por parte de la gerencia y del personal el mejorar los canales de comunicación en la organización ya que esto ayudara a evitar posibles conflictos entre colaboradores.

5.06 Metodología Utilizada.-

Para la implementación y fundamentación de la propuesta se ha utilizado métodos como marco teórico y recolección de datos (encuestas).

Marco Teórico.- En el proceso de la investigación Científica, Fidias Arias define el “marco teórico” como “el grupo central de conceptos y teorías que se utilizan para formular y desarrollar un argumento(o tesis)”. (Torres, 2012)

El Marco Teórico no es más que una revisión exhaustiva de las teorías más recientes que describen todo lo que se sabe o se ha investigado ya sobre el fenómeno o evento que tenemos que investigar. En este sentido el Marco Teórico es una investigación preliminar sobre documentos y libros (es decir, documental y bibliográfica) para tomar decisiones en el diseño de la investigación de campo (o de terreno) y para orientar el análisis de los datos recogidos en terreno donde averiguamos que se ha dicho o investigado ya sobre el tema o fenómeno que tendremos que investigar. (Torres, 2012)

- ✓ **Encuesta.-** La encuesta es uno de los métodos más utilizados en la investigación de mercados porque permite obtener amplia información de

fuentes primarias. Por ello, es importante que mercadólogos e investigadores de mercados conozcan cuál es la definición de encuesta, pero desde distintas perspectivas para tener un panorama más completo de la misma. (THOMPSON, 2010)

- **Población.-** 10 empleados

Los cuales 3 colaboradores cumplen con la función administrativa de la empresa como, gerencia, contabilidad y cobranza

Los 4 colaboradores siguientes cumplen funciones estrictamente de ventas y merchandising, cumpliendo rutas, horarios y presupuestos mensuales puestos por la organización.

Los 3 colaboradores restantes cumplen funciones de logística, como entrega de mercaderías y elaboración de ruterios acordes al beneficio de la empresa.

- **Muestra.-** No aplica la fórmula de la muestra porque se trabaja con toda la población.

5.06.01.- Encuesta

ENCUESTA DEL PROYECTO

Edad: 18 a 25 ___ 26 a 35 ___ 35 en adelante___

Género: Masculino_____ Femenino_____

La presente encuesta tiene por objetivo identificar el nivel de conocimiento que usted tiene sobre las relaciones interpersonales y su beneficio en el clima laboral

Lea atentamente cada una de las preguntas y marque con una (x) su respuesta.

1.- ¿Conoce usted de que se trata las relaciones interpersonales?

SI NO

2.- ¿Conoce usted de qué manera puede influir una mala relación en el clima laboral?

SI NO

3.- ¿Sabe usted técnicas que se puede realizar para generar trabajo en equipo?

SI NO

4.- ¿Usted ha asistido a alguna charla, taller o capacitación sobre este tema?

SI NO

5.- ¿Conoce cuáles son las ventajas y desventajas de estas capacitaciones?

SI NO

6.- ¿Usted ha participado en alguna dinámica recreativa en grupo?

SI NO

7.- ¿Sabe de alguna técnica sobre manejo de conflictos?

SI NO

8.- ¿Usted conoce a que se refiere la comunicación asertiva?

SI NO

9.- ¿Usted en su trabajo diario ayuda para mejorar el clima laboral?

SI NO

10.- ¿Cree usted que las relaciones interpersonales en la empresa son positivas?

SI NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

TABULACIÓN DE DATOS RECOLECTADOS

1.- ¿Conoce usted de que se trata las relaciones interpersonales?

Tabla 6 PREGUNTA # 1

ALTERNATIVAS	N° DE PERSONAS ENCUESTADAS	PROCENTAJE
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

REALIZADO POR: JORGE BUCHELI C.

FUENTE. DISCARLHED

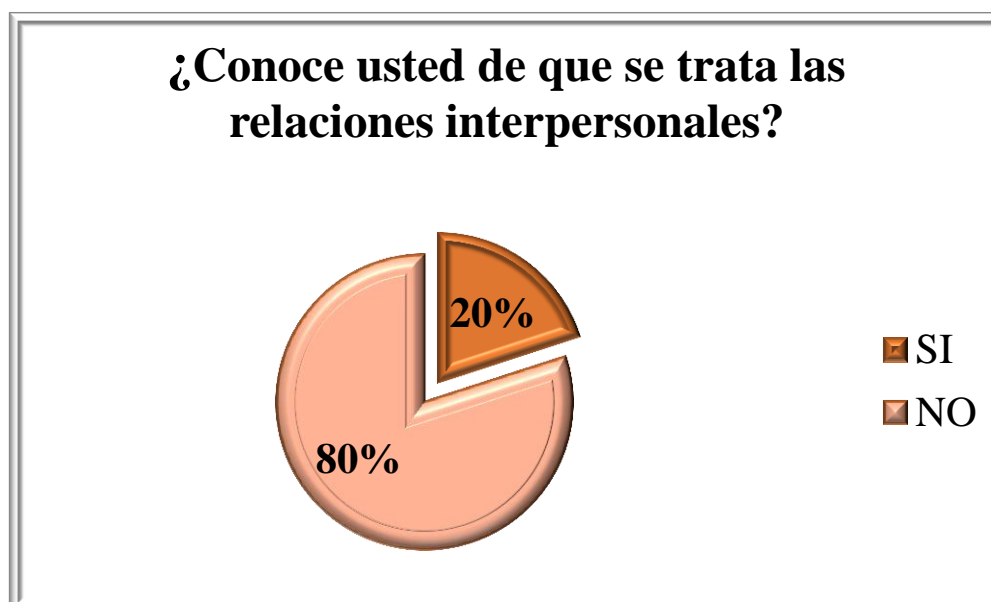


Figura 5 PREGUNTA # 1

REALIZADO POR: JORGE BUCHELI C.

FUENTE. DISCARLHED

Análisis.- Mediante la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa DisCarlHed se verifica que el 20% de la población encuestada afirma conocer de qué trata el tema de las relaciones interpersonales, en cambio un 80% de la población encuestada indica que no tiene conocimiento sobre el tema.

2.- ¿Conoce usted de qué manera puede influir una mala relación en el clima laboral?

Tabla 7 PREGUNTA # 2

ALTERNATIVAS	Nº DE PERSONAS ENCUESTADAS	PROCENTAJE
SI	4	40%
NO	6	60%
TOTAL	10	100%

REALIZADO POR: JORGE BUCHELI C.
FUENTE. DISCARLHED

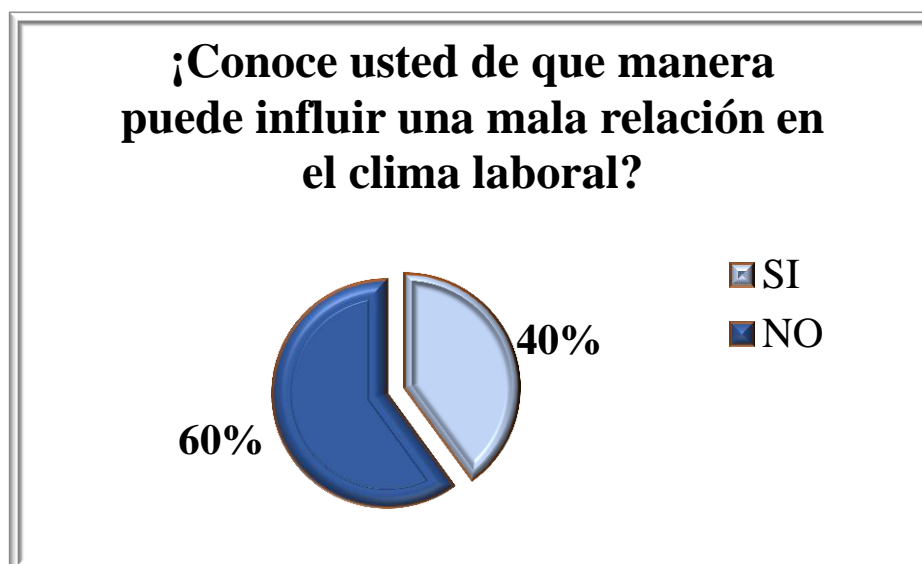


Figura 6 PREGUNTA # 2

REALIZADO POR: JORGE BUCHELI C.
FUENTE. DISCARLHED

Análisis.- Mediante la encuesta realizada se verifica que el 40% de la población encuestada si conoce de qué manera puede influir una mala relación en el clima laboral, mientras que un 60% de la población encuestada indica, que no conoce cómo influye una mala relación en el clima laboral de la organización.

3.- ¿Conoce usted técnicas que se puede realizar para generar trabajo en equipo?

Tabla 8 PREGUNTA # 3

ALTERNATIVAS	Nº DE PERSONAS ENCUESTADAS	PROCENTAJE
SI	3	30%
NO	7	70%
TOTAL	10	100%

REALIZADO POR: JORGE BUCHELI C.

FUENTE. DISCARLHED

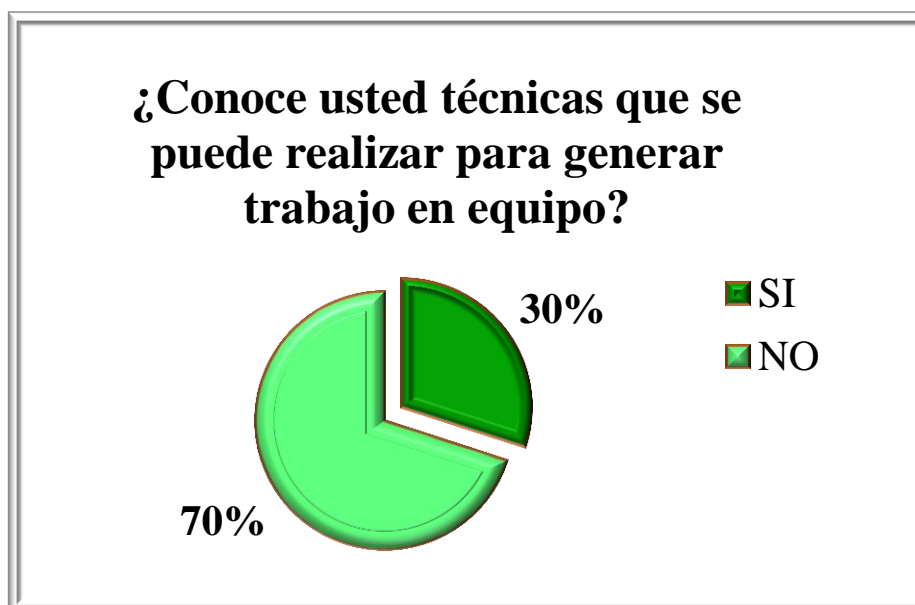


Figura 7 PREGUNTA # 3

REALIZADO POR: JORGE BUCHELI C.

FUENTE. DISCARLHED

Análisis.- Mediante la encuesta realizada se verifica que el 30% de la población encuestada afirma que si conoce de técnicas a realizar para generar trabajo en equipo, en cambio un 70% de la población encuestada responde que no conoce actividades en las cuales pueda generar trabajo en equipo en la empresa.

4.- ¿Usted ha asistido a alguna charla, taller o capacitación sobre este tema?

Tabla 9 PREGUNTA # 4

ALTERNATIVAS	N° DE PERSONAS ENCUESTADAS	PROCENTAJE
SI	1	10%
NO	9	90%
TOTAL	10	100%

REALIZADO POR: JORGE BUCHELI C.

FUENTE. DISCARLHED

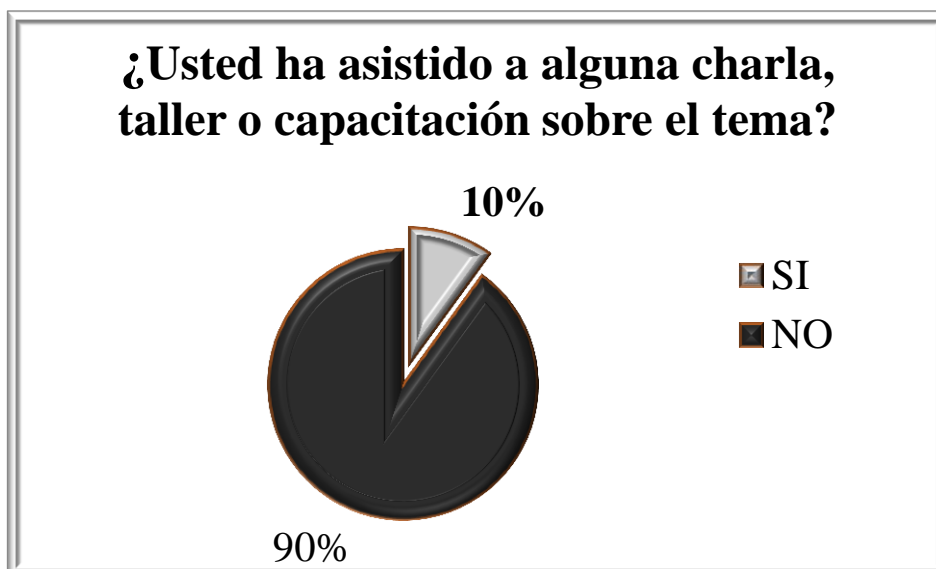


Figura 8 PREGUNTA # 4

REALIZADO POR: JORGE BUCHELI C.

FUENTE. DISCARLHED

Análisis.- Mediante la encuesta realizada se verifica que, el 10% de la población encuestada responde que sí, ha asistido a un taller, charla o capacitación sobre el tema de relaciones interpersonales, mientras que un 90% de la población encuestada no ha concurrido a una charla taller o capacitación sobre este tema.

5.- ¿Conoce cuáles son las ventajas y desventajas de las relaciones interpersonales?

Tabla 10 PREGUNTA # 5

ALTERNATIVAS	N° DE PERSONAS ENCUESTADAS	PROCENTAJE
SI	4	40%
NO	6	60%
TOTAL	10	100%

REALIZADO POR: JORGE BUCHELI C.

FUENTE. DISCARLHED

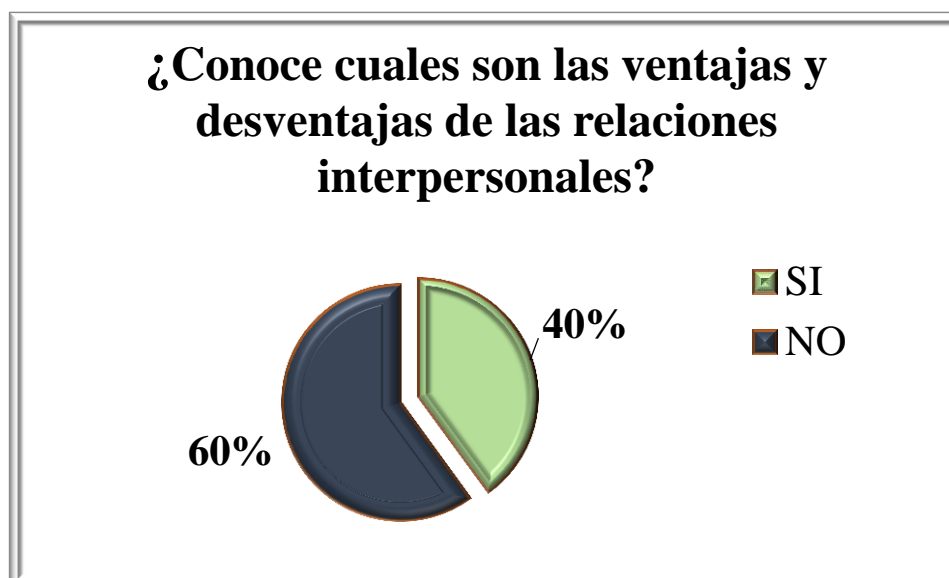


Figura 9 PREGUNTA # 5

REALIZADO POR: JORGE BUCHELI C.

FUENTE. DISCARLHED

Análisis.- Por medio de la encuesta realizada se verifica que el 40% de la población encuestada afirma conocer las ventajas y desventajas que conllevan esta capacitación, mientras que un 60% responde que no conoce las ventajas ni desventajas las cuales podrían causar esta capacitación sobre las relaciones interpersonales

6.- ¿Usted ha participado en alguna dinámica recreativa en grupo?

Tabla 11 PREGUNTA # 6

ALTERNATIVAS	N° DE PERSONAS ENCUESTADAS	PROCENTAJE
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

REALIZADO POR: JORGE BUCHELI C.

FUENTE. DISCARLHED

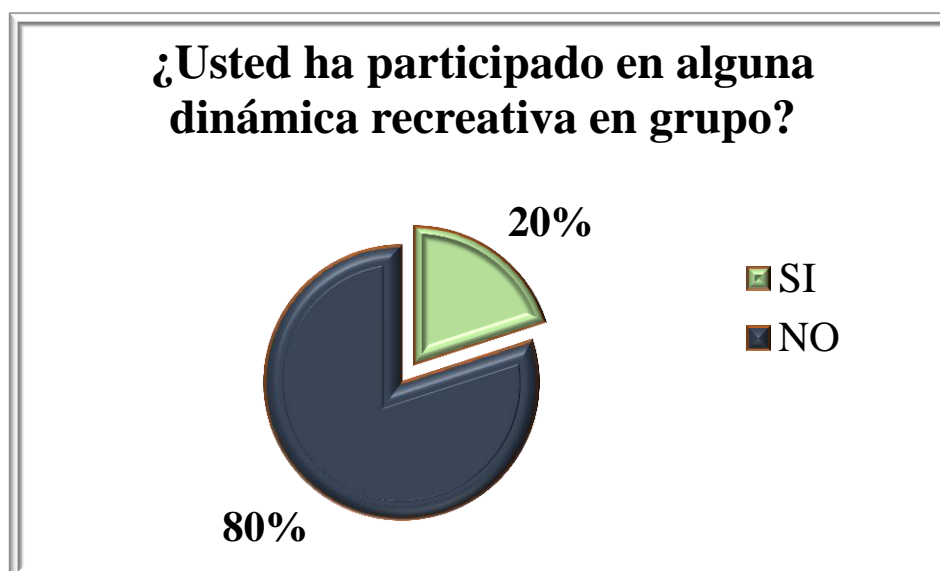


Figura 10 PREGUNTA # 6

REALIZADO POR: JORGE BUCHELI C.

FUENTE. DISCARLHED

Análisis.- Por medio de la encuesta realizada podemos constatar que un 20% de la población encuestada si ha participado en alguna dinámica recreativa en grupo, mientras que un 80% asegura no haber sido participe en ninguna actividad o dinámica recreativa en grupo por la organización.

7.- ¿Conoce usted de alguna técnica para poder manejar un conflicto?

Tabla 12 PREGUNTA # 7

ALTERNATIVAS	N° DE PERSONAS ENCUESTADAS	PROCENTAJE
SI	1	10%
NO	9	90%
TOTAL	10	100%

REALIZADO POR: JORGE BUCHELI C.
FUENTE. DISCARLHED

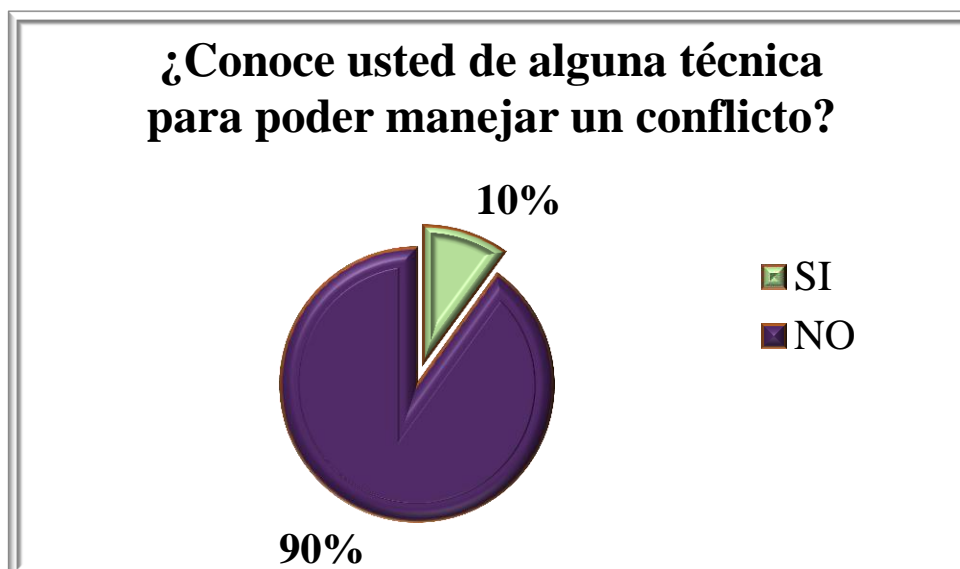


Figura 11 PREGUNTA # 7

REALIZADO POR: JORGE BUCHELI C.
FUENTE. DISCARLHED

Análisis.- Por medio de la encuesta realizada podemos constatar que un 10% de la población encuestada si tiene conocimiento de alguna de las varias técnicas sobre manejo de conflictos, mientras que un 90% de la población encuestada responde no conocer ninguna técnica en la cual sobrellevar un conflicto.

8.- ¿Usted conoce a que hace referencia la comunicación asertiva?

Tabla 13 PREGUNTA # 8

ALTERNATIVAS	N° DE PERSONAS ENCUESTADAS	PROCENTAJE
SI	1	10%
NO	9	90%
TOTAL	10	100%

REALIZADO POR: JORGE BUCHELI C.
FUENTE. DISCARLHED

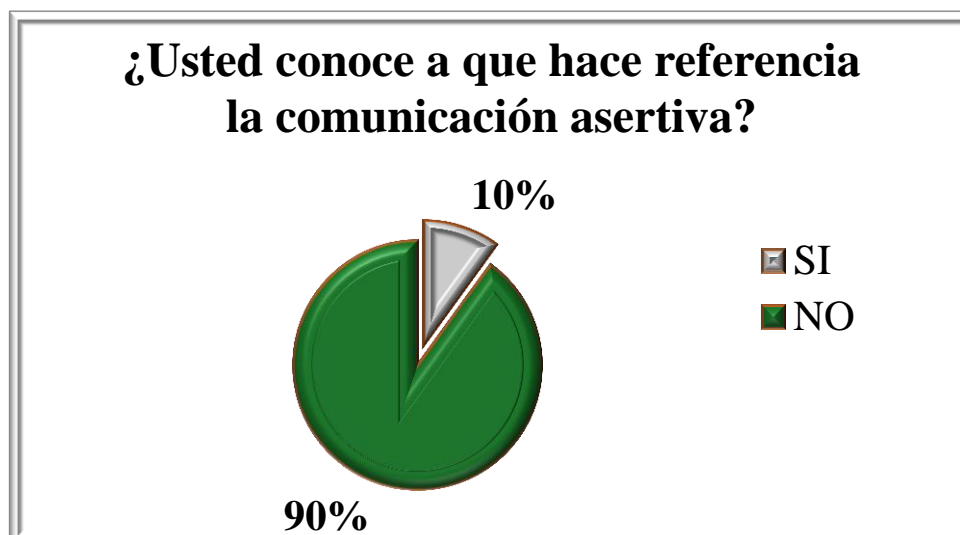


Figura 12 PREGUNTA # 8

REALIZADO POR: JORGE BUCHELI C.
FUENTE. DISCARLHED

Análisis.- Por medio de la encuesta realizada podemos constatar que un 10% de la población encuestada si tiene conocimiento de lo que conlleva una comunicación asertiva, mientras que un 90% de la población encuestada responde no conocer de qué trata la comunicación asertiva.

9.- ¿Usted en su trabajo diario ayuda para mejorar el clima laboral?

Tabla 14 PREGUNTA # 9

ALTERNATIVAS	N° DE PERSONAS ENCUESTADAS	PROCENTAJE
SI	4	40%
NO	6	60%
TOTAL	10	100%

REALIZADO POR: JORGE BUCHELI C.
FUENTE. DISCARLHED

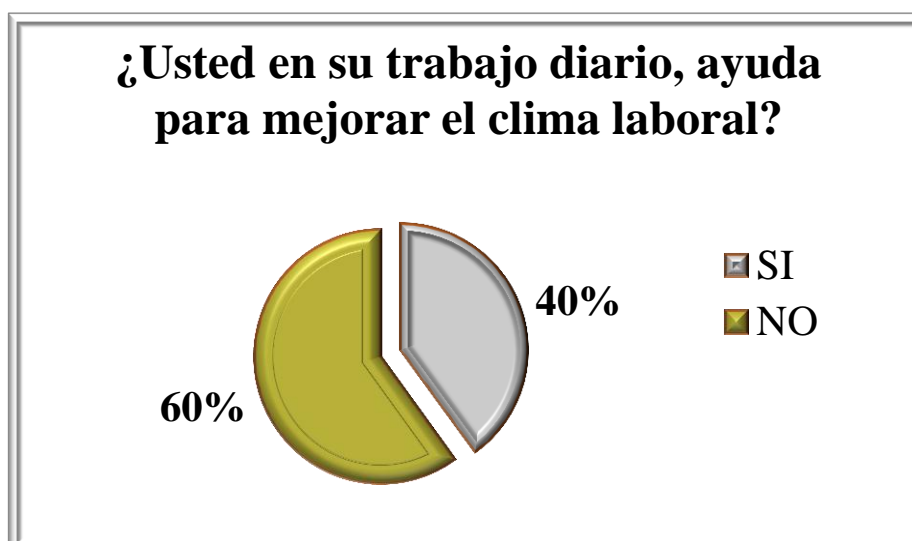


Figura 13 PREGUNTA # 9

REALIZADO POR: JORGE BUCHELI C.
FUENTE. DISCARLHED

Análisis.- Mediante la encuesta realizada se verifica que el 40% de la población encuestada afirma que día a día, en el puesto de trabajo colabora para mejorar el clima laboral, mientras que un 60% responde que no cree estar colaborando para mejorar el clima laboral en el trabajo.

10.- ¿Cree usted que las relaciones interpersonales en la empresa DisCarlHed son positivas?

Tabla 15 PREGUNTA # 10

ALTERNATIVAS	N° DE PERSONAS ENCUESTADAS	PROCENTAJE
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

REALIZADO POR: JORGE BUCHELI C.

FUENTE. DISCARLHED

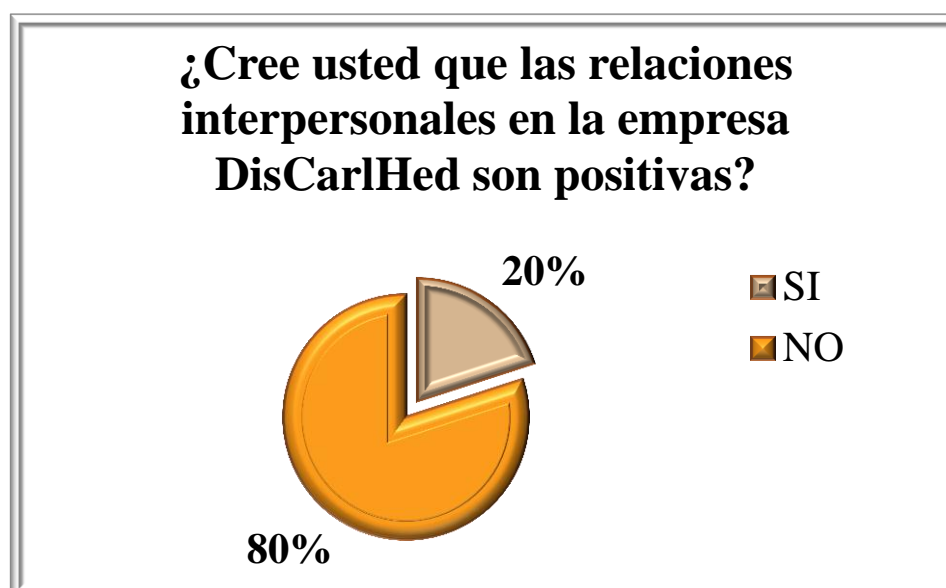


Figura 14 PREGUNTA # 10

REALIZADO POR: JORGE BUCHELI C.

FUENTE. DISCARLHED

Análisis.- Por medio de la encuesta realizada podemos constatar que un 20% de la población encuestada afirma que las relaciones interpersonales percibidas en la empresa son positivas, mientras que un 80% de la población encuestada responde que no son positivas las relaciones interpersonales presentadas en la organización.

**PLAN DE CAPACITACIÓN DE RELACIONES
INTERPERSONALES DIRIGIDO AL ÁREA DE VENTAS, PARA
MEJORAR EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA
DISCARLHED**

1.- INTRODUCCIÓN

El plan de capacitación constituye un instrumento que determina las prioridades de capacitación de los colaboradores de la empresa DisCarlHed. Lo cual conlleva a un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistemática, mediante el cual se busca que el personal adquiera conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modificar sus actitudes frente a los diferentes aspectos que se pueden presentar en la organización, y fundamentalmente en el aspecto del clima laboral.

El plan de capacitaciones incluye a los colaboradores de la fuerza de ventas, con temas puntuales, ya que la sugerencia para elaborar este plan fue sugerido por ellos mismos identificados en los procedimientos de desempeño laboral, estamos seguros que las actividades de esta capacitación programados cumplirán con los objetivos establecidos en el presente plan 2015-2016

En este sentido se ha elaborado la propuesta de un plan de capacitación de relaciones personales para mejorar el clima laboral en la empresa DisCarlHed.

Las modificaciones que se pretende conseguir serán significativas e indispensables, y son preparadas para que todos los colaboradores de la empresa estén capacitados, y tengan un nivel competitivo acorde con las expectativas de la empresa, además de sentirse comprometidos y motivados con la organización, generando trabajo en equipo, que tendrá como resultado un mejor clima laboral, reflejado en la efectividad de sus labores.

El plan se constituye de los siguientes aspectos: actividad, misión y visión de la empresa, objetivo general y específico, base legal, alcances, resultados esperados, políticas, organigramas, además de mecanismos de seguimiento y control, concluyendo con una guía de aplicación del plan propuesto, todo este conjunto de

especificaciones contribuirá a que los conocimientos, habilidades y actitudes tanto de propietarios, altos mandos y colaboradores se desarrollen mejorando el ambiente laboral.

2.- ACTIVIDAD DE LA EMPRESA

La empresa DisCarlHed es una distribuidora autorizada de Mondelèz Internacional, constituida de derecho privado, dedicada a la comercialización de productos de consumo masivo, ya establecida por más de 20 años en el mercado.

2.01 MISIÓN

"Brindar el servicio de distribución de productos populares de consumo (SNACK) humano, en EL SUR DE LA CIUDAD DE QUITO, utilizando personal calificado y alta tecnología que nos permitan garantizar la satisfacción total del cliente, cumpliendo con las normas legales y los organismos de control, con un recurso humano competente y comprometido con el mejoramiento continuo, generando valor para sus clientes, trabajadores, proveedores y propietarios"

2.02 VISIÓN

"Consolidar a "DisCarlHed" en el mercado, posicionarse entre las 5 mejores distribuidoras de distribución de productos de consumo masivo a nivel Quito. Distribuidora C.H "DisCarlHed" será una empresa reconocida por la ética, la responsabilidad y la seriedad asumida en todos sus actos por todos quienes la conformamos, alcanzando el éxito de manera competitiva, cumpliendo estándares de calidad, innovando los servicios y optimizando los procesos constantemente de tal forma que permitan satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

3.- OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de capacitación sobre relaciones interpersonales para mejorar el clima laboral de la empresa DisCarlHed, modificar actitudes que ayude a contribuir a crear un clima laboral satisfactorio, e incrementando la motivación del colaborador.

4.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desarrollar diferentes actividades de integración que ayude a relacionar al personal de la empresa, apoyando a la continuidad y desarrollo individual.
- Proporcionar orientación e información relativa a los objetivos, organización, funcionamiento, normas y políticas, entre otras, y así mejorar la comunicación y entendimiento en el personal de DisCarlHed.
- Generar el interés por parte de la gerencia y el personal, y así contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.

4.02 RESULTADOS ESPERADOS

Capacitar al 100% de los colaboradores y altos mandos de la empresa DisCarlHed además de concientizar de la importancia de implementar constantes retroalimentaciones, que pauten y regulen las relaciones interpersonales, el mismo que ayudara a mantener un clima laboral sano y satisfactorio para los colaboradores, mediante objetividad en las decisiones, capacitación y comunicación.

5.- BASE LEGAL

Capítulo IV

De las obligaciones del empleador y del trabajador

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código; (MINISTERIO DEL TRABAJO , s.f.)
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad; (MINISTERIO DEL TRABAJO , s.f.)
8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado; (MINISTERIO DEL TRABAJO , s.f.)
13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra; (MINISTERIO DEL TRABAJO , s.f.)
15. Atender las reclamaciones de los trabajadores (MINISTERIO DEL TRABAJO , s.f.)
25. Pagar al trabajador reemplazante una remuneración no inferior a la básica que corresponda al reemplazado; (MINISTERIO DEL TRABAJO , s.f.)
29. Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten sus servicios; (MINISTERIO DEL TRABAJO , s.f.)

Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos; (MINISTERIO DEL TRABAJO , s.f.)
- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción; (MINISTERIO DEL TRABAJO , s.f.)
- d) Observar buena conducta durante el trabajo; (MINISTERIO DEL TRABAJO , s.f.)
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal; (MINISTERIO DEL TRABAJO , s.f.)

Art. 46.- Prohibiciones al trabajador.- Es prohibido al trabajador:

- a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo; (MINISTERIO DEL TRABAJO , s.f.)
- f) Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados; (MINISTERIO DEL TRABAJO , s.f.)
- g) Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa; (MINISTERIO DEL TRABAJO , s.f.)
- i) Abandonar el trabajo sin causa legal. (MINISTERIO DEL TRABAJO , s.f.)

6.- ALCANCE

El presente plan de capacitación es de aplicación para para todo el personal que trabaja en la empresa DisCarlHed, resaltando la obligatoriedad al área de ventas del mismo.

7.-POLÍTICAS

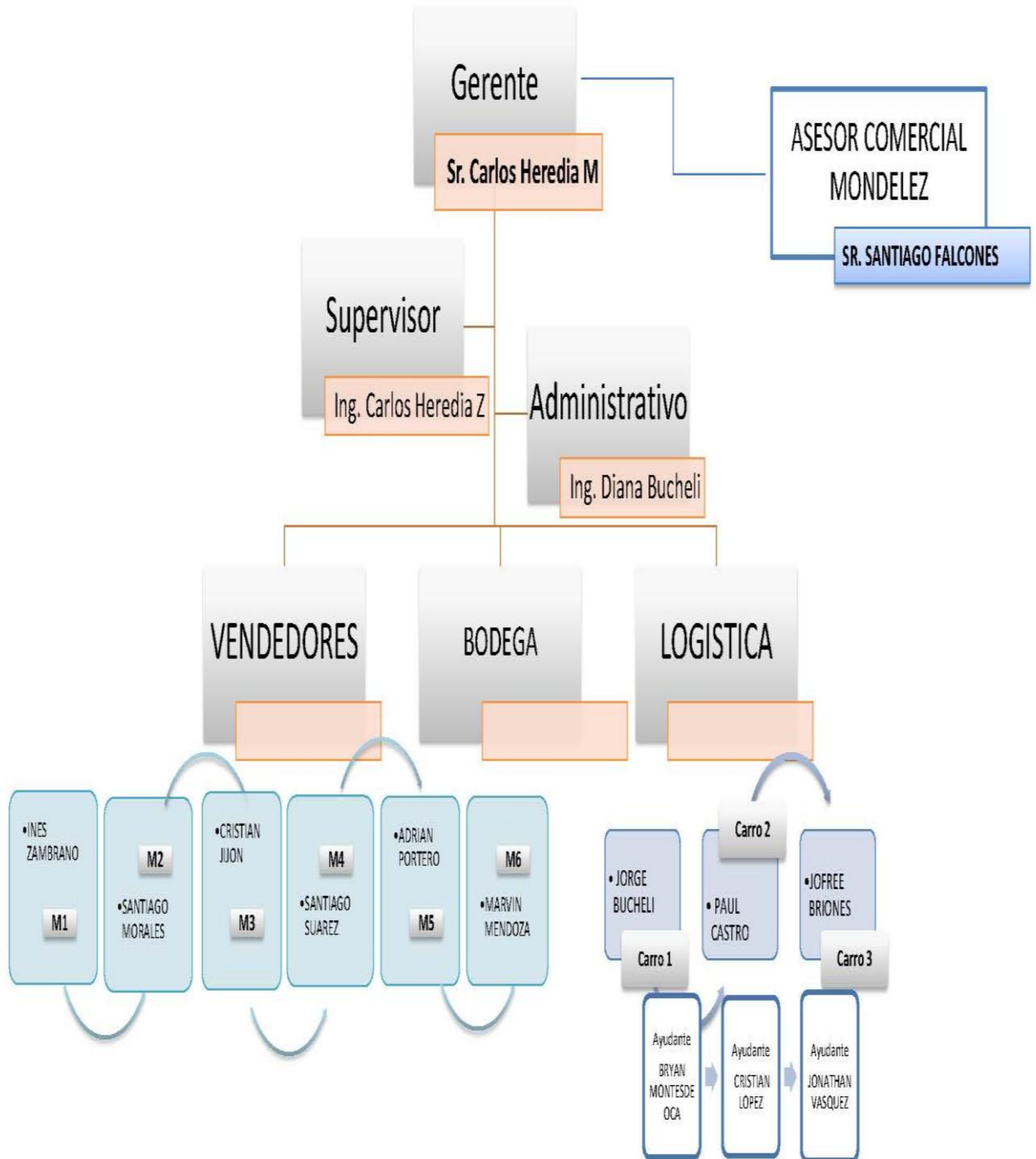
Mediante una política de adiestramiento y capacitación bien definida, se podrá establecer lineamientos para el correcto desenvolvimiento de todos los colaboradores, buscando proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo de los mismos, a su vez ayuden a cumplir los propósitos de los programas de capacitación.

Entre ellas tenemos:

- Será responsabilidad del colaborador agendar, y asistir a cada una de las sesiones de capacitación dispuesto por la gerencia.
- Todos los programas de capacitación tienen el fin de actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades que requieren los colaboradores para realizar su actividad, mejorando el clima laboral.
- Verificar después de un tiempo determinado, ya sea de 4 a 6 meses, si los colaboradores están asimilando los conocimientos adquiridos en las capacitaciones.
- Disponibilidad de recursos presupuestales, y en lo posible mantener una capacitación anual.
- Cualquier incumplimiento con la presente política podría tener acciones disciplinarias incluidas en la recisión laboral.

8.- ORGANIGRAMA

Tabla Jerárquica DisCarlHed



9.- MODALIDADES DE LA CAPACITACIÓN

Al aplicar el presente plan de capacitación se podrá mejorar las necesidades presentadas por la empresa, en el cual se proponen lo siguiente:

1. Trabajo en Equipo
2. Motivación laboral
3. Logros y Reconocimientos
4. Comunicación asertiva
5. Relaciones interpersonales

1.- TRABAJO EN EQUIPO

Objetivo

Fortalecer las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo existente en la empresa, cambiando la modalidad de trabajo, el cual se espera que exista colaboración evitando conflictos y mejorar el clima laboral en conjunto con las demás áreas de trabajo.

Intervención

- Generar tareas en la cuales es necesario la intervención de todos los colaboradores o participantes, buscando un objetivo en común.
- Actividades recreativas en grupos, adicionales a las laborales.
- Organizar actividades recreativas fuera del horario laboral que fomente el compañerismo
- Rotar los equipos de trabajo de manera aleatoria a fin de que todos se conozcan y logren integrarse con personas diferentes a su área.

Personal Objetivo

- Todo el personal de la empresa DisCarlHed que labora actualmente

Responsable

- Gerente General Propietario
- Conductor de la Capacitación

Recursos

- Materiales: material didáctico u objetos de la misma empresa
- Infraestructura: espacio amplio para dinámicas, sean patios o salas
- Personal: Recursos humanos o líderes, apoyarán a la planificación del personal.
- Tiempo Estimado: la rotación del equipo tiene que tener un mínimo de un mes para que exista las relaciones interpersonales promoviendo su continuidad.

Acciones a Desarrollar

Es necesario que cada miembro del equipo sepa hacia donde van, hacia dónde camina el departamento, la organización, en qué tiempo y como esperan llegar a este fin, diseñar una estrategia por parte del director ya sea una dinámica un juego o un trabajo recreativo donde participen cada uno de sus integrantes.

Actividad

El juego de la pelota y la alcantarilla es un reto divertido y emocionante que obliga a los equipos a comunicarse y pensar estratégicamente. A cada miembro del equipo se le entrega una longitud de medio tubo o canaleta de alcantarilla. La mitad del grupo tiene los ojos vendados.

El objetivo del juego es maniobrar una canica a través de una carrera de obstáculos, en última instancia depositándola en la canaleta sin tocarla. Cada canaleta debe estar en manos de un miembro del equipo con los ojos vendados, quien es guiado por los otros participantes. Realiza el curso tan simple o tan complejo como desees.



2.-MOTIVACIÓN LABORAL

Objetivo:

Manejar un nivel de motivación positivo que mejore el ambiente laboral. Manteniendo al colaborador comprometido con la organización.

Intervención:

- Reconocer los logros individuales y grupales.
- Revisar las descripciones de los puestos no relacionar la motivación con incentivos monetarios
- Revisar los planes de beneficios, para verificar que no exista necesidades no cubiertas

Personal Objetivo

- Todo el personal de la empresa DisCarlHed que labora actualmente

Responsable

- Gerente General Propietario
- Conductor de la Capacitación

Recursos

- Materiales: Carteleros o pizarras, donde muestren los logros mensuales.
- Infraestructuras: salas como áreas de trabajo o juntas de la empresa
- Tiempo estimado: el plan deberá tener revisión trimestral o semestral

Acciones a Desarrollar

Se aplica una serie de dinámicas para orientar a los trabajadores hacia el crecimiento y desarrollo personal, se observa y analiza la forma de trabajo y su eficiencia y eficacia, donde se pueda dar una motivación adicional al colaborador.

Actividades

La actividad consiste en que cada persona escriba tres de sus limitaciones o faltas o puntos débiles, de manera que no se puedan reconocer. Se recogen las tarjetas y se vuelven a distribuir.

Cada persona leerá los puntos débiles de la tarjeta asignada como si fueran suyas, incluso exagerando y explicando, señalando los problemas que le suponen y por qué considera que debe corregirlas. El objetivo es ver que estos puntos débiles no son tan graves como podría parecer.



3.- LOGROS Y RECONOCIMIENTOS

Objetivo:

Pretende reconocer las actividades realizadas por el colaborador, enfocados en aspectos individuales y colectivos, calificando el nivel de eficiencia y eficacia en el resultado esperado y así lograr que el colaborador se sienta motivado.

Intervención:

- Establecer objetivos medibles con su respectivo supervisión
- Obtención de meta individual y grupal teniendo que ser estas democráticas
- Mantener comunicación asertiva con niveles jerárquicos
- Reuniones mensuales en el cual se trate los logros o fracasos obtenidos

Personal Objetivo

- Todo el personal de la empresa DisCarlHed que labora actualmente, seccionado por área

Responsable

- Gerente General Propietario
- Conductor de la Capacitación

Recursos

- Materiales: proveer de algún libro para anotaciones, pizarrón o proyectores
- Infraestructura: dependiendo del número de personas, podrá realizarse en sala de juntas, o a su vez en la oficina del jefe
- Tiempo estimado: Cada reunión tendrá una duración de 25 minutos a un máximo de 45 minutos

Acciones a desarrollar

Se puede reconocer logros puntuales, metas alcanzadas en tiempos en la empresa, se lo puede reconocer mediante ascensos en la empresa, premios o reconocimientos públicos, días libres entre otros, esto será evaluado por el jefe inmediato y el gerente de la empresa.



4.- COMUNICACIÓN ASERTIVA

Objetivo

Establecer canales de comunicación de forma óptima y estratégica, a fin de que el colaborador se sienta parte de las acciones de la empresa, a su vez este enterado de las actividades de la misma, fomentando la participación y evitando la negativa a cualquier cambio.

Intervención

- Gerencia, apoyado por recursos humanos siendo este un enlace con los colaboradores.
- Mantener actividades como: buzón de sugerencias, comentarios y carteleras.
- Emitir medios de comunicación interna, como cumpleaños, salidas entre otras.
- Educar a líderes o jefes jerárquicos de las buenas costumbres comunicativas.

Personal Objetivo

- Todo el personal de la empresa DisCarlHed que labora actualmente

Responsable

- Gerente General Propietario
- Conductor de la Capacitación

Recursos

- Infraestructura: instalaciones de la empresa
- Materiales: carteleras, buzón de sugerencias, publicaciones internas.
- Tiempo estimado: de 45 min a 60 min, la cartelera deberá ser cambiada quincenal

Acciones a Desarrollar

Para desarrollar la comunicación asertiva con los participantes se debe aplicar acciones como, comunicarse en primera persona, argumentar siempre, modestia y respeto primero, no tomárselo personal, esto será aplicado en pequeñas ejecuciones entre colaboradores.

Actividad

La actividad es necesario papel y lápiz para poner a prueba las habilidades de comunicación, una persona del grupo realiza un dibujo oculto para los demás, luego intenta dar instrucciones al resto para que lo reproduzcan e sus papeles, al finalizar se compara el original con las reproducciones realizadas, por lo general las diferencias entre cada versión son tan grandes, que se hace la reflexión acerca de hablar escuchar e interpretar.



5.-RELACIONES INTERPERSONALES

Objetivo

Mantener un Ambiente de relaciones interpersonales amistosas entre compañeros y cargos jerárquicos, creando confianza y compromiso.

Intervención:

- Fortalecer la comunicación mediante una política de direccionamiento franco
- Fortalecer la confianza y valorar el respeto y cultura da cada colaborador
- Apoyar ideas o pensamientos de los colaboradores para tomar decisiones

Personal Objetivo

- Todo el personal de la empresa DisCarlHed que labora actualmente

Responsable

- Gerente General Propietario
- Conductor de la Capacitación

Recursos

- Infraestructura: las instalaciones de la empresa
- Materiales: los existentes en la empresa
- Personal: el apoyo de gerencia, jefes departamentales, colaboradores
- Tiempo estimado: no tiene tiempo estimado, los resultados deberán ser evidenciados en la próxima medición del clima laboral

Acciones a Desarrollar


Cada relación tiene sus particularidades, algunos principios a desarrollar son: vean a cada persona como un ser único, sea genuino en cada una de las relaciones, no trate de cambiar las actitudes de nadie, esto se aplicará al inter relacionar a un grupo desconocido de trabajo.

Actividad

La dinámica que se pone en práctica para empezar es el reto de cruzar todos, de manera coordinada y sin caerse, una fila de aros u obstáculos, pero con un pequeño hándicap, y es que van a tener cada uno de sus pies atados a un compañero diferente, este juego o dinámica aparentemente sencillo, les obligara a trabajar juntos, y buscar soluciones para poder superarlo, mejorando relaciones interpersonales entre compañeros de distintas actividades.



FORMATO PARA CONTROL DE ASISTENCIA

REGISTRO DE ASISTENCIA				
TEMA:				
FECHA:		AREA RESPONSABLE Y JEFATURA:		
TELEFONOS:			DIRECCION:	
NO.	NOMBRE	AREA	CARGO	FIRMA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
PERSONA A CARGO _____				
FIRMA _____				

FORMATO EVALUACIÓN N°1

SATISFACCIÓN DE CAPACITACIÓN RECIBIDA

NOMBRE DEL CAPACITADOR:

TEMA DE CAPACITACIÓN:

LUGAR:



FECHA:

SU OPINIÓN ACERCA DE LA CAPACITACIÓN RECIBIDA ES MUY IMPORTANTE POR FAVOR RESPONDA CON SINCERIDAD

a) Marque con una X, la opción que prefiera.

1. ¿Considera usted que el contenido de la capacitación, fue claro y cumplió con sus expectativas?

SI NO

En el caso de que su respuesta sea negativa por favor indique el porque.....

.....

2. ¿Está de acuerdo en que se sigan impartiendo este tipo de capacitaciones?

SI NO

En el caso de que su respuesta sea negativa por favor indique el porque.....

.....

3. ¿ Considera usted que la capacitaciones ayuden a mejorar las relaciones interpersonales en la empresa?

SI NO

En el caso de que su respuesta sea negativa por favor indique el porque.....

.....

b) Por favor responda las siguientes preguntas.

4. ¿ Que temas cree usted debe tratarse en futuras capacitaciones?

1.....

2.....

3.....

5. Mencione 3 aspectos positivos de DISCARLHED.

1.....

2.....

3.....

6. Mencione 3 aspectos negativos de DISCARLHED.

1.....

2.....

3.....

Se recuerda que esta encuesta será utilizada para la mejora continua y su uso es totalmente confidencial


Nombre: _____

Cargo: _____

Firma: _____

FORMATO EVALUACIÓN N°2

MEDICIÓN DEL CLIMA LABORAL

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL						
N°	ASPECTOS	TOTAL ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	DESACUERDO	TOTAL DESACUERDO
RELACIONES SOCIALES						
1	EL AMBIENTE CREADO POR MIS COMPAÑEROS ES EL IDEAL PARA DESEMPEÑAR DE MANERA CORRECTA MIS FUNCIONES					
2	ME AGRADA TRABAJAR CON MIS COMPAÑEROS					
3	ME GUSTA TENER FAMILIARIDAD CON LAS PERSONAS QUE TRABAJO					
4	LA SOLIDARIDAD ES UNA VIRTUD CARACTERISTICA EN NUESTRO GRUPO DE TRABAJO					
5	ESTOY DE ACUERDO CON EL RESPETO QUE DISCARLHED BRINDA A SUS EMPLEADOS					
6	EXISTE TRABAJO EN EQUIPO DENTRO DE LA EMPRESA					
7	EXISTE IGUALDAD DE TRATO POR PARTE DE LA GERENCIA A TODOS LOS COLABORADORES					

Guía de Asistencia Técnica Requerida

El objetivo principal de la asistencia técnica es ofrecer a la empresa consultoría especializada, el cual mejorar la competitividad de la misma en el mercado.

La Asistencia técnica se la realizara después de realizadas las capacitaciones, y se fundamentara a las dificultades que se presenten y sean reportados por la gerencia, o a su vez sean detectados por la empresa consultora.

Es importante resaltar que el costo de la asistencia técnica es adicional, a la ya establecida en la capacitación, para obtener estos servicios el gerente o directivo, comunicará el problema existente para comenzar las investigaciones pertinentes. Se puede llenar un formulario que conste de información como:

1.- Generalidades de la empresa

- Área de asistencia técnica: se especifica el área que necesita apoyo del mismo.
- Nombre de la empresa
- Nombre del gerente o propietario
- Dirección, otros.

2.- Agentes de asistencia técnica

- Nombre
- Consultora responsable
- Datos

3.-Objetivos

- Objetivo general de la consultoría
- Objetivos específicos de la consultoría

4.- Resultados esperados

5.- Plan de actividades comprendidas

6.- Presupuestos

- Descripción de actividades: se relaciona en base al problema, las mismas que se tomarán en cuenta para desarrollar actividades necesarias, estas se pueden realizar en las mismas instalaciones de la empresa, en ese momento se verificara el costo adicional de las mismas.

Al finalizar el gerente o propietario firmaran el formulario dando fe, al compromiso adquirido a partir de ese instante.

Plan de Asistencia Técnica

No.	Área	Tipo de asistencia	Facilitador
1.	Ventas	Diagnóstico, seguimiento, nuevas técnicas de ventas, ampliar el mercado, fidelizar clientes	Licenciatura y/o Maestría o Mercadotecnia.
2.	Administración	Diagnóstico, seguimiento, toma de decisiones, Reclutamiento y selección de gerentes, proceso administrativo,	Ingeniería Administración de empresas o afines
3.	Logística	Diagnóstico, consejería, seguimiento, toma de decisiones, ruterros, planificación.	Ingeniero En Logística y Transporte
4.	Bodegas e Inventarios	Diagnóstico, consejería, seguimiento, manejo de sistemas de inventarios.	Ingeniero o licenciado en administración

Resultados esperados

Los resultados esperados al finalizar el programa de capacitación técnica, es que los problemas presentados, mediante el diagnóstico de necesidades de capacitación, estén disminuyendo o desapareciendo paulatinamente. Obteniendo como resultados finales los siguientes:

- Que gerencia de DisCarlHed cuenten con los conocimientos necesarios sean teóricos, prácticos y tecnológicos permitiéndoles estar actualizados mejorando áreas de ventas, logística, bodega y administrativa
- Que el programa de capacitación y asistencia técnica mejore los niveles de ventas, permita fortalecer las relaciones interpersonales, ayudando al crecimiento y fortalecimiento de la empresa DisCarlHed
- Mejorar el potencial competitivo, así como sus ventajas, al aplicar las técnicas desarrolladas en la capacitación
- Que los colaboradores y el personal administrativo practiquen y desarrollen aún más sus habilidades, las relaciones humanas entre otras
- Que el programa de capacitación y asistencia técnica permita desarrollar al personal y a su vez estos se sientan motivados al mantener ventajas competitivas favorables ante su competencia.

10.- MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

El seguimiento y control de todo el proceso y etapas de capacitación, tienen como objetivo fundamental la vigilancia del correcto desenvolvimiento de las actividades expuestas, es una de las labores más complejas, pero a su vez representa vital importancia, ya que un adecuado control hace posible evitar desviaciones de objetivos, costos, entre otros inconvenientes, o por lo menos detectarlos cuanto antes, para efectos de posibles reajustes.

Para un correcto seguimiento y control de las capacitaciones, es necesario que el jefe o superior, dedique todo el tiempo a vigilar el estado de cada una de las tareas que se están desarrollando, prestando vital interés a aquellas que fueron capacitadas y aun presentan un retraso.

Los resultados de la capacitación se pueden presentar de distintas formas, según como lo vean los directivos de la empresa y los propios colaboradores, estas pueden ser efectividad en ventas, trabajo en equipo, mayor volumen de producción, compromiso y motivación en el personal, además de un cambio positivo en el clima laboral de la organización.

Básicamente consiste en observar y comparar la evolución o no, antes y después de la capacitación en todo el personal de DisCarlHed, que asistió a cada etapa de la misma, comparando comportamientos y el desarrollo laboral en la empresa.

El diagnosticar las necesidades de capacitación en la organización es de suma importancia ya que permitirá mantener a la empresa en constante competencia en el mercado, contando con el recurso más importante que es el humano, capacitado y preparado para los inconvenientes o retos que se produzcan en la organización.

Algunos medios para la detección de necesidades de capacitación pueden ser:

- La observación: es una manera de apreciar los puntos débiles de los empleados donde se verifica la necesidad de implementar la capacitación requerida.
- Indicadores de necesidad: permiten la identificación de situaciones en donde hace falta la capacitación del personal.
- Los cuestionarios: técnicas que permiten detectar las necesidades de capacitación mediante encuestas al personal.
- Las evaluaciones de desempeño: permite la detección de errores y aciertos que realiza el empleado en las tareas que realizan.

11.- GLOSARIO

- **Adiestramiento.-** En su uso más general y amplio el adiestramiento refiere a la acción y resultado de adiestrar, en tanto, por adiestrar se significa a hacer diestro, enseñar o instruir a alguien sobre una determinada cuestión, una técnica o una actividad, entre otras, con determinada finalidad o misión. (DEFINICION ABC)
- **Consolidar.-** es la acción y efecto de consolidar o consolidarse (dar firmeza, seguridad y solidez a algo). El concepto es frecuente en la economía con diversos usos. (DEFINICION DE, 2010)
- **Desempeño.-** Es el conjunto de conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones; también se le conoce como rendimiento laboral o méritos laborales. (PSICOLOGIA Y EMPRESA, 2011)
- **Eficiencia.-** Es habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado. El concepto también suele ser equiparado con el de fortaleza o el de acción. (DEFINICION.DE, 2008)
- **Ética.-** Es la rama de la filosofía que estudia la bondad o la maldad de los comportamientos. Además, tiene como centro de atención las acciones humanas y aquellos aspectos de las mismas que se relacionan con el bien, la virtud, el deber, la felicidad y la vida realizada. El estudio de la ética se remonta a los orígenes mismos de la filosofía en la Antigua Grecia, y su desarrollo histórico ha sido amplio y variado. (WIKIPEDIA, 2016)
- **Expectativa.-** Una expectativa es lo que se considera lo más probable que suceda. Una expectativa, que es una suposición centrada en el futuro, puede o no ser realista. Un resultado menos ventajoso ocasiona una decepción, al menos generalmente. Si algo que pasa es completamente inesperado suele ser una sorpresa. Una expectativa sobre la conducta o desempeño de otra

persona, expresada a esa persona, puede tener la naturaleza de una fuerte petición, o una orden, y no solo una sugerencia. (WIKIPEDIA, 2016)

- **Estrategia.-** Estrategia es un plan para dirigir un asunto. Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles. La estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación. (SIGNIFICADOS)
- **Prioridades.-** la prioridad hace referencia a la anterioridad de algo respecto de otra cosa, ya que sea en tiempo o en orden. Aquel o aquello que tiene prioridad se encuentra primero en comparación con otras personas o cosas. (DEFINICION.DE, 2010)
- **Rendimiento.-** Se refiere a la proporción que surge entre los medios empleados para obtener algo y el resultado que se consigue. El beneficio o el provecho que brinda algo o alguien también se conoce como rendimiento. (DEFINICION.DE, 2008)

12.- FUENTES DE INFORMACIÓN

Base Legal:

- Código laboral del Ecuador.

Direcciones Electrónicas:

- www.wikipedia.org
- www.gestion.org
- www.significados.com

Fuentes Personales:

- Administradores, Directores y colaboradores de la empresa DISCARLHED.

5.07.- Taller

5.07.01.- Video de bienvenida

www.youtube.com/watch?v=FODDjaQsqwk

El video tendrá una duración de aproximadamente 5 minutos, el cual tiene como objetivo establecer pautas de trabajo en equipo, compromiso y el desarrollo efectivo de las actividades del personal, generando compromiso con la empresa.

Mensaje.- al contar con colaboradores motivados y con autoestima elevada fomentara el trabajo en equipo, aportando a la consecución de un clima de trabajo favorable.

5.07.02 Reglas de oro

Las reglas que se solicitaran para el desarrollo del taller serán:

- Apagar o poner en modo silencio los celulares y dispositivos, para no interrumpir el taller
- Aprovechar al máximo los recursos y materiales puesto a su disposición.
- Levantar la mano si tiene alguna duda o pregunta que deba realizar a los expositores, con el debido respeto
- Aportar y trabajar con todo el ánimo posible, con la mentalidad dispuesta al aprendizaje del tema

Estas reglas tendrán como objetivo mantener el respeto, tanto de expositores como colegas de trabajo, fomentando el respeto con cada uno de los presentes, además de tener una mente abierta con las diferentes opiniones contrarias a su idealismo, esto se lograra cumpliendo a cabalidad todas las reglas implantadas. El mensaje es para

eliminar dudas duplicadas, simplificando el desarrollo del taller para su mejor comprensión y entendimiento.

5.07.03 Video de actividad para iniciar la exposición

- Video relaciones interpersonales www.youtube.com/watch?v=h01QzV3sjDI

Con el presente video se da inicio formalmente al desarrollo del tema de la exposición, el cual tiene una duración de cuatro minutos.

El objetivo de impartir el video, es fortalecer la interacción que se da entre los trabajadores de la organización, creando confianza con las ordenes jerárquicas, favoreciendo el desarrollo personal y grupal, a la vez, se verá reflejado en el aumento de la productividad, y reduciendo el mal clima laboral que existe en la organización

- Liderazgo y relaciones interpersonales

Objetivo: Mostrar un direccionamiento de cómo se puede manejar las relaciones interpersonales desarrollando trabajo en equipo, para mejorar el clima laboral.

Importancia: La importancia del desarrollo de este tema, se basa en mejorar el trabajo en equipo con colaboradores motivados, donde la fuerza de ventas realice trabajo de calidad además que todo el personal esté relacionado y comprometido con la organización, alcanzando objetivos propuestos.

Mensaje: Se debe identificar cada estilo de la conducta interpersonal mostrada por los asistentes, lo que permitirá conocer de manera más objetiva la forma en la que

está actuando en la organización y con el resto del personal, detectando errores los cuales se pretenden corregir.

Generar un clima laboral saludable

Objetivo: Es demostrar cuan beneficioso seria que los compañeros de trabajo se sientan cómodos en la ejecución de las tareas de trabajo, generando compañerismo y compromiso con cada uno de los colaboradores.

Importancia: El generar un clima laboral saludable, es de suma importancia en la producción de la empresa, ya que mientras mayor salud ambiental exista en el lugar de trabajo, las actividades se realizaran con el mayor de los gustos y con mucho entusiasmo, ya que el colaborador se sentirá parte importante de la empresa.
DisCarlHed

Mensaje: Un buen clima laboral contribuye a tener un equipo más productivo, con clientes más satisfechos y por ende personas más felices.

- Comunicación Asertiva

Objetivo: el objetivo primordial es que al término de la capacitación los colaboradores podrán usar principios de la comunicación asertiva con el fin de mejorar la comunicación con los demás compañeros de trabajo de la empresa DisCarlHed.

Importancia: Es definir un comportamiento comunicacional, en el cual la persona no agrede ni se somete a la voluntad de otra persona o compañero sino manifiesta sus convicciones y defiende sus derechos, creando una mejor manera de llevar la relación laboral en la empresa.

Mensaje: la asertividad laboral implica que los colaboradores se expresen con naturalidad, respeten las ideas del resto y expongan sus puntos de vista en pos de obtener los resultados propuestos.

Mejorar las ventas mediante un equipo motivado

Objetivo: Fomentar la integración del personal en sociedad, generando relaciones interpersonales, que puedan contribuir al trabajo en equipo y mejorando el clima laboral, así en constancia retomaremos que un trabajador motivado, rendirá al doble de su capacidad.

Importancia: El resultado de este conjunto será, un alza en ventas y el compromiso por parte de los colaboradores a trabajar de forma respetuosa y cálida, además de reforzar conocimientos y crear confianza con su entorno,

Mensaje: Al tener un personal motivado y preparado sobre los beneficios de las relaciones interpersonales, y el trabajo en equipo, ayudara a reducir el mal clima laboral y su efectividad se logrará apreciar con el transcurso del tiempo, mediante su correcta ejecución en la empresa.

CAPÍTULO VI

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.01.- Recursos.-

Cuando se realice la elaboración del plan de capacitación se necesitara de los siguientes recursos:

- Recursos Humanos.
- Recursos Audiovisuales.
- Infraestructura.
- Material de Apoyo.

6.01.01 Recursos Humanos.

- Población: 15 personas
- Director: 1 persona
- Investigadores: 2 personas
- Asesores: 3 (Personal de la Imprenta)

6.01.02 Recursos Audiovisuales.

- Proyectores
- Pantalla
- Amplificación de Sonido
- Computador
- Dispositivos de Almacenamientos

- Paleógrafos.

6.01.03 Infraestructura

- Local (sala de juntas de DisCarlHed)
- Sillas (20)
- Cafetera (1)
- Vasos (15 por día)
- Mantelería

6.01.04 Material de Apoyo

- Libreta (uno por asistente)
- Esferográfico (uno por asistente)
- Material Publicitario
- Elementos Didácticos

6.02 Presupuesto.

En la siguiente tabla se describirá el presupuesto total que se necesitara para la capacitación que se llevara en la empresa DisCarlHed

Tabla 16 PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA

#	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	OBSERVACIÓN
1	Esferográficos y libretas	20	2,00	40,00	Provisto por la empresa
2	Impresiones	100	0.50	50,00	Impresiones
3	Hojas de Papel Bond	500	0,02	10,00	Impresiones
4	Copias	100	0,03	3,00	Material de Apoyo
5	Internet (Horas)	15	0,15	2,25	Obtención de Información
6	Movilización	25	5,00	125,00	Preparación y Ejecución

7	Almuerzos	20	3.50	70.00	Provistos por la Empresa
8	Pantalla Gigante	1	200,00	200,00	Provisto por la Empresa
9	Papelógrafos	1	100,00	100,00	Provisto por la Empresa
10	Incentivos de participación	15	5.00	75.00	Provisto por la empresa
11	Gigantografías	1	45,00	45,00	Provisto por la Empresa
12	Cafetera	1	50,00	50,00	Provisto por la Empresa
13	Vasos	100	0,05	5.00	Provisto por la Empresa
14	Servilletas	100	0,03	30,00	Provisto por la Empresa
15	Coffe Break	24	5,00	120,00	Provisto por la Empresa
16	Cartulinas	10	0,75	7,50	Provisto por la Empresa
17	Amplificación	1	400,00	400,00	Provisto por la Empresa
18	Computador Portátil	1	1.200,00	200,00	Provisto por la Empresa
19	Trípticos informativos	24	1.50	36.00	Provisto por la empresa
20	Alquiler de Sillas	15	1.00	15.00	Provisto por la empresa
SUBTOTAL :				\$ 1,583.75	
IMPREVISTOS 3%:				\$ 47.51	
NUEVO SUBTOTAL:				\$ 1,631.26	
IVA 14%:				\$ 228.38	
TOTAL:				\$ 1,859.64	

REALIZADO POR: JORGE BUCHELI C.

FUENTE. DISCARLHED

6.03 Cronograma.-

Tabla 17 CRONOGRAMA DE SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA

MES SEMANA	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ACTIVIDAD																								
REUNION CON LOS DIRECTIVOS DE DISCARLHED PARA LA PRESENTACION DEL PLAN	■																							
DISEÑO Y ELABORACION DEL TALLER	■	■	■	■																				
GENERACION DE ESPECTATIVA			■	■																				
CONFIRMACION DE HORARIOS		■	■																					
COORDINACION DEL BREAK			■	■																				
ELABORACION DE MATERIALES DE APOYO (ESFEROS, CUADERNILLOS, COPIAS, DIDACTICOS, GIGANTOGRAFIAS)		■	■																					
INVITACION AL PERSONAL				■																				
JUNTA DE COORDINACION																								
PRESENTACION DEL CONTENIDO DEL TALLER AL PERSONAL DE DISCARLHED						■																		
EJECUCION DE LOS TALLERES							■																	
PRESENTACION Y REVISION DEL PLAN DE CAPACITACION										■	■													
DESARROLLO DEL ESQUEMA DEL PLAN DE CAPACITACION													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

REALIZADO POR: JORGE BUCHELI C.

FUENTE. DISCARLHED

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.01.- Conclusiones.-

Después de haber realizado el proceso de investigación, analizado e interpretado los resultados obtenidos mediante los instrumentos de recopilación de datos por medio encuestas el cual tiene como finalidad determinar de mejor manera el clima laboral y los niveles de inter relaciones de los colaboradores que permitirán mejorar la efectividad laboral de los empleados de la empresa DisCarlHed principalmente en el área de ventas, se concluye:

- Los resultados según los colaboradores concluyeron que las relaciones interpersonales que se venían manejando en la empresa no tenían las características adecuadas para que exista un ambiente laboral adecuado de trabajo, por lo cual se evidenció la necesidad de realizar esta propuesta, ya que las mismas son necesarias para lograr mejorar el clima laboral y su efectividad.
- De acuerdo con la información recolectada, el manejo del recurso humano es muy complicado y requiere de los conocimientos adecuados sobre el comportamiento humano, para poder saber cómo tratarlos e involucrarlos a un equipo de trabajo, además es necesario motivar al personal, mejorar las relaciones interpersonales, sabiendo cómo aplicarlo y llevarlo a la práctica.
- Los principales aspectos que se identificaron para realizar la propuesta la cual resalta mejorar el clima laboral y las relaciones interpersonales entre los colaboradores son: confianza, respeto, toma de decisiones que comprometan

al cambio actitudinal, comunicación asertiva y autoridad, ya que a su vez generara eficientes prácticas laborales.

Por lo que se concluye que, realizar un plan de capacitación de relaciones interpersonales será de valiosa importancia, ya que para generar eficientes prácticas laborales en la empresa es necesario crear un clima de trabajo adecuado donde los colaboradores se sientan motivados y comprometidos con la organización.

7.02.- Recomendaciones.-

- Se recomienda aplicar la implantación de este trabajo de investigación, además de una mejora continua del plan de relaciones interpersonales para mejorar el clima laboral de la empresa DisCarlHed ya expuesto, y a su vez, se pueda aplicar en bienestar de los beneficiarios como para la población en general.
- Que el Instituto Tecnológico Superior Cordillera y la carrera de Administración de Recursos Humanos-Personal, siga graduando a sus alumnos con la correcta elaboración de proyectos como éste y que los mismos sean aplicados en su totalidad.
- A su vez que éste proyecto sea difundido dentro y fuera del sector empresarial para así conseguir que futuras empresas puedan empaparse de conocimiento y de esta manera se transmita a más personas interesadas en la propuesta presentada.

BIBLIOGRAFÍA

- Comercio, E. (15 de Noviembre de 2016). *El comercio*. Obtenido de El comercio:
<http://www.elcomercio.com/actualidad/kraft-foods-ecuador-nombre-mondelez.html>
- CRECE NEGOCIOS. (04 de MARZO de 2015). *CRECE NEGOCIOS* . Recuperado el OCTUBRE de 2016, de CRECE NEGOCIOS: <http://www.crecenegocios.com/la-comunicacion-en-una-empresa/>
- Crnl. EMT. Avc. Gerardo Ernesto Prócel Ruiz. (10 de SEPTIEMBRE de 2012). *ESPE*. Recuperado el OCTUBRE de 2016, de ESPE: <http://urci.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/09/Conferencia-lunes-10-SEP-12.pdf>
- DEFINICION ABC. (s.f.). *DEFINICION ABC*. Recuperado el 28 de OCTUBRE de 2016, de DEFINICION ABC: <http://www.definicionabc.com/deporte/adiestramiento.php>
- DEFINICION DE. (2010). *DEFINICION DE*. Recuperado el 28 de OCTUBRE de 2016, de DEFINICION DE: <http://definicion.de/consolidacion/>
- DEFINICION.DE. (2008). *DEFINICION.DE*. Recuperado el 28 de OCTUBRE de 2016, de DEFINICION.DE: <http://definicion.de/eficiencia/>
- DEFINICION.DE. (2008). *DEFINICION.DE*. Recuperado el 28 de OCTUBRE de 2016, de DEFINICION.DE: <http://definicion.de/rendimiento/>
- DEFINICION.DE. (2010). *DEFINICION.DE*. Recuperado el 28 de OCTUBRE de 2016, de DEFINICION.DE: <http://definicion.de/prioridad/>
- DELFIN, O. (11 de Junio de 2012). *Monografias.com*. Obtenido de Monografias.com:
<http://www.monografias.com/trabajos82/elaboracion-plan-capacitacion/elaboracion-plan-capacitacion.shtml>
- Emprendepyme. (s.f.). *Emprendepyme*. Obtenido de Emprendepyme:
<http://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html>
- emprendepyme.net. (s.f.). *emprendepyme.net*. Obtenido de emprendepyme.net:
<http://www.emprendepyme.net/los-factores-del-clima-laboral-i.html>
- Emprendepyme.net. (s.f.). *Emprendepyme.net*. Obtenido de Emprendepyme.net:
<http://www.emprendepyme.net/componentes-fundamentales-del-clima-laboral.html>
- Emprendepyme.net. (s.f.). *Emprendepyme.net*. Obtenido de Emprendepyme.net:
<http://www.emprendepyme.net/los-factores-del-clima-laboral-ii.html>

- emprendepyme.net. (s.f.). *emprendepyme.net*. Obtenido de emprendepyme.net.:
<http://www.emprendepyme.net/los-factores-del-clima-laboral-ii.html>
- GARCIA, M. (FEBRERO de 2005). *OOCITIES*. Recuperado el OCTUBRE de 2016, de OOCITIES:
<http://www.oocities.org/es/miguelsgf/planificacion/t1/t1.htm>
- L.CAMPOS. (5 de NOVIEMBRE de 2013). *BBVA INNOVATION CENTER*. Obtenido de BBVA INNOVATION CENTER: <http://www.centrodeinnovacionbbva.com/noticias/como-crear-un-equipo-de-ventas-efectivo>
- MINISTERIO DEL TRABAJO . (s.f.). *MINISTERIO DEL TRABAJO* . Obtenido de MINISTERIO DEL TRABAJO : <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Ortega, L. J. (ENERO de 2008). *APUNTES DE ADMINISTRACION*. Recuperado el OCTUBRE de 2016, de APUNTES DE ADMINISTRACION:
<http://apuntesdeadministracion.blogspot.com/2008/01/integracion.html>
- PSICOLOGIA Y EMPRESA. (2 de ABRIL de 2011). *PSICOLOGIA Y EMPRESA*. Recuperado el 28 de OCTUBRE de 2016, de PSICOLOGIA Y EMPRESA:
<http://psicologiayempresa.com/desempeno-y-estandar-conceptos.html>
- SIGNIFICADOS. (s.f.). *SIGNIFICADOS*. Recuperado el 28 de OCTUBRE de 2016, de SIGNIFICADOS: <http://www.significados.com/estrategia/>
- THOMPSON, I. (SEPTIEMBRE de 2010). *PROMONEGOCIOS* . Recuperado el OCTUBRE de 2016 , de PROMONEGOCIOS :
<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>
- Torres, R. M. (18 de MARZO de 2012). *ACADEMIA* . Recuperado el OCTUBRE de 2016, de ACADEMIA:
http://www.academia.edu/1477268/_Qu%C3%A9_es_un_Marco_Te%C3%B3rico
- Wikipedia. (18 de septiembre de 2015). Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Kraft_Foods
- Wikipedia. (19 de Febrero de 2016). *Wikipedia*. Obtenido de Wikipedia:
https://es.wikipedia.org/wiki/Relaci%C3%B3n_interpersonal
- WIKIPEDIA. (21 de octubre de 2016). *WIKIPEDIA*. Recuperado el 28 de OCTUBRE de 2016, de WIKIPEDIA: <https://es.wikipedia.org/wiki/%C3%89tica>
- WIKIPEDIA. (24 de OCTUBRE de 2016). *WIKIPEDIA*. Recuperado el 28 de OCTUBRE de 2016, de WIKIPEDIA: <https://es.wikipedia.org/wiki/Expectativa>

ANEXOS

LOGISTICA



EQUIPO DISCARLHED



ADMINISTRACIÓN

