



INSTITUTO TECNOLÓGICO
“CORDILLERA”

CARRERA DE ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS- PERSONAL

“ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN MANUAL DE MOTIVACIÓN Y EMPODERAMIENTO INSTITUCIONAL PARA PROMOVER UN AMBIENTE DE COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE LOS MANDOS MEDIOS Y LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA PARKING OLE ECUADOR S.A DEL DMQ 2016-2017”

Proyecto de investigación para la obtención del título de Tecnóloga en
ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS- PERSONAL

Autor: Ana Lucia Cabrera Ruiz

Tutor: Ing. Edgar Fuel

Quito, Marzo 2017

Declaratoria

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, persona, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigente. Las ideas, resultados y conclusiones a los que he llegado son mi absoluta responsabilidad.

ANA LUCIA CABRERA RUIZ

CC: 172770152-4

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Ana Lucia Cabrera Ruiz portador de la cédula de ciudadanía signada con el No 172770152-4 de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Propiedad Intelectual, que dice: “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 a otorgar cesiones o licencias a terceros, y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de la obra, sin perjuicio de los derechos morales correspondientes. En la cesión no exclusiva, el cesionario está autorizado a explotar la obra en la forma establecida en el contrato”; en concordancia con lo establecido en los artículos 4, 5 y 6 del cuerpo de leyes ya citado, manifiesto mi voluntad de realizar la cesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Superior Tecnológico Cordillera, en mi calidad de Autor del Trabajo de Titulación que he desarrollado para la obtención de mi título profesional denominado: “Administración de Recursos Humanos-Personal.” facultando al Instituto para ejercer los derechos cedidos en esta certificación y referidos en el artículo transcrito.

FIRMA

NOMBRE

Ana Lucia Cabrera Ruiz

CEDULA

1727701524

Quito, a los 20 días del mes de Marzo del 2017

Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiarme por un buen camino y darme salud para el desarrollo de este proyecto.

Mis más sinceros agradecimientos a la Ingeniero Edgar Fuel y a todos los docentes con quien compartí en este proceso de aprendizaje, donde me brindaron sus conocimientos y su buena voluntad para el desarrollo de este proyecto, que es una gran satisfacción para mí de poder lograr una meta más en mi vida.

Dedicatoria

El presente proyecto va dedico a Dios, a mis Padres y a mi Esposo por siempre estar al pendiente de mí y apoyándome en mi crecimiento profesional día a día gracias a ellos que me han sabido guiar por buen camino cada día y ayudarme a seguir alcanzando mis metas y dándome la fortaleza de atravesar obstáculos para seguir adelante, en especial los consejos que siempre me han dado mis padres que siempre los he sabido tomar de la mejor manera y saber aplicarlos en mi rutina diaria ustedes siempre han sido mi motor de vida por el cual siempre hare todo por verlos orgullosos y felices de mi, saben que este recién es el inicio de muchas metas más que están por venir y espero tenerlos siempre con salud y vida ya que todo esto que hago es por ustedes.

También quiero dedicar este proyecto a mi compañera Mayra Catalina Caicedo Pineida ya que fue muy triste tu partida tan repentina a tan solo días de egresar en nuestro último examen, en nuestro último esfuerzo y sé que lo que más hubieses querido es defender tu tesis y cumplir una meta más en tu vida Dios sabe porque hizo las cosas de esta manera y a pesar de que no fuimos las mejores amigas pero estuvimos juntas y con el mismo tutor siempre te veía y te admiraba el entusiasmo y las ganas que tenías por graduarte nos dabas ánimos a todos jamás te diste por vencida este proyecto también va en tu nombre y sé que el día de la defensa a todos los que fuimos tus compañeros tú vas a estar ahí feliz dándonos la fortaleza, el ánimo que necesitamos y estarás orgullosa de vernos cumplir una meta más. Nos veremos pronto amiga.

INDICE GENERAL

.....	i
Declaratoria	i
CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria.....	iv
CAPITULO I	1
ANTECEDENTES.....	1
1.01 Contexto.....	1
1.01.01 Macro	1
1.01.02 Meso	5
1.01.03 Micro	7
1.02 Justificación.....	7
1.03 Análisis de Matriz T	11
CAPITULO II	13
INVOLUCRADOS	13
2.01 Mapeo de involucrados.....	13
2.02 Análisis de la matriz de Análisis de Involucrados.....	13
CAPITULO III	16
PROBLEMAS Y OBJETIVOS	16
3.01 Análisis de Árbol de Problemas	16
3.02 Análisis de Árbol de Objetivos	17
CAPITULO IV	18
4.01 Análisis de la Matriz de Análisis de Alternativas.....	18
4.02 Análisis de la Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos	20
4.03 Análisis del diagrama de estrategias	22
4.04 Análisis de la Matriz de Marco Lógico	23
CAPITULO V	27
PROPUESTA.....	27
5.01 Antecedentes	27
5.02 Justificación de la Propuesta	30
5.03 Filosofía Corporativa	30
5.03.01 Misión.....	30
5.03.02 Visión.....	31

5.03.03 Valores Corporativos	31
5.03.04 Política Integrada	32
5.03.05 Estructura Organizacional	33
5.05 Herramienta Metodológica	34
5.05.01 Enfoque de la investigación.....	34
5.05.02 Encuesta	35
5.05.03 Modelo de Encuesta.....	35
5.05.04 Técnica de Recolección de datos	36
5.05.05 Tabulación.....	38
Pregunta No 1	38
Tabla No 6	38
Figura N° 5.....	38
Pregunta No 2	39
Tabla No 7	389
Figura N° 6.....	389
Pregunta No 3	40
Tabla No 8	40
Figura N° 7.....	40
Pregunta No4	41
Tabla No 9	41
Figura N° 8.....	41
Pregunta No 5	42
Tabla No 10.....	42
Figura N° 9	412
Pregunta No 6	43
Tabla No 11	43
Figura N° 10.....	43
Pregunta No 7	44
Tabla No 12	44
Figura N° 11.....	44
Pregunta No 8	45
Tabla No 13.....	44
Figura N° 12.....	45
Pregunta No 10	47
Figura N° 13	45
Tabla No 15	47

5.06 Marco Teórico	48
5.06.01 Definición de un Manual	48
5.06.02 Importancia	48
5.06.03 Motivación	49
5.06.04 Importancia de la Motivación.....	50
5.06.05 Programas de Incentivos	50
5.06.06 Establecimiento de Objetivos	51
5.07 Relación de Contenido	51
5.05Taller de socialización del manual	53
5.05.01 Presentación.....	53
5.05.02 Video o actividad de bienvenida	53
5.07.03 Reglas de Oro	53
5.07.04 Proceso de aplicación de la propuesta	53
5.07.03 Video de socialización sobre el manual.....	64
CAPITULO VI	65
PRESUPUESTO	65
6.01 Presupuesto Administrativo	65
6.02 Presupuesto Suministros de Oficina.....	65
6.03 Presupuesto para la ejecución del proyecto	66
Tabla 15 Presupuesto de Suministros y Gastos Administrativos	66
Tabla 16Presupuesto de Equipo y Maquinaria.....	66
Tabla 17 Resumen del Presupuesto a Utilizar	66
6.04 Cronograma de Actividades	67
Tabla No 18	67
Bibliografía	70
TABLA N° 1 MATRIZ “T”	68
FIGURA N° 1 MAPEO DE INVOLUCRADOS	69
APENDICE B.....	69
MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	70
TABLA N° 2	70
APÉNDICE “C”	70
FIGURA N° 2	71
ARBOL DE PROBLEMAS	71
APENDICE “D”	71
FIGURA N°3	72
ÁRBOL DE OBJETIVOS.....	72

APENDICE “E”	72
TABLA No 3	73
MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS APENDICE “F”	73
Realizado por:Ana Cabrera.....	73
FIGURA No 4	75
DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	75
TABLA No 5	76
MATRIZ DE MARCO LOGICO.....	76

INDICE DE TABLAS

<u>Tabla No 6</u>	38
<u>Tabla No 7</u>	389
<u>Tabla No 8</u>	40
<u>Tabla No 9</u>	41
<u>Tabla No 10</u>	42
<u>Tabla No 11</u>	43
<u>Tabla No 12</u>	44
Tabla No 13.....	44
<u>Tabla No 15</u>	47
<u>Tabla 15 Presupuesto de Suministros y Gastos Administrativos</u>	66
<u>Tabla 16Presupuesto de Equipo y Maquinaria</u>	66
<u>Tabla 17 Resumen del Presupuesto a Utilizar</u>	66
<u>6.04 Cronograma de Actividades</u>	67
<u>Tabla No 18</u>	67
<u>TABLA N° 2</u>	70
<u>TABLA No 3</u>	73
<u>TABLA No 5</u>	76

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 5.....	38
Figura N° 6	389
Figura N° 7.....	40
Figura N° 8.....	41
Figura N° 9	412
Figura N° 10.....	43
Figura N° 11.....	44
Figura N° 12.....	45
Figura N° 13	45
FIGURA N° 1 MAPEO DE INVOLUCRADOS	69
FIGURA N° 2	71
FIGURA N°3	72
FIGURA No 4	75

CAPITULO I

ANTECEDENTES

1.01 Contexto

1.01.01 Macro

“En la actualidad la motivación ha sido un aspecto muy fundamental en una organización por lo cual, la pregunta por la motivación de los trabajadores y su aplicación metódica en el ámbito de trabajo adquiere fuerza recién desde la segunda mitad del siglo pasado cuando se comenzaron a utilizar los conceptos y metodologías específicas de las ciencias del comportamiento aplicadas a la relación entre el hombre y su trabajo. Los aportes teóricos y prácticos obtenidos de estos estudios han tenido secuencias para distintos procesos en la organización, como lo son del el diseño de trabajo, el estilo de administración, los sistemas de promoción y el tipo de compensación entre otros” (Bedodo Espinoza & Giglio Gallardo , 2006, pág. 7).

“La forma más tradicional que han ocupado las empresas para retribuir el trabajo de sus empleados es la compensación. Considerando que la relación existe entre las personas y la organización se establece en la medida que estas aportan su trabajo a algo valioso que esperan recibir en retribución, se puede apreciar que el concepto de compensación, lejos de jugar un rol meramente instrumental, ha construido más bien un factor determinante de la existencia de la misma organización” (Bedodo Espinoza & Giglio Gallardo , 2006, pág. 7).

“Según el diccionario de la real academia Española la motivación en las empresas es la “acción y efecto de motivar”, y motivar es “dar causa o motivo para para algo, dar o explicar la razón o motivo que se ha tenido para hacer algo y disponer del ánimo de alguien para que proceda de un determinado modo”. También dice que la motivación es el “ensayo mental preparatorio de una acción para animar o animarse a ejecutarla con interés y diligencia” (Robbins, 1999, pág. 7).

“La sociedad actual, está obligando al individuo a prepararse a nivel tecnológico, social y psicológico que le permita enfrentarse a cambios, para poder cumplir con las exigencias y expectativas que se requieren dentro de una organización empresarial. De la misma manera las organizaciones en general deben buscar la excelencia, en donde incrementar su productividad, es UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA – FAEDIS Administración de Empresas en la actualidad uno de los principales retos de estas, para poder permanecer dentro del mercado competitivo. Por tanto, las empresas deberán plantearse y desarrollar estrategias así como herramientas que sean aplicables al desarrollo humano e intelectual, de una forma interna en primer lugar para después hacerla extensiva a todos los que la componen, siempre con el objetivo de llevar a cabo un proceso de manera continua sobre las necesidades, los requerimientos y expectativas de todo el personal involucrado” (Ceron Ruiz , 2015).

“Tal como se ha mencionado, una de las bases importantes para lograr el desarrollo dentro de la organización es la motivación del individuo, por esto, es necesario que las empresas consideren la importancia de la misma, como un camino que permitirá impactar sobre su productividad y esto a su vez sobre su desarrollo. Por ende, en un entorno caracterizado por el cambio, las organizaciones deben tener un filtro de clasificación y selección para obtener un personal que requiera como necesidad de constante crecimiento individual y motivándolo a tener conciencia

valor de los proyectos de superación dentro la vida laboral. En este sentido, el objetivo es un proyecto de motivación para las organizaciones empresariales, que sea acorde a las características y necesidades del trabajador colombiano, así como del entorno local y nacional” (Ceron Ruiz , 2015).

“Se ha considerado importante tomar en cuenta la motivación de Coca Cola Retener el recurso humano es uno de los grandes retos que asume Coca-cola que ven en su gente, el insumo principal para generar valor. Entre las estrategias que han implementado, tenemos” (Moreno Romero , Rincon Ramirez , & Triana Peña, 2012, pág. 3):

“Promover un buen clima laboral: A través de fortaleciendo la cultura empresarial, la comunicación, realizar planes de mejoramiento para los diferentes factores que comprenden el clima laboral” (Moreno Romero , Rincon Ramirez , & Triana Peña, 2012, pág. 3).

“Ofrecer oportunidades de desarrollo: Establecer planes de carrera para ofrecer la posibilidad de ascender a mejores cargos para el personal con mejor desempeño, brindar nuevos aprendizajes, oportunidades para exponer y fortalecer sus competencias y asumir mayores responsabilidades (Moreno Romero , Rincon Ramirez , & Triana Peña, 2012, pág. 3).

“Desarrollar a los líderes: Los jefes inciden en un 70% de clima laboral de sus equipos, además de ser influyentes en la definición y logro de las estrategias de las empresas, por ello se invierten recursos en capacitación y desarrollo de las competencias de liderazgo” (Moreno Romero , Rincon Ramirez , & Triana Peña, 2012, pág. 3).

“Implementar un Sistema de Compensación Integral: No solo es ofrecer salarios competitivos, sino recompensar el desempeño superior a través de ofrecer incentivos o pago de compensación variable por resultados acordes a las necesidades de los empleados” (Moreno Romero , Rincon Ramirez , & Triana Peña, 2012, pág. 3).

“Programas de Bienestar: Establecer políticas orientadas a mejorar la calidad de vida del personal, como mayor flexibilidad horaria, teletrabajo , banco de tiempo, permisos especiales, actividades que involucren a la familia del trabajador, entre otros, contribuyen a lograr un balance positivo entre el trabajo y su vida personal” (Moreno Romero , Rincon Ramirez , & Triana Peña, 2012, pág. 3).

1.01.02Meso

Motivación Laboral

“Un motivo es un conjunto de sentimientos que impulsan a una persona a ansiar y pretender ciertas cosas y en consecuencia a actuar de una determinada manera para lograr lo que ansía o pretende.” (Uria Calderon , 2011, pág. 23).

“La motivación consiste en el acto de animar a los trabajadores, con el fin de que tengan un mejor desempeño en el cumplimiento de los objetivos. A través de la motivación se consigue, una mayor productividad, mayor eficiencia, creatividad, responsabilidad y un mayor compromiso por parte de los trabajadores”. (Uria Calderon , 2011, pág. 23)

“Reconocimiento de Logros Es una técnica de motivación que consiste en reconocer sus buenos desempeños, objetivos, resultados o logros obtenidos. Para ello se puede recompensar económicamente sus buenos desempeños, elogiarlos por el trabajo realizado, o darles reconocimiento ante sus compañeros. Al igual que en el análisis precedente, se hace preciso dejar definida cómo entender la motivación en el marco del análisis del clima organizacional. A tales efectos parece recomendable remitirnos al criterio de Robbins (1999), quien define como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual”. Asimismo debe considerarse que la motivación “no es un acto, un momento o una acción, es más

bien, un conjunto coordinado de acciones, es un proceso, reflejo de la personalidad del individuo" (Santos, 1993). Es posible también distinguir distintos tipos de motivación, teniendo en cuenta cuáles son los factores que en cada circunstancia determinan preponderantemente la conducta del sujeto. (Moreno, 2001). Sin motivación no puede haber satisfacción. Las motivaciones difieren de un individuo a otro, evolucionan y pueden cambiar con el transcurso de los años y de las épocas. La satisfacción en el trabajo pasa evidentemente por la satisfacción con el salario, pero eso no es todo: La motivación de las personas tiene una dinámica compleja. Las condiciones de trabajo, el entorno, el trato que recibe de los superiores, el respeto y reconocimiento de los directivos por el trabajo de cada uno, la calidad de vida en el trabajo y el ambiente son factores de la satisfacción importantes y por lo tanto motivadores para que una persona dé lo mejor de sí misma. A los efectos del análisis de la motivación como área crítica del clima organizacional, resulta conveniente tomar en consideración lo planteado por Davis y Newstrom, (1999) que señalan que existen cuatro niveles de motivación" (Uria Calderon , 2011, págs. 23,24):

“Dentro del área crítica Motivación se debe atender a las siguientes variables:
- Realización personal - Reconocimiento del aporte - Responsabilidad - Adecuación de las condiciones de trabajo RECIPROCIDAD En toda organización debe lograrse la satisfacción de las expectativas mutuas, tanto del individuo como de la organización, las cuales van más allá del contrato formal de trabajo entre el empleado y la institución” (Uria Calderon , 2011, pág. 25).

“Es un proceso de complementación en donde el individuo y la organización se vuelven parte uno del otro. Todo sistema social puede ser asumido en términos de grupo de personas ocupadas en el intercambio de sus recursos con base a ciertas expectativas. Esos recursos que no se limitan a recursos materiales, ya que incluyen ideas, sentimientos, habilidades y valores, son constantemente permutados. “En el intercambio de recursos dentro de los sistemas sociales se desarrollan contratos

psicológicos entre hombres y sistemas, entre hombre y grupos y sistemas, donde prevalece el sentimiento de reciprocidad: cada uno evalúa lo que está ofreciendo y lo que está recibiendo en compensación” (Uria Calderon , 2011, pág. 25)

1.01.03Micro

La empresa Parkingole S.A es una organización tiene origen colombiano viene al Ecuador en 2013 por un cliente en específico que fue el CC Paseo San Francisco, y en la actualidad aunque trabaja con 3 clientes corporativos que son Fybeca, Santa María y Citimed atendiendo 18 estacionamientos en Quito (16) y Gye (2). Además cuenta con 2 estacionamientos propios en Quito.

1.02Justificacion

El presente tema se justifica ya que en los tiempos actuales existe una problemática empresarial que ha impulsado a los trabajadores a exigir sus derechos a través de sus propios medios y en ciertos casos a causar daño a la empresa, esto se debe a que los directivos pasan por alto muchos aspectos que para los trabajadores son primordiales en el desarrollo de su trabajo diario, es por ello que se debe incitar al cambio de mentalidad y de estrategia empresarial, tomando en cuenta no solo el aspecto económico favorable para la empresa sino también los beneficios que ésta ofrece a sus colaboradores, ya que el recurso humano es el motor fundamental de la organización y merece reconocimiento e incentivos que lo motiven a continuar trabajando y poniendo en práctica todas sus habilidades y destrezas a favor de la misma.

“Cabe Recalcar que se ha recopilado información del plan del buen vivir el artículo 33 de la Constitución de la Republica establece que el trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo, en sus diferentes formas, es fundamental para el desarrollo saludable de una economía, es fuente de realización personal y es una condición necesaria para la consecución de una vida plena. El reconocimiento del trabajo como un derecho, al más alto nivel de la legislación nacional, da cuenta de una histórica lucha sobre la cual se han sustentado organizaciones sociales y procesos de transformación Política en el país y el mundo” (Secretaria Nacional De Planificacion y desarrollo , 2013-2017, pág. 274).

“Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas. En prospectiva, el trabajo debe apuntar a la realización personal y a la felicidad, además de reconocerse como un mecanismo de integración social y de articulación entre la esfera social y la económica” (Secretaria Nacional De Planificacion y desarrollo , 2013-2017, pág. 274).

“La Constitución establece de manera explícita que el régimen de desarrollo debe basarse en la generación de trabajo digno y estable, el mismo que debe desarrollarse en función del ejercicio de los derechos de los trabajadores (art. 276). Lo anterior exige que los esfuerzos de política pública, además de impulsar las actividades económicas que generen trabajo, garanticen remuneraciones justas, ambientes de trabajo saludables, estabilidad laboral y la total falta de discriminación. Una sociedad que busque la justicia y la dignidad como principios fundamentales no solamente debe ser evaluada por la cantidad de trabajo que genera, sino también por el grado de cumplimiento de las garantías que se establezcan y las condiciones y

calidades en las que se efectuó. Asimismo, debe garantizar un principio de igualdad en las oportunidades al trabajo y debe buscar erradicar de la manera más enfática cualquier figura que precarice la condición laboral y la dignidad humana” (Secretaría Nacional De Planificación y desarrollo , 2013-2017, pág. 274).

“Lo anterior también implica considerar la injerencia directa del Estado en los niveles de trabajo como empleador –especialmente como empleador de última instancia–, con el objeto de asegurar el acceso al trabajo a las poblaciones en condición de vulnerabilidad económica y de garantizar la total aplicación del concepto constitucional del trabajo como un derecho” (Secretaría Nacional De Planificación y desarrollo , 2013-2017, pág. 274).

“De la misma manera, las acciones del Estado deben garantizar la generación de trabajo digno en el sector privado, incluyendo aquellas formas de producción y de trabajo que históricamente han sido invisibilizadas y desvalorizadas en función de intereses y relaciones de poder. Tanto a nivel urbano como rural, muchos procesos de producción y de dotación de servicios se basan en pequeñas y medianas unidades familiares, asociativas o individuales, que buscan la subsistencia antes que la acumulación. Amparándose en la Constitución de la República, es necesario profundizar el reconocimiento y el apoyo a estas distintas formas de trabajo, sobre todo a las que corresponden al auto sustento y al cuidado humano, a la reproducción y a la supervivencia familiar y vecinal (arts. 319 y 333)” (Secretaría Nacional De Planificación y desarrollo , 2013-2017, pág. 274).

“Para alcanzar este objetivo, debemos generar trabajos en condiciones dignas, buscar el pleno empleo priorizando a grupos históricamente excluidos, reducir el trabajo informal y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales. Hay que establecer la sostenibilidad de las actividades de autoconsumo y auto sustento, así

como de las actividades de cuidado humano, con enfoque de derechos y de género. El fortalecimiento de los esquemas de formación ocupacional y capacitación necesita articularse a las necesidades del sistema de trabajo y a la productividad laboral” (Secretaria Nacional De Planificacion y desarrollo , 2013-2017, pág. 274) .

1.03 Análisis de Matriz T

En el análisis de la matriz T cuenta con una situación actual de baja motivación y empoderamiento empresa PARKING OLE ECUADOR S.A, a su vez cuenta con una situación empeorada de pérdidas económicas y cierre de la empresa además existe una situación mejorada que corresponde al personal motivado y empoderado de la organización.

En el siguiente proyecto se presentan fuerzas impulsadoras una de ellas es Contar con trabajadores especializados en atención al cliente calificados con una intensidad real que corresponde a 1 y potencial de cambio ideal que corresponde a 4 con el fin de mejorar la calidad de servicio a nuestros clientes; frente a esto se presenta una fuerza bloqueadora que nos muestra la Resistencia al cambio por parte de los trabajadores calificando con 4 la intensidad y con un potencial de cambio de 2.

Otra fuerza impulsadora es Apoyar e identificar los problemas de los colaboradores en el desarrollo de sus actividades ya que tiene una intensidad real de 1 y potencial de cambio de 4 con el fin de mejorar la calidad laboral de cada trabajador para así no llegar a problemas críticos de salud con los mismos: frente a esto se presentan fuerzas bloqueadoras con deficiente capacitación para llegar a los clientes externos calificado con un intensidad de 4 y con un potencial de cambio de 2.

También nos encontramos con una elaboración de un manual motivacional mejorar el ambiente laboral con una intensidad real de 1 que esto conllevara a un potencial de cambio de 3 con esto podemos mejorar las relaciones laborales de la mejor

manera y así poder tener un mejor trato y comunicación entre trabajadores y empleadores; a la vez que esto conlleva a una fuerza bloqueadora de tiempo insuficiente y mala distribución para realizar sus actividades con una intensidad de 5 y potencial de cambio 2.

Tenemos una fuerza impulsadora de un análisis de puestos y niveles de autoestima en el trabajo con una intensidad real de 1, cuenta con un potencial de cambio de 4 ya que con esto podemos definir los perfiles de cada persona y que sean reubicados en su área de trabajo de esta manera podemos cambiar y combatir con el ambiente laboral; esto tiene fuerzas bloqueadoras como la inadecuada distribución de funciones y carga laboral con una intensidad de 4 y con un potencial de cambio de 1.

(Ver apéndice A “matriz T”)

CAPITULO II

INVOLUCRADOS

2.01 Mapeo de involucrados

(Ver apéndice B “Mapeo de Involucrados”)

2.02 Análisis de la matriz de Análisis de Involucrados

Como Factores involucrados tenemos el Ministerio de trabajo ya que como un problema central lo que tenemos es un mal asesoramiento y apoyo en lo que respecta a la relación laboral, con el tiempo puede verse afectada la organización ya que si no tenemos un buen asesoramiento en temas laborales podemos generar un mal clima laboral en la organización y un incremento de denuncias por motivos de inconformidad en su liquidación o cesación de funciones es por eso que para evitar esto necesitaremos un espacio físico para la capacitación y ejecución de leyes vigentes acerca del código de trabajo y así poder fomentar una cultura laboral favorable para el desarrollo organizacional ya que como hemos tenido un conflicto potencial de la motivación y el empoderamiento inadecuado por parte de los trabajadores.

El IEES lo que queremos es bajar el índice de enfermedades o accidentes laborales que se provocan dentro de la empresa con esto queremos dar una aplicación correcta al reglamento interno de la organización y así mantener una mejor comunicación laboral con los jefes inmediatos y de esta manera poder disminuir la terminación de una relación laboral.

También tenemos como análisis de Involucrados al Cliente externo el interés sobre el problema es una inadecuada comunicación hacia los clientes lo cual los problemas percibidos a futuro serian la perdida de los mismos para ello como un recurso importante tenemos un manual de funciones en cada área para así tener a los trabajadores al tanto de sus responsabilidades que tienen con la organización con ello lo que se espera es promover una comunicación asertiva hacia el cliente y como último punto el conflicto potencial que tenemos es tener el personal idóneo para el cumplimiento de metas en la empresa.

Parking Ole Ecuador S.A el interés del problema es mejorar la estabilidad laboral y así habrá un aumento de productividad en cuanto a los problemas percibidos nos encontramos con la inadecuada colaboración de los trabajadores; los recursos que se utilizaran son programas de socialización para el conocimiento de leyes reglamentos y mandatos de esta manera los trabajadores como empleadores llegaran al fin de tener un mismo objetivo; y en cuanto a los intereses sobre el proyecto es incrementar la motivación en el personal para un mejor desempeño y un buen cumplimiento en sus actividades; como conflicto potencial tenemos una evaluación subjetiva a los trabajadores que no permiten conocer índices de gestión reales en la organización.

Como último autor involucrado tenemos la comunidad ya que los intereses sobre el problema central tenemos fomentar el empleo y disminuir el desempleo en esto considero un punto importante en abrir las puertas laborales a los jóvenes ya que lo que ellos necesitan más es comenzar a obtener experiencia para así tener mejores oportunidades; los problemas percibidos son la insuficiente experiencia de los trabajadores; los recursos que se van a utilizar son la tecnología ya que por medio de

ella podemos fomentar cursos virtuales y de capacitación; en cuanto a los intereses sobre el proyecto tenemos la obtención de información sobre el manual de motivación que se está planteando y así poder tener mejores resultados y mejorar una mejor calidad de vida; y en cuanto a los conflictos potenciales tenemos la carencia o desinterés de los trabajadores con respecto a lo que se quiere realizar.

(Ver apéndice C)

CAPITULO III

PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.01 Análisis de Árbol de Problemas

En el árbol de problemas como problema central tenemos una falta de liderazgo y motivación a los colaboradores de la empresa Parkingole S.A y tenemos como causas que los mandos medios no asumen su responsabilidad con eficiencia y en esto se ve afectada la productividad de la organización ya que no cumplen un perfil y no se desempeñan como tal hacia los trabajadores que tienen como responsables esto fomenta una sobrecarga de trabajo por una mala delegación en sus funciones a las personas a su cargo lo que provoca desinterés en la ejecución de programas de incentivos a los trabajadores.

Como efectos tenemos los problemas de Burnout ya que con esto se ven afectados los trabajadores porque tienen demasiada sobrecarga de trabajo ya que por falta de presupuesto en ocasiones hay rotación de personal y mientras se pueda cubrir una vacante se acumula el trabajo al cual se ve afectado en sus funciones y por esto conlleva a la ausencia de comunicación asertiva y a un mal clima laboral por lo cual sus trabajadores bajan su desempeño y pierden el interés y compromiso por la empresa.

(Ver apéndice D)

3.02 Análisis de Árbol de Objetivos

El objetivo general que tiene la empresa es fomentar un buen estilo de liderazgo y motivación en la empresa para lo cual vamos a proporcionar un manual de motivación e incentivos para beneficio de los trabajadores y por medio de ellos vamos a inducir a los mandos medios la responsabilidad adecuada de cada área y bajar la sobrecarga de trabajo en razón de tener una correcta delegación de funciones para así incrementar la productividad de la misma.

Como resultados o fines lo que queremos es minimizar el burnout ya que este es un problema que siempre tiene que ser controlado en la organización para evitar algún en la vida cotidiana laboral en los trabajadores de esta manera lo que vamos a conseguir es una comunicación asertiva entre cada área y a su vez con los mandos medios de esta manera vamos a incrementar más el desempeño laboral y a su vez mejorar un buen ambiente laboral.

(Ver apéndice E)

CAPITULO IV ANALISIS DE ALTERNATIVAS

4.01 Análisis de la Matriz de Análisis de Alternativas

Como objetivos tenemos inducir a los mandos medios la responsabilidad de motivar a los colaboradores para un cumplimiento eficiente de las funciones con un parámetro de 4 ya que por medio de esto se beneficiaran los trabajadores teniendo así una factibilidad técnica con un parámetro de 4 que de igual manera esto se reflejara mediante encuestas, la factibilidad financiera se obtendrá con sustento propio se determina con un parámetro 4, en la factibilidad social se contara con la ayuda de la organización considerando así un parámetro de 4 y en la factibilidad política nos basaremos con todos los reglamentos institucionales necesarios tomando en cuenta un parámetro de 4 llegando así a un total de 20 considerado media alta.

Otro objetivo Asignación y delimitación de las actividades para una carga de trabajo justa y adecuada teniendo como un impacto en el propósito de 4, en la factibilidad técnica tenemos un parámetro de 4 con el fin de cumplir este objetivo, en cuanto la factibilidad financiera tenemos un parámetro de 4, en la factibilidad social se consideró un parámetro de 4 ya que eso no solo se verá reflejado en la organización sino también para los trabajadores, y en la factibilidad política se consideró un parámetro de 5 y que va sujeto al reglamento interno de la organización, obteniendo así un parámetro de 21 considerado media alta.

También tenemos como objetivo proponer la aplicación de programas de incentivos a los trabajadores teniendo así un parámetro de 4 en el impacto sobre el propósito en beneficio de los trabajadores, en cuanto la factibilidad técnica tenemos un parámetro de 4 ya que el objetivo es que se cumpla este propósito de manera asertiva, la factibilidad financiera tenemos un parámetro de 4, en factibilidad social tenemos un parámetro de 5 y en la factibilidad política tenemos un parámetro de 5 ya que nos estamos basando dentro del reglamento interno de la organización llegando así a un total de 22 considerado como media alta.

Otro objetivo es fomentar programas de liderazgo y motivación en la empresa PARKINGOLE S.A considerando un impacto sobre el propósito de 4 ya que esto se está informando a la organización para ser considerado, en cuanto la factibilidad técnica tenemos un parámetro de 5 ya que los datos recolectados se pueden dar de manera positiva o negativa y para ello tenemos que tener un análisis y sacar una mejora, en la factibilidad financiera consideramos un parámetro de 4 ya que la empresa tiene que considerar todos los puntos que se va a establecer para la realización de la misma y así sacar un presupuesto, en la factibilidad social tenemos un parámetro de 5 ya que los cambios serán para la organización y para los trabajadores y en la factibilidad política tenemos un parámetro de 4 ya que esto se dará de manera interna rigiéndonos en los reglamentos institucionales.

(VER APENDICE F)

4.02 Análisis de la Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

En el análisis de impacto como objetivos encontramos que inducir los mandos medios la responsabilidad de la administración de su área en los cuales la factibilidad para lograrse tenemos como principales beneficiarios a los trabajadores con un parámetro de 4, un impacto de género es el tener un trato equitativo lo cual se consideró de igual manera un parámetro de 4, en cuanto al impacto ambiental lo que queremos conseguir es una mejora en el clima laboral y así tener una estabilidad emocional que de igual manera esto se consideró un parámetro de 4, con una relevancia de tener unas capacitaciones continuas y sistemáticas hacia los mismos considerando un parámetro de 4 y así llegar a una sostenibilidad de promover programas de integración al personal teniendo así un parámetro de 4 llegando así a un parámetro total de 20 considerado en categoría media alta.

También tenemos que delimitar correctamente las funciones actividades, tareas y responsabilidades teniendo una factibilidad de lograrse mediante la aplicación del manual de funciones teniendo así un parámetro de 4, como impacto de género queremos incentivar o fomentar el trabajo en equipo con un parámetro de 4, un impacto ambiental de realizar pausas activas para disminuir el estrés laboral y así evitar los tiempos muertos con un parámetro de 3, la relevancia es una socialización del manual de motivación teniendo así un parámetro de 4 y la sostenibilidad de dinámicas grupales antes de realizar actividades laborales considerando un parámetro de 5 y así llegamos a un total de 20 considerado media alta.

Se consideró determinar planes de incentivos personales y profesionales teniendo como factibilidad inducir a los trabajadores para que cumplan eficientemente con los indicadores establecidos mensualmente con un parámetro de 4, como impacto de género equidad entre compañeros sin distinción con un parámetro de 4, llegamos a un impacto ambiental teniendo una mejora en la ergonomía de la empresa con un parámetro de 4, una relevancia de aumento de la producción y productividad con un parámetro de 4, y una sostenibilidad de realizar eventos que se consideren especiales para los trabajadores con un parámetro de 4 llegando así a un total de 20 que está considerado como categoría media alta.

Como último tenemos fomentar liderazgo y motivación en la empresa Parkingole S.A con una factibilidad de lograrse son los beneficios que recibirá directamente la empresa considerando a este un parámetro de 5, un impacto de género es que se establezca alternabilidad de género al momento de contratación considerando un parámetro de 3, un impacto ambiental de mejorar las instalaciones funcionales teniendo así un parámetro de 5, una relevancia de proyectar un presupuesto que se incluya en el POA (Plan Operativo Anual) considerando con un parámetro de 3 y una sostenibilidad de una correcta aplicación del manual para mantener confianza teniendo así un parámetro de 4 y así llegando a un total de 20 que se encuentra considerado en categoría media alta.

(VER APENDICE G)

4.03 Análisis del diagrama de estrategias

Dentro del diagrama de estrategias lo que se quiere lograr es una mejora en el desempeño laboral para así poder fomentar el liderazgo en la empresa **Parkingole S.A** tomando en cuenta tres puntos importantes que son:

- Inducir los mandos medios la responsabilidad de la administración de su área ya que por medio de ellos lo que queremos es dar capacitaciones a los mandos medios y fomentar el trabajo en equipo.
- Delimitar correctamente las funciones actividades o tareas y responsabilidades ya que con eso teniendo una correcta delegación de funciones vamos a obtener equidad en la carga laboral y las responsabilidades serán de acuerdo al perfil del cargo
- Determinar planes de incentivos personales y profesionales ya que por medio de estos lo que queremos es tener una aprobación por parte de gerencia para poder establecer planes de carrera y también que los trabajadores sean tomados en cuenta y se haga la aplicación de pausas activas.

(Ver apéndice H)

4.04 Análisis de la Matriz de Marco Lógico

Dentro del análisis del marco lógico tenemos como finalidad mejorar el desempeño laboral y como indicadores es la capacitación de motivación al personal para ellos antes de socializar el manual de motivación y empoderamiento, las personas encuestadas presentan 45% de una falta de motivación e inducción hacia el personal y luego de la socialización del taller hemos obtenido cambios positivos del 100% los medios de verificación son los datos estadísticos ayudan a una mejora diaria mediante encuestas y entrevistas los mismos que serán entregados al departamento de Recursos Humanos y como supuestos tenemos a los directivos el manual de motivación a los mandos medios y que esto sea llevado a cada departamento para desarrollarlo de la mejor manera.

El propósito de este manual es fomentar liderazgo y motivación en la empresa **Parkingole S.A** como indicador tenemos ofrecer oportunidades de crecimiento y desarrollo a los trabajadores para lo cual antes de socializar el manual de motivación y empoderamiento, las personas encuestadas presentan el 40% de una falta de liderazgo y luego de la socialización del taller hemos obtenido cambios del 100%, y la verificación es de igual manera los registros estadísticos que nos ayudan a una mejora diaria mediante encuestas y entrevistas los mismos que serán entregados al departamento de Recursos Humanos y los supuestos tenemos a la empresa para que permita que los trabajadores puedan desarrollarse personal y profesionalmente a través de un plan de carrera.

Como componentes tenemos involucrar a los mandos medios las responsabilidades de cada área para lo cual vamos a participar en las reuniones, tomar acuerdos y aseguran la ejecución de las actividades con los colaboradores de la

empresa antes de socializar el manual de motivación y empoderamiento, las personas encuestadas presentan el 45% de que los mandos medios se ven involucrados y comprometidos con la organización y luego de la socialización del manual se estima obtener cambios del 100% y de igual manera los medios de verificación son los registros estadísticos que nos ayuden a una mejora diaria mediante encuestas y entrevistas los mismos que serán entregados al departamento de Recursos Humanos y como supuestos que los jefes superiores designen funciones que correspondan a su perfil para así poder manejarse con mayor eficiencia.

Otro componente es disminuir la sobrecarga de trabajo por reducción de personal como indicador tenemos verificar que se disponga de todas las herramientas y medios necesarios para realizar buen tu trabajo, antes de socializar el taller de motivación y empoderamiento, las personas encuestadas presentan el 90% de sobrecarga de trabajo y problemas de Bornout y luego de la socialización del manual se estima obtener cambios del 100%, la verificación se hará por registros estadísticos que nos ayuden a una mejora diaria mediante encuestas y entrevistas los mismos que serán entregados al departamento de Recursos Humanos y como supuesto esta la empresa ya que debe darse cuenta que es importante para el servicio asegurarse de que el departamento de RRHH cuide el bienestar de sus empleados.

Como último componente tenemos los programas de incentivos a los trabajadores y como indicador esta brindar incentivos que premian el esfuerzo del trabajador, su antigüedad y dedicación entre otros factores.

Antes de socializar el manual de motivación y empoderamiento, las personas encuestadas presentan el 45% de una falta de incentivos dentro de la organización y luego de la socialización del taller se estima obtener cambios del 100% y en los supuestos es dar a conocer a todos los trabajadores, además de sus responsabilidades, los beneficios e incentivos que tendrían derecho por el cumplimiento eficiente de los objetivos de la empresa.

Las actividades que vamos a realizar es la capacitación motivacional a los colaboradores de la empresa, encuestas y entrevistas, descripción de perfiles por competencias de los cargos y evitar los tiempos muertos.

INDICE DE LA PROPUESTA

CAPITULO V.....	27
PROPUESTA.....	27
5.01 Antecedentes	27
5.02 Justificación de la Propuesta	30
5.03 Filosofía Corporativa	30
5.03.01 Misión.....	30
5.03.02 Visión.....	31
5.03.03 Valores Corporativos	31
5.03.04 Política Integrada	32
5.03.05 Estructura Organizacional	33
5.05 Herramienta Metodológica	34
5.05.01 Enfoque de la investigación.....	34
5.05.02 Encuesta	35
5.05.03 Modelo de Encuesta.....	35
5.05.04 Técnica de Recolección de datos	36
5.05.05 Tabulación	38
Pregunta No 1	38
Tabla No 6	38
Figura N° 5.....	38
Pregunta No 2	39
Tabla No 7	389
Figura N° 6.....	389
Pregunta No 3	40
Tabla No 8	40
Figura N° 7.....	40
Pregunta No4	41
Tabla No 9	41
Figura N° 8.....	41
Pregunta No 5	42
Tabla No 10.....	42
Figura N° 9	412
Pregunta No 6	43
Tabla No 11	43

Figura N° 10.....	43
Pregunta No 7	44
Tabla No 12	44
Figura N° 11.....	44
Pregunta No 8	45
Tabla No 13.....	44
Figura N° 12.....	45
Pregunta No 10	47
Figura N° 13	45
Tabla No 15	47
5.06 Marco Teórico	48
5.06.01 Definición de un Manual	48
5.06.02 Importancia	48
5.06.03 Motivación	49
5.06.04 Importancia de la Motivación.....	50
5.06.05 Programas de Incentivos	50
5.06.06 Establecimiento de Objetivos.....	51
5.07 Relación de Contenido	51
5.05Taller de socialización del manual	53
5.05.01 Presentación.....	53
5.05.02 Video o actividad de bienvenida	53
5.07.03 Reglas de Oro	53
5.07.04 Proceso de aplicación de la propuesta	53
5.07.03 Video de socialización sobre el manual.....	64

CAPITULO V

PROPUESTA

5.01 Antecedentes

Esta organización tiene origen colombiano viene al Ecuador en 2013 por un cliente en específico que fue el CC Paseo San Francisco, y en la actualidad aunque trabaja con 3 clientes corporativos que son Fybeca, Santa María y Citimed atendiendo 18 estacionamientos en Quito (16) y Gye (2). Además cuenta con 2 estacionamientos propios en Quito.

La empresa empezó con 4 cargos y 16 personas repartidas en dos directivos y 7 administrativos operativos, dado el crecimiento de prestación de servicios de parqueaderos se ha incrementado el Recurso Humano a un total de 72 colaboradores ocupando 7 cargos.

Luego del diagnóstico correspondiente se desprende que el servicio no es de excelencia por cuanto el personal de colaboradores no presta una atención adecuada así como también los procedimientos no están establecidos correctamente para una mejora continua y se deben a la falta de motivación y comunicación asertiva hacia el cliente interno y el cliente externo.

Posiblemente también se debe a que el trabajo de los operadores logísticos que son un total de 65 se encuentran repartidos en dos grandes ciudades, Guayaquil con dos parqueaderos y Quito con 16 parqueaderos repartidos en diferentes sectores de la urbe.

Esta sectorización ha impedido que los colaboradores tengan una relación directa entre sí por cuanto la razón de su trabajo no es centralizado.

Las oficinas administrativas se encuentran localizadas en la ciudad de Quito con un personal de colaboradores en número de 5 que ejercen funciones administrativas y de servicio.

Las personas que tienen relación directa con los operadores logísticos son los supervisores cuyas funciones son rotativas.

Últimamente se ha presentado mucha rotación de personal en los cargos de operadores logísticos, así como también se han ejecutado vicios por incumplimiento a los reglamentos y por abuso de confianza.

El nivel académico del personal es en su mayor porcentaje son de nivel medio y lamentablemente la empresa no les brinda la oportunidad de realizar cursos de

capacitación sobre todo dada la razón de la empresa en atención al cliente lo que impide y neutraliza mantener buenas relaciones interpersonales y una comunicación asertiva adecuada.

Los colaboradores independientemente de la remuneración y los beneficios de ley no cuentan con ningún incentivo adicional.

Otro de los factores que inciden para la desmotivación es la falta de aplicación de las evaluaciones de desempeño lo que impide que el personal sea competitivo.

La empresa Parking Ole S.A no cuenta con un manual de motivación y empoderamiento para una correcta aplicación de incentivos y reconocimientos a todo el personal lo que beneficiaría para cumplir un excelente servicio y relaciones interpersonales con el fin de obtener una mejora continua.

Igualmente por la falta de este recurso la gran mayoría de trabajadores tienen problemas de estrés laboral, un bajo desempeño en el área de trabajo, así como también por cuanto la ergonomía no es apropiada.

5.02 Justificación de la Propuesta

Con la aplicación del manual se espera obtener resultados de mayor productividad y producción en beneficio del colaborador y de la empresa. La motivación está determinada con la finalidad de que el personal se sienta satisfecho y pueda cumplir eficientemente y satisfactoriamente las actividades, tareas o funciones propias de cada cargo así como también mantener un excelente clima laboral para un desarrollo y una cultura organizacional de la empresa que permita cumplir con los objetivos establecidos en cada uno de los procesos.

Otro de los objetivos de la aplicación del manual es el empoderamiento del trabajador o colaborador a la empresa a través de motivaciones e incentivos que hagan sentir satisfacción en el cumplimiento de sus responsabilidades, seguridad en su puesto de trabajo y principalmente un desarrollo personal y profesional.

5.03 Filosofía Corporativa

5.03.01 Misión

El presente manual tiene como objetivo mejorar la autoestima de los trabajadores en la empresa con el fin de generar un mejor clima laboral y aumentar la productividad en cada área de trabajo.

5.03.02 Visión

Lo que se desea es mantener este manual en constante actualización para así tener una mejora continua en los colaboradores con el fin de llegar a ser pioneros con lo que respecta a motivación e incentivos a corto plazo.

5.03.03 Valores Corporativos

Responsabilidad.- Son los compromisos y obligaciones a las que se debe dar una respuesta favorable del puesto que ocupa.

Solidaridad.- Saber todos los aspectos no solo internos sino también externos que pueden afectar a un trabajador y poder dar una solución al mismo.

Respeto.- Admiración espacio o derechos que tiene otra persona en una organización y que se exige a las demás personas dentro de una organización.

Equidad.- El trato tiene que ser por igual en una organización sin importar género ni etnia.

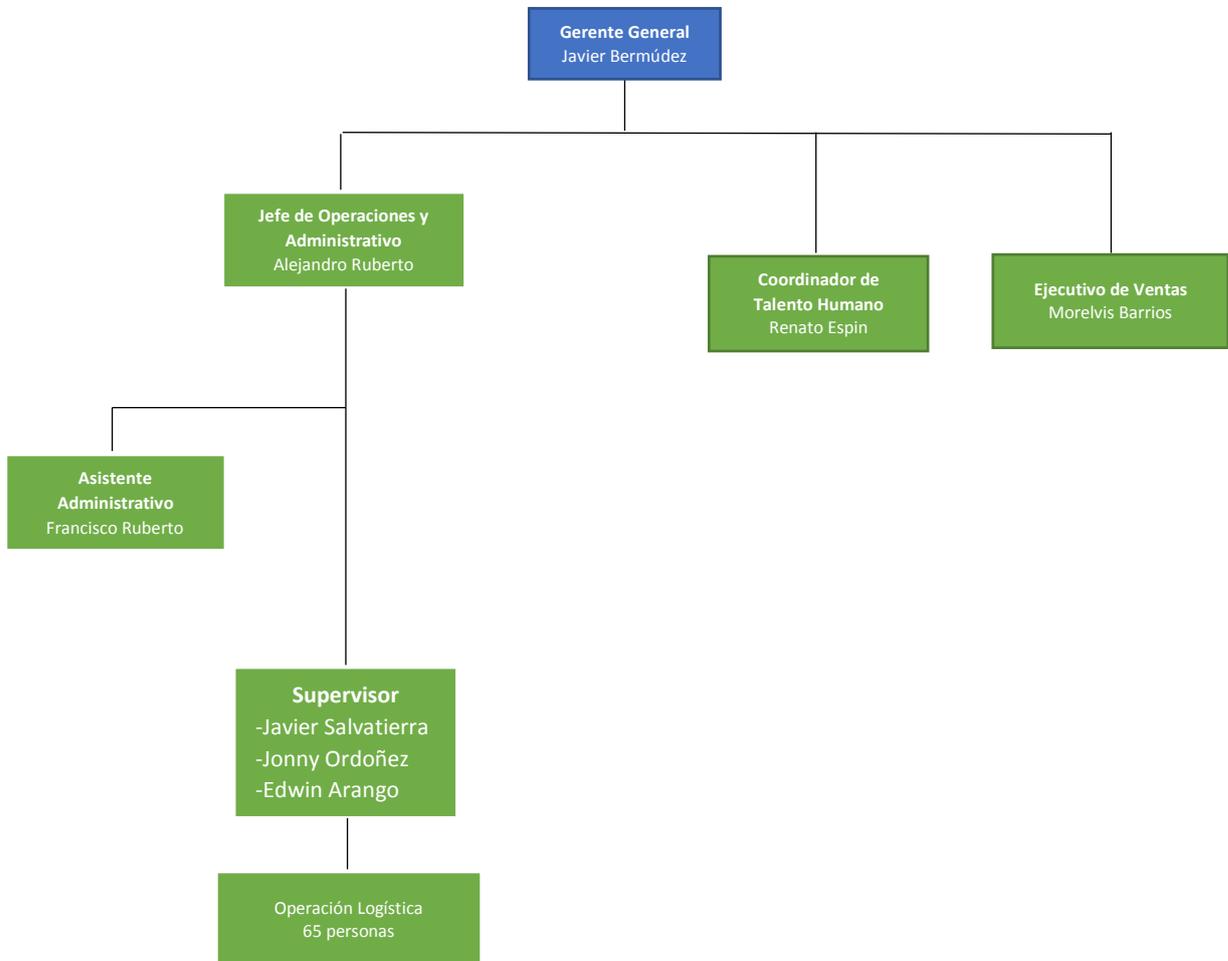
5.03.04 Política Integrada

Parkingole S.A socializara el presente manual de motivación a sus trabajadores para mejorar la calidad del servicio y una buena comunicación asertiva entre el cliente interno y externo.

Clientes.- Cumplimiento de las promesas a nuestros clientes anticipándonos al cambio y a una atención de sus necesidades brindando un servicio eficiente. Deleitar al cliente ofreciendo un servicio amistoso y libre de cualquier tipo de discriminación con constancia en el cumplimiento de los objetivos

Empleados.- Tener colaboradores eficientes, entusiastas y comprometidos que trabajen para el servicio al cliente siempre brindando comunidad, seguridad y un ambiente adecuado en la comunicación asertiva.

5.03.05 Estructura Organizacional



5.05 Herramienta Metodológica

Técnicas grupales las que se desarrollan de manera efectiva mediante la planeación consecutiva de una serie de actividades con el propósito de llevar a cabo procesos de enseñanza, aprendizaje y sobre todo mantener un mejor clima laboral por medio de la motivación, en los que los trabajadores forman parte activa y productiva para un mejor logro de objetivos.

5.05.01 Enfoque de la investigación

La investigación se enfoca en un análisis organizacional y depende de las necesidades de la empresa, se utiliza la metodología de I+D+I en la cual se aplicará Marco Lógico que es un conjunto de matrices que nos ayudan a determinar los problemas que la organización presente, y analizar cuáles son sus posibles soluciones.

Esta investigación consiste en el desarrollo e innovación de una propuesta la cual sea viable para solucionar los problemas percibidos, los requerimientos o las necesidades de la empresa, refiriéndonos a la formulación de talleres, programas o manuales.

5.05.02 Encuesta

“La encuesta es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. A través de las encuestas se pueden conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los ciudadanos. En una encuesta se realizan una serie de preguntas sobre uno o varios temas a una muestra de personas seleccionadas siguiendo una serie de reglas científicas que hacen que esa muestra sea, en su conjunto, representativa de la población general de la que procede”. (Pobea Reyes , 2015)

5.05.03 Modelo de Encuesta

El modelo de encuesta es una técnica utilizada para recolectar datos, que luego de ser almacenados en bases de datos se procesan para tomar las mejores decisiones como las industrias. Aplica en cualquier área del conocimiento y puede aportar información para mejorar la toma de decisiones

5.05.04 Técnica de Recolección de datos

Por medio de esta técnica se realizara una encuesta para conocer las falencias y conocimientos respecto a la motivación que se aplica o se recibe en la empresa Parking Ole S.A.

MODELO DE ENCUESTA PARA LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PARKINGOLE S.A.

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo conocer la opinión y conocimiento del personal respecto a la motivación y empoderamiento.

Lea las preguntas y marque con una X la respuesta que usted considere correcta:

1.- Conoce usted que es la motivación laboral

Si..... No.....

2.- ha recibido cursos de motivación en la empresa

Si..... No.....

3.- Se siente motivado para el cumplimiento de sus responsabilidades en su cargo

Si..... No.....

4.- Ha tenido comunicación asertiva con sus jefes

Si..... No.....

5.- Considera o cree que es necesario que la empresa tenga un plan de incentivos

Si..... No.....

6.- En su lugar de trabajo emplea tiempo para realizar pausas activas

Si..... No.....

7.-Conoce usted que es un plan de carrera

Si..... No.....

8.- Su jefe inmediato da disposiciones claras

Si..... No.....

9.-Las relaciones interpersonales con sus compañeros y jefes son aceptables

Si..... No.....

10.- ¿Conoce sobre el Bornout y sus consecuencias?

Si..... No.....

5.05.05 Tabulación

Una vez recopilada toda la información se ha procedido a un análisis de campo en el cual nos ayudara a ver qué tan importante es la elaboración del taller por consiguiente se ha procedido a realizar encuestas a los colaboradores las mismas que detallaremos mediante una tabulación y un análisis del mismo.

Pregunta No 1

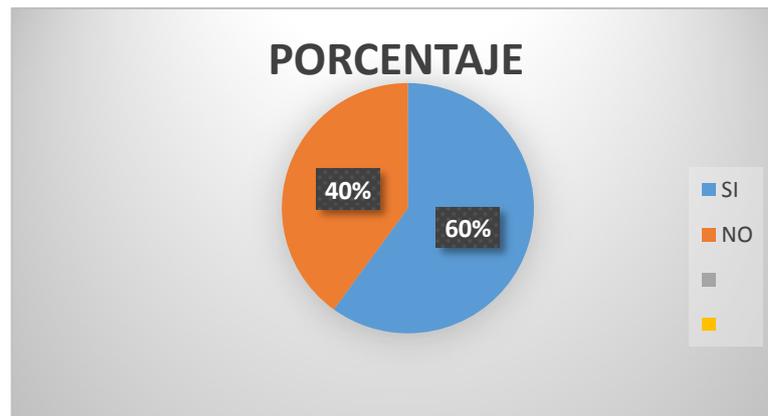
¿Conoce usted que es la motivación laboral?

Tabla No 6

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	12	60%
NO	8	40%
TOTAL	20	100%

Fuente: Investigación Propia
Realizado por: Ana Cabrera

Figura N° 5



Análisis

Según las encuestas nos indican que un 60% de los trabajadores conocen sobre la motivación y un 40% no.

Pregunta No 2

¿Ha tenido algún problema o inconveniente con su jefe inmediato?

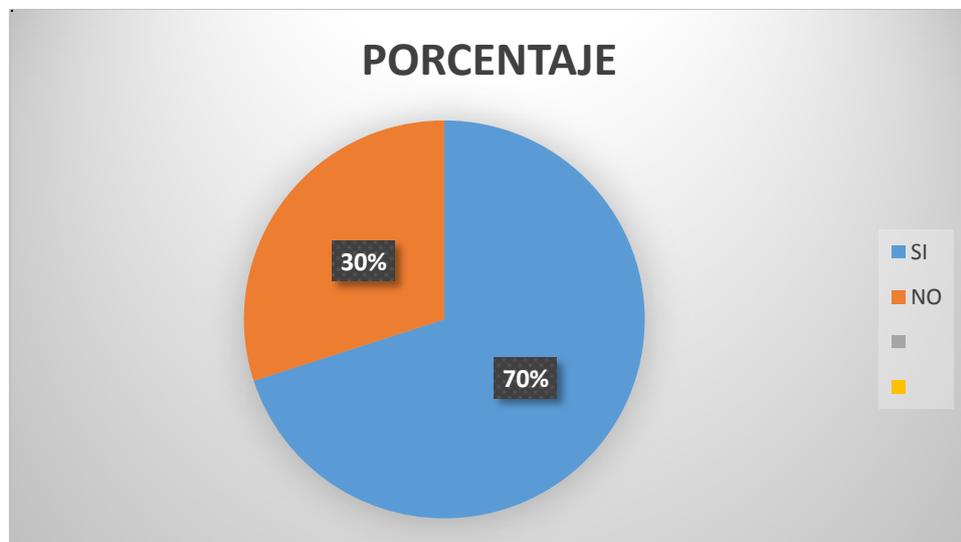
Tabla No 7

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	14	70%
NO	6	30%
TOTAL	20	100%

Fuente: Investigación Propia

Realizado por: Ana Cabrera

Figura N° 6



Análisis

Según las encuestas nos indican que un 70% de los trabajadores si han tenido problemas con su jefe inmediato mientras un y un 30% no.

Pregunta No 3

¿Se siente motivado para el cumplimiento de sus responsabilidades en su cargo?

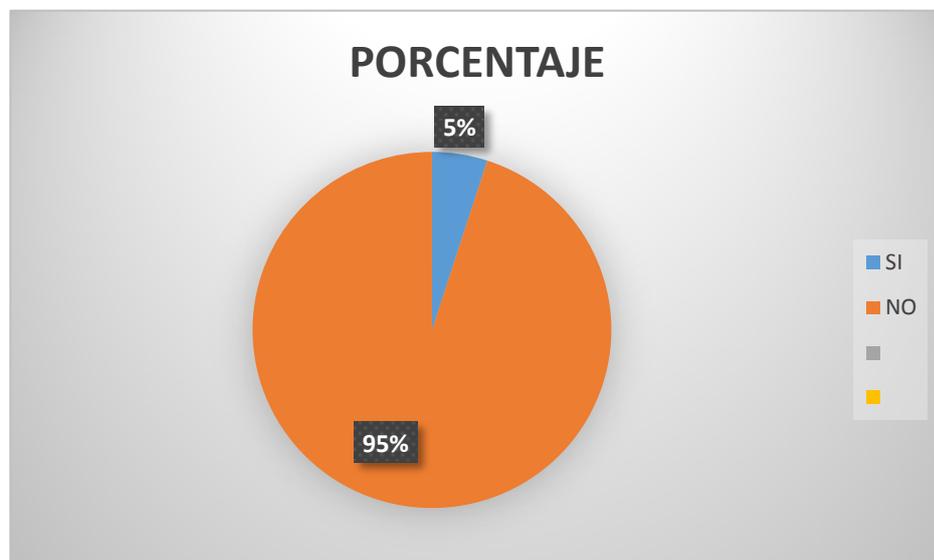
Tabla No 8

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	1	5%
NO	19	95%
TOTAL	20	100%

Fuente: Investigación Propia

Realizado por: Ana Cabrera

Figura N° 7



Análisis

Según las encuestas nos indican que un 5% considera que se ha sentido motivado en el cumplimiento de responsabilidades mientras que un 95% no

Pregunta No4

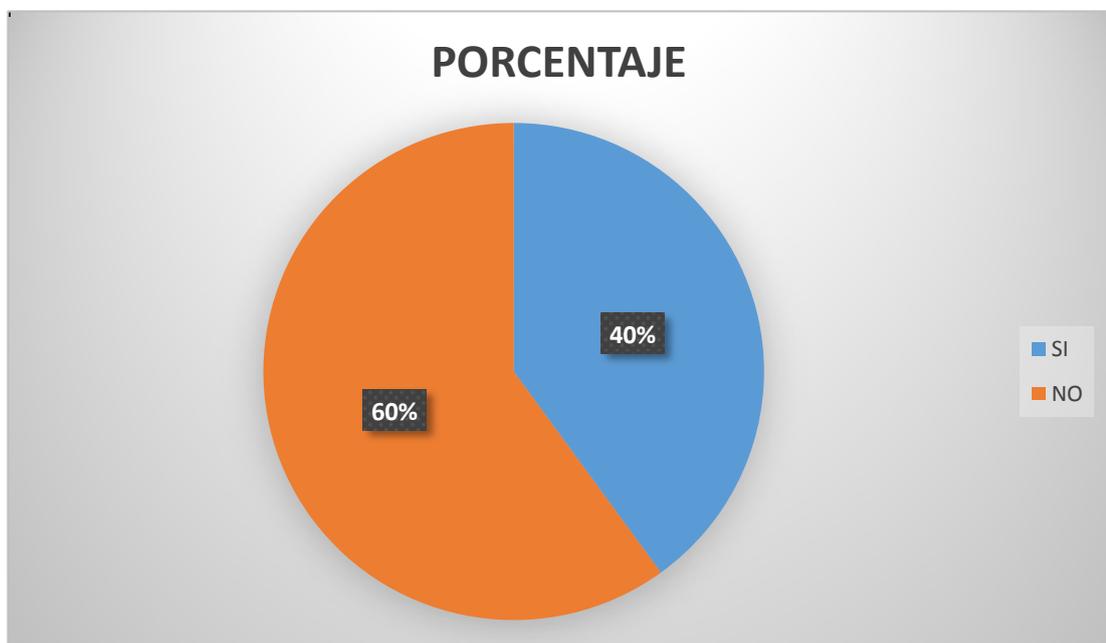
¿Ha tenido comunicación asertiva con sus jefes?

Tabla No 9

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	8	40%
NO	12	60%
TOTAL	20	100%

Fuente: Investigación Propia
Realizado por: Ana Cabrera

Figura N° 8



Análisis

Según las encuestas nos indican que un 40% si mantiene una comunicación asertiva con sus jefes mientras que un 60% no.

Pregunta No 5

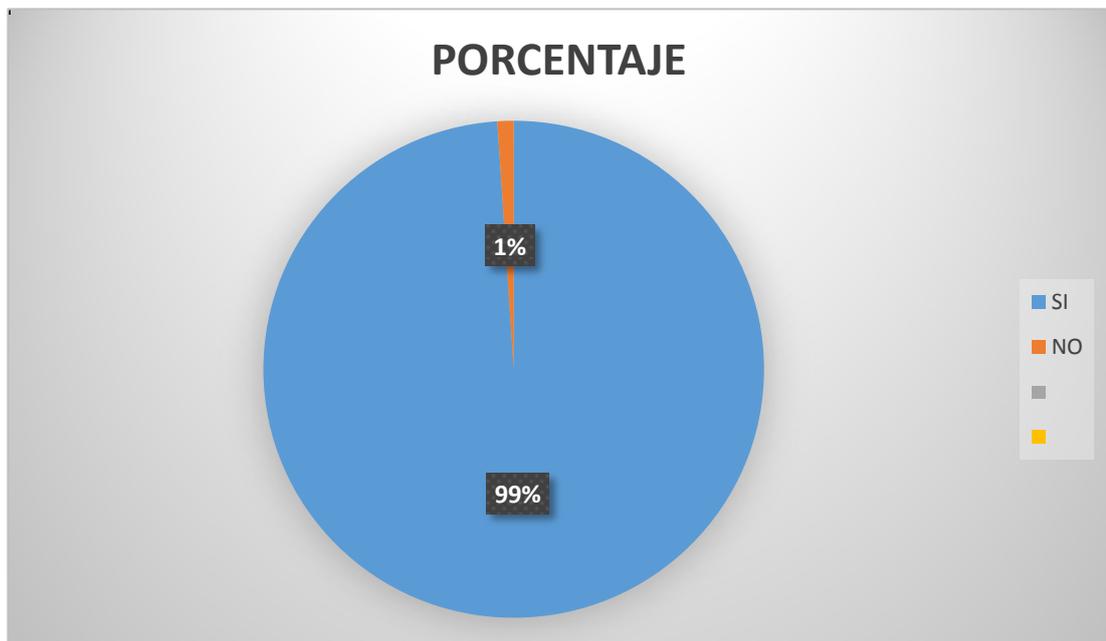
¿Considera o cree que es necesario que la empresa tenga un plan de incentivos?

Tabla No 10

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	19	95%
NO	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Investigación Propia
Realizado por: Ana Cabrera

Figura N° 9



Análisis

Según las encuestas nos indican que un 95% la empresa debería contar con un plan de incentivos mientras que el 1%

Pregunta No 6

¿En su lugar de trabajo emplea tiempo para realizar pausas activas?

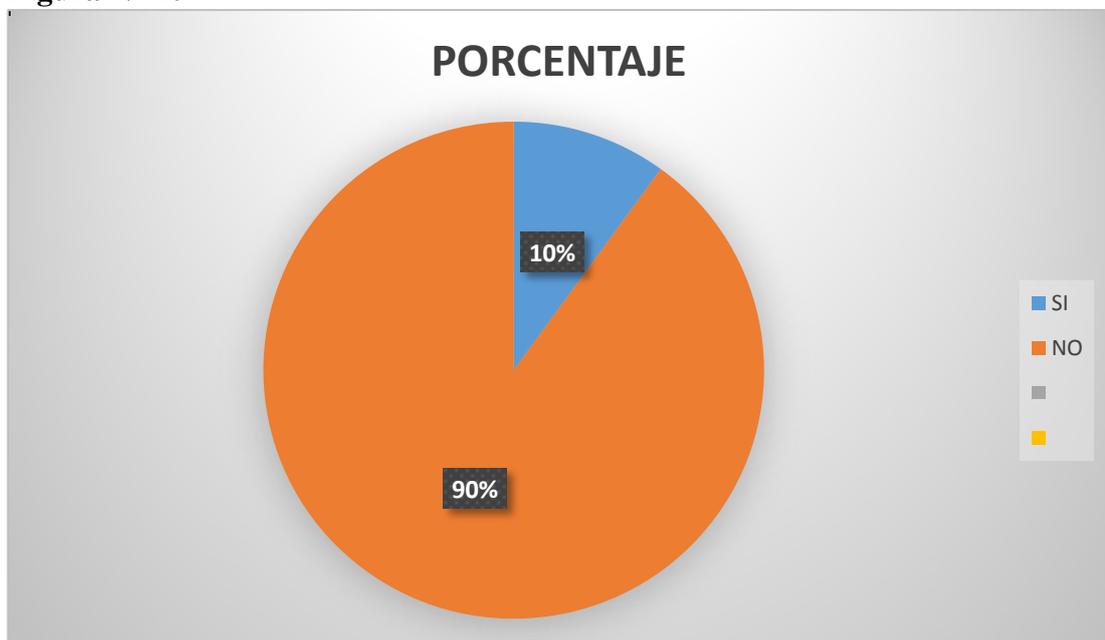
Tabla No 11

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	2	10%
NO	18	90%
TOTAL	20	100%

Fuente: Investigación Propia

Realizado por: Ana Cabrera

Figura N° 10



Análisis

Según las encuestas nos indican que un 10% si realiza pausas activas mientras que 90% no.

Pregunta No 7

¿Conoce usted que es un plan de carrera?

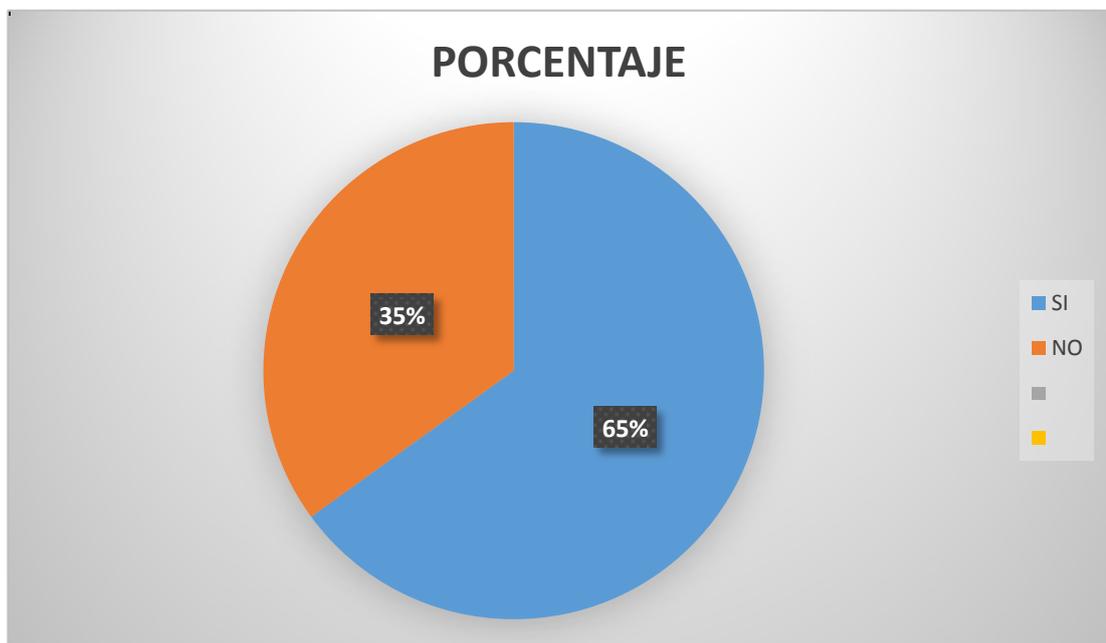
Tabla No 12

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	13	65%
NO	7	35%
TOTAL	20	100%

Fuente: Investigación Propia

Realizado por: Ana Cabrera

Figura N° 11



Análisis

Según las encuestas nos indican que un 65% conoce sobre el plan carrera mientras que un 35% no.

Pregunta No 8

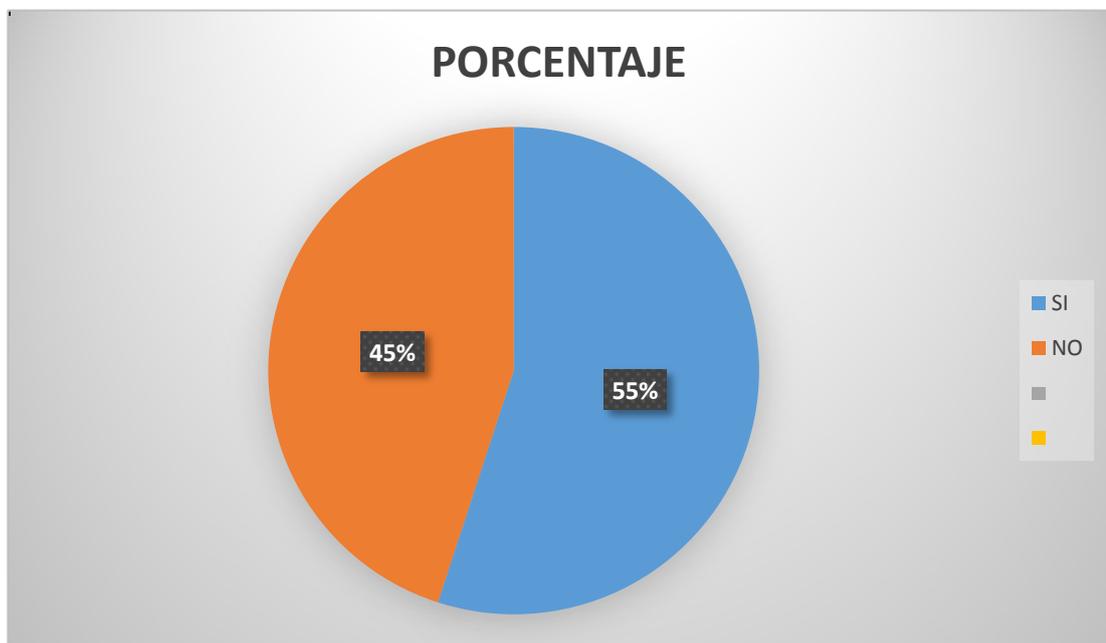
¿Su jefe inmediato da disposiciones claras?

Tabla No 13

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	11	55%
NO	9	45%
TOTAL	20	100%

Fuente: Investigación Propia
Realizado por: Ana Cabrera

Figura N° 12



Análisis

Según las encuestas nos indican que un 55% recibe disposiciones claras mientras que un 45% no.

Pregunta No 9

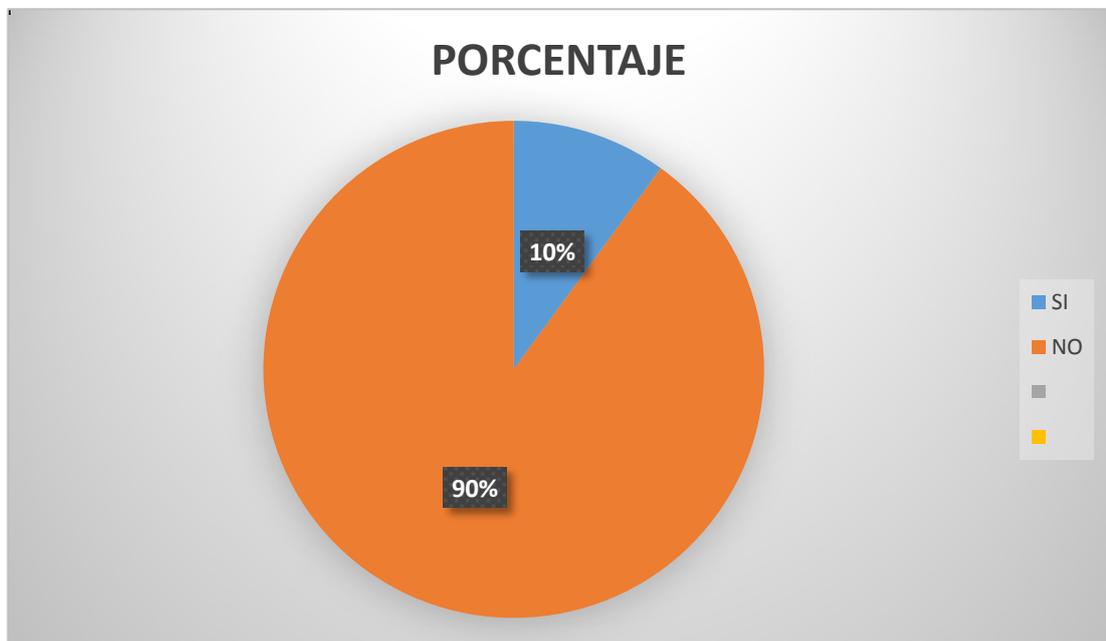
¿Las relaciones interpersonales con sus compañeros y jefes son aceptables?

Tabla No 14

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	2	10%
NO	18	90%
TOTAL	20	100%

Fuente: Investigación Propia
Realizado por: Ana Cabrera

Figura N° 13



Análisis

Según las encuestas nos indican que un 10% indican que las relaciones interpersonales con sus compañeros y sus jefes son aceptables mientras el 90% no.

Pregunta No 10

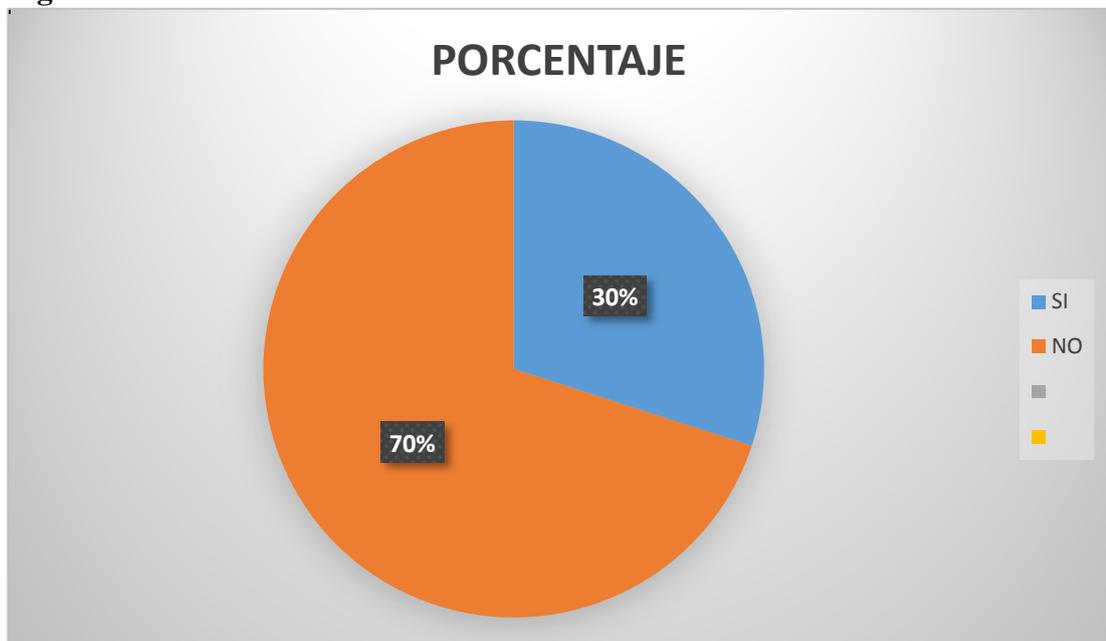
¿Conoce sobre el Bornout y sus consecuencias?

Tabla No 15

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	6	30%
NO	14	70%
TOTAL	20	100%

Fuente: Investigación Propia
Realizado por: Ana Cabrera

Figura N° 14



Análisis

Según las encuestas nos indican que un 30% conocen sobre el burnout y sus consecuencias mientras que un 70% no.

5.06 Marco Teórico

5.06.01 Definición de un Manual

“Es un instrumento o herramienta de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos, perfiles, incluyendo informes de labores que deben ser elaborados por lo menos anualmente dentro de los cuales se indique cualitativa y cuantitativamente en resumen las labores realizadas en el período, los problemas e inconvenientes y sus respectivas soluciones tanto los informes como los manuales deberán ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión”. (Gonzalez Sanchez)

5.06.02 Importancia

“Hoy en día las herramientas de gestión han tomado una enorme relevancia en la consecución de la productividad en las organizaciones a todo nivel, dentro de estas herramientas el Manual de funciones de la empresa cobra una enorme relevancia al convertirse en una herramienta de toma de decisiones y el ordenamiento de la organización en sus diferentes niveles jerárquicos”. (Gonzalez Sanchez)

“También es muy importante mencionar que hoy en día se hace mucho más necesario tener este tipo de documentos, porque todas las certificaciones de calidad (ISO, OHSAS, etc), lo requieran, a su vez por su uso interno y diario, minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden, etc. Además, es el factor fundamental para implementar otros sistemas organizacionales muy efectivos como: evaluación de desempeño, escalas salariales, líneas de carrera y otros. El Manual de Organización y Funciones debe de estar en constante modificación y actualización para adaptarse a los nuevos tiempos, esto permite una mejor selección y desempeño del personal y la consolidación de la cultura organizacional; actualmente esta herramienta viene siendo usada por grandes corporaciones a nivel mundial basada en el nuevo enfoque en la Gestión del Talento Humano en las empresas”. (Gonzalez Sanchez)

5.06.03 Motivación

“La palabra motivación proviene de los términos latinos motus (“movido”) y motio (“movimiento”). La motivación es aquello que impulsa a una persona a realizar determinadas acciones y a persistir en ellas hasta el cumplimiento de sus objetivos. El concepto también se encuentra vinculado a la voluntad y al interés. En otras palabras, la motivación es la voluntad para hacer un esfuerzo y alcanzar ciertas metas. La motivación implica la existencia de alguna necesidad, ya sea absoluta, relativa, de placer o de lujo”. (Pila Chipugsi, 2012, pág. 17)

5.06.04 Importancia de la Motivación

“La motivación es un tema de gran importancia para las organizaciones, si se aplica de una buena forma puede ayudar a que los trabajadores tengan una mayor productividad, es importante para el desempeño laboral de los individuos, y así obtener mayores y mejores resultados. No se debe olvidar que la motivación es de gran relevancia si se desea tener un buen desempeño de los colaboradores, ya que es la misma la que lleva a que el individuo actúe de cierta manera, en una organización se pretende alcanzar los objetivos establecidos y el cumplimiento de las metas y así traerá grandes beneficios. El desempeño de los colaboradores se ve reflejado en las actividades que ellos realizan en su área de trabajo, todo esto depende también de la forma y la manera que los colaboradores de una organización estén motivados. La motivación también ayuda a describir la conducta de los colaboradores en el trabajo, el ser humano necesita de diferentes formas para que tengan un buen rendimiento y llegue a alcanzar sus objetivos y metas”. (Sum Mazariegos, 2015, pág. 11)

5.06.05 Programas de Incentivos

“A pesar de la utilidad intrínseca de las teorías que acabamos de exponer, puede afirmarse que no existe una fórmula mágica para motivar a la gente a obtener los mejores resultados posibles en cualquier situación. Las teorías nos orientan, pero ¿cómo podemos diseñar un programa específico para alentar a los empleados de nuestra empresa? La elaboración de un programa de este tipo requiere, según el autor, de cinco etapas”: (Fisher , 2005)

“Establecimiento de objetivos, definición (revisión) de los puestos de trabajo, selección de incentivos, asignación de un presupuesto y comunicación a los participantes”. (Fisher , 2005, pág. 3)

5.06.06 Establecimiento de Objetivos

“El punto de partida de un programa para motivar a los empleados es, obviamente, decidir qué queremos conseguir con su implementación. En una organización orientada a la venta, los objetivos podrían ser los siguientes: Incrementar el volumen general de ventas. Aumentar el volumen de ventas de un producto determinado, para un grupo particular de clientes o en cierta zona geográfica”. (Fisher , 2005, pág. 3)

5.07 Relación de Contenido

En cuanto a la relación de contenido nos basamos en la motivación y empoderamiento ya que hay algunos factores negativos que conducen a que el trabajador no se desempeñe al 100% en su área de trabajo como pueden ser estrés laboral, la falta de comunicación, Síndrome del Bornout, un ambiente físico inadecuado.

Para eliminar todos estos factores ya mencionados nos guiaremos en capacitar más a los mandos medios ya que esto es algo que va a impulsar al trabajador a ser más efectivo y productivo y esto se lo va a lograr considerando algunos aspectos para

que se puedan cumplir todas las expectativas que la empresa requiere uno de ellos puede ser el Empowerment ya que con esto conseguimos elevar el autoestima de los colaboradores lo que se quiere es romper el funcionamiento jerárquico y así poder obtener resultados más eficientes haciendo hacer partícipes a los colaboradores, una vez que logremos esto vamos a generar una mejor comunicación entre si ya que por medio de esto lo que vamos a obtener es que los mismos sean más afectivos y de esa manera que puedan exponer sus sentimientos necesidades o emociones buscando un resultado positivo y que sea mutuamente satisfactorio siempre y cuando se mantenga una postura, con respeto y responsabilidad.

Conjuntamente con los aspectos ya mencionados anteriormente lo que se quiere implementar también son las pausas activas ya que son factores que sobrepasan el ámbito empresarial y se acoplan en el ámbito de motivación esto depende mucho del trabajador y de la predisposición por parte de las autoridades ya que es el principal beneficiario para su salud y así en su entorno laboral aumenta los niveles de clima organizacional, por medio de esto vamos a identificar la movilidad física y las razones emocionales en un trabajo específico teniendo así ejercicios de coordinación y equilibrio como último punto lo que se espera implementar en la empresa es un plan de carrera el mismo que ayudara a la superación personal de cada trabajador siempre y cuando cumpla con todos los parámetros y perfil establecido en la organización

También vamos a tener incentivos que beneficien al trabajador con el fin de que se sientan acogidos y de igual manera puedan mejorar la productividad de una manera más eficaz así nos aseguramos que el trabajador como la empresa pueden tener mayores beneficios los mismos que serán detallados más adelante.

5.05 Taller de socialización del manual

5.05.01 Presentación

5.05.02 Video o actividad de bienvenida

El link adjunto es sobre un video motivacional como inicio al taller

<https://www.youtube.com/watch?v=W9J1kqbskXM>

5.07.03 Reglas de Oro

- No utilizar celulares en ese momento
- No ingerir bebidas ni alimentos
- Para tomar la palabra hay que pedirla levantando la mano

5.07.04 Proceso de aplicación de la propuesta

El alcance de este manual motivacional está dirigido a todo el personal de la empresa PARKINGOLE ECUADOR S.A.

Para la aplicación de este manual he visto algunas actividades en cuanto a reconocimientos, incentivos entre otros, con el fin de tener una eficiente integración entre los colaboradores, siendo el factor fundamental llegar a obtener una estabilidad laboral, disminuir la rotación de personal, excelente clima laboral y excelentes relaciones interpersonales hacia el cliente interno como al externo.

ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN MANUAL DE MOTIVACIÓN Y EMPODERAMIENTO
INSTITUCIONAL PARA PROMOVER UN AMBIENTE DE COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE LOS
MANDOS MEDIOS Y LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA PARKINGOLE ECUADOR S.A
DEL DMQ 2016-2017

A continuación detallo las siguientes actividades:

- **Motivación de reconocimientos.-** Esto se lo llevara a cabo por medio de un cuadro demostrativo de rendimiento, de responsabilidades y principalmente de la calidad y calidez de atención al cliente en un tiempo determinado, que puede ser por cada colaborador, por departamento o por estaciones de trabajo, y será responsabilidad de cada responsable de área para posteriormente sea evaluado y analizado por el departamento de RRHH y previa autorización de Gerencia proceder a establecer el reconocimiento que va a obtener el o los colaboradores que han superado las metas establecidas, en el siguiente orden:

Platino superado el 90% del indicador mensual en el transcurso de un año se le reconocerá con un diploma de platino, si el colaborador logra obtener el mismo o mayor porcentaje por tres ocasiones tendrá derecho al mismo diploma y por su eficiencia dará lugar a un premio mayor que puede ser un viaje.

Oro Superado 80% del indicador mensual y en el transcurso del año se reconocerá con 3 de oro y 1 de platino.

Plata 70% del indicador mensual y en el transcurso del año se reconocerá con 5 diplomas plata le damos un de oro.



- **Créditos en Farmacias**

Se tomó en cuenta esto ya que tenemos como cliente principal Farmacias Fybeca y podemos llegar a un convenio con la misma para poder mantener la salud tanto al trabajador como su familia. Esto va a depender del ingreso económico por remuneración de cada trabajador y que no supere del 15%. Los responsables de este control serán el jefe de RRHH y el Área de Nomina, ellos revisaran los descuentos y verán la capacidad de crédito el cual puede ser diferido en tiempo para así poder mantener una motivación no solo del personal sino también de su entorno familiar, cabe recalcar que de este beneficio solo se gozara siempre y cuando sea específicamente a medicina y que sea urgente.



- **Tarjetas de comisariato**

De igual manera esto se ha considerado ya que tenemos como un principal cliente Mega Santa María el cual se puede llegar a un convenio y de igual manera el consumo será de acuerdo a su sueldo y que no pase del 15%. Los responsables de este control serán el jefe de RRHH y el Área de Nomina, ellos revisaran los descuentos y verán las facilidades de pago el cual puede ser diferido para así poder mantener una motivación no solo del personal sino también a su alrededor.



- **Prestamos Empresariales**

Esto se lo podrá llevar a cabo de acuerdo a la remuneración del colaborador y que su capacidad de endeudamiento no supere el 15%, el tiempo y la finalidad para la cual se solicita que tiene que ser real y comprobable a través de RRHH ya que por lo general esto dará la facilidad al trabajador siempre y cuando sea un caso de emergencia como puede ser: calamidad doméstica, salud, estudios.

Esto se maneja por un proceso el cual es así:

- RRHH evalúa y re responsabiliza del préstamo
- Contabilidad emite el informe favorable presupuestario
- Gerencia General Autoriza

Para dar cumplimiento legal se elaborara un reglamento interno de préstamos a los colaboradores el mismo que será aprobado por el Gerente General finiquito tiempo



- **Buzones de Sugerencia.-** De esta manera la gran mayoría de clientes externos pueden a través del buzón emitir sugerencias de felicitación o queja de acuerdo a la atención recibida en el servicio.

Estas recomendaciones ayudaran a que el departamento de RRHH pueda expresar felicitaciones al buen cumplimiento así como también correcciones cuando el caso lo requiera de esta manera poder dar una mejor imagen como organización e ir corrigiendo errores que se tenga.

BUZON DE SUGERENCIAS O FELICITACIONES



CALIFICA LA ATENCION DEL PERSONAL	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA
Rapidez en la atención				
Amabilidad				
Orientación				
Presentación del personal				
Satisfacción General				

¿Por qué?
.....
.....
.....

Queremos conocer tu sugerencia, Queja o Felicitación
.....
.....
.....

- **Capacitaciones**

Es muy importante la formación del personal en lo referente al campo profesional para lo cual la empresa otorgara el tiempo necesario para que los colaboradores puedan asistir a un centro de educación superior para que sigúan una carrera profesional.

Luego del diagnóstico que realice estimo necesario y conveniente tener a todos los colaboradores motivados a través de la capacitación con la finalidad de perfeccionar sus habilidades y destrezas, ocupar nuevos cargos o formación de tipo actitudinal, esto puede comprender de dos maneras una dependiendo de su desempeño de esta verificación se encargara RRHH.

En todos estos casos estimo procedente elaborar un contrato entre la empresa y el colaborador a capacitarse con la finalidad de que apruebe el curso o seminario y no vaya a ser un gasto para la empresa, igualmente establecer que el trabajador capacitado siga laborando por lo menos el doble del tiempo que duro el evento.

Para una buena planificación y planeación y de acuerdo al número de cargos de la empresa se ha establecido algunos temas de importancia para el desarrollo de las capacitaciones o seminarios en forma sistémica los mismos que a continuación detallo:

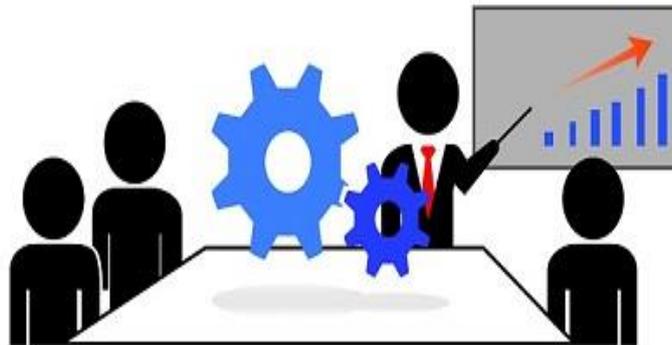
Gerencia, Jefatura y Coordinación

Supervisión y Administrativo

Ventas

Operación

Esta planificación estaría considerada en el plan operativo anual del año 2018 y para los subsiguientes de acuerdo a las necesidades y a la evolución laboral y empresarial se establecerán los temas que estén de acuerdo a las necesidades y que contengan un presupuesto mínimo de lo planificado en la actualidad.



- **Eventos culturales, sociales y deportivos**

Es importante socializar con los trabajadores no solo en horas laborales sino también en tiempos libres, el responsable será el departamento de RRHH ya que es el área indicada, lo que permitirá conocerse más entre compañeros y colaboradores.

Sociales: Cumpleaños, Día del trabajador, Día del Contador

Culturales: Seminarios, Exposiciones, Casas Abiertas

Deportivos: Campeonatos internos y juegos de salón



- **Pausas Activas**

Es necesario tener cada dos horas un receso de cinco minutos ya que puede producir enfermedades como estrés laboral al igual que las personas que pasan en el computador pueden tener problemas visuales, en la muñecas de las manos o el estar toda la jornada de trabajo en su puesto conllevan a problemas en la columna entre otras.

En el caso del personal de los parqueaderos que la mayoría del tiempo laboral pasa en pie se debería tomar de igual manera un descanso de cinco minutos en el cual el trabajador pueda relajarse y así evitar problemas como varices, inflamación en los pies o la mala circulación en la sangre.



- **Programas para campañas de reciclaje**

De esta manera la empresa podrá contribuir con el medio ambiente, con esto vamos a obtener algunos beneficios de motivación ya mencionados para los trabajadores y así también sería un presupuesto adicional pero directamente se tomara en cuenta solo para el personal, lo vamos a realizar con la recolección de botellas o cartón en cada parqueadero se pondrán un botes basura el cual permita que los trabajadores puedan reciclar cierta cantidad, esto también puede dar como un concurso en cada parqueadero para que

logre obtener más reciclaje y compensar con un premio sorpresa y así vamos a fomentar el trabajo en equipo, este control lo va a realizar el departamento de RRHH ya que es el indicado y el adecuado.



- **Reconocimiento por aniversarios de trabajo**

Lo que se desea es tomar en cuenta la importancia de cada trabajador y su tiempo de trabajo el cual puede consistir entre 10 años un diploma, 15 años una condecoración más una remuneración y 20 años un anillo de oro y dos remuneraciones, esto solo se llevara a cabo siempre y cuando el tiempo no sea interrumpido el presupuesto será compartido entre la empresa y los trabajos de reciclaje que cite anteriormente. Para esto el responsable de validar la información será el área de Nomina que pasara este reporte al Jefe de RRHH.

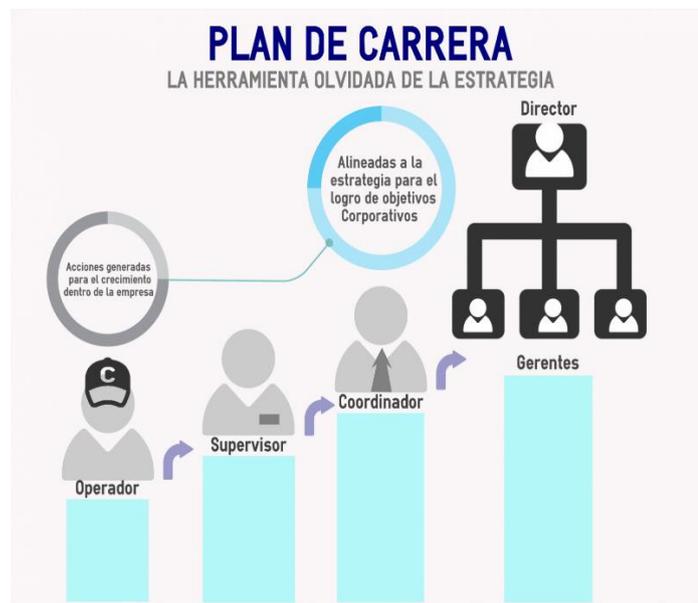


- **Reconocimiento al excelente desempeño**

Plan Carrera

En la actualidad una empresa que realice este proceso tiene su personal más motivado y competitivo ya que esto no solo disminuye una rotación de personal, también por medio esto podemos tener asensos y el colaborador podrá obtener un crecimiento personal y profesional lo que beneficiara a la empresa y por consiguiente se obtendrá mayores ingresos.

Para acogerse al plan de carrera es importante precisar que los trabajadores o colaboradores deberán cumplir con los requisitos exigibles para cada cargo y la evaluación del desempeño será un factor determinante para acogerse a este plan.



- **Celebración de cumpleaños**

Para la integración del personal se va a realizar mensualmente una celebración a través de reuniones sociales grupales de todos quienes cumplen años y consistirá en entregarles un saludo por parte de las autoridades y ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN MANUAL DE MOTIVACIÓN Y EMPODERAMIENTO INSTITUCIONAL PARA PROMOVER UN AMBIENTE DE COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE LOS MANDOS MEDIOS Y LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA PARKINGOLE ECUADOR S.A
DEL DMQ 2016-2017

compañeros y juegos de recreación en la reunión que durara máximo dos horas y se les entregara una tarjeta de la empresa de felicitación por el onomástico, para que conozcan del particular se les hará llegar un correo o mail donde se indique el lugar y la razón de la convocatoria.

EL registro, control y responsabilidad de ejecución estará a cargo el departamento de RRHH.

Este tipo de integraciones permite mantener un mejor grado de comunicación y empoderamiento de los trabajadores hacia la empresa y por consiguiente se mejora ostensiblemente el clima laboral.



5.07.03 Video de socialización sobre el manual

Por medio de este video nos vamos a dar cuenta de la inducción en cuanto a la motivación del personal y técnicas para poder tener trabajadores eficientes y productivos.

https://www.youtube.com/watch?v=If6dkS3v-_4

CAPITULO VI

PRESUPUESTO

6.01 Presupuesto Administrativo

- Levantamiento de información.
- Encuestas
- Recopilación de la información.
- Socialización de la propuesta.
- Aprobación.

6.02 Presupuesto Suministros de Oficina

- Impresiones.
- Copias.
- Resma de Papel.
- Internet.
- Esferográficos.
- Computador.

6.03 Presupuesto para la ejecución del proyecto

Tabla 15 Presupuesto de Suministros y Gastos Administrativos

Descripción	Unidad/medida	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Hojas papel boom	Resmas	4	\$3,50	\$14
Esferográficos	Unidad	17	\$0,35	\$5,95
Impresiones	Unidad	150	\$0,05	\$7,5
Copias	Unidad	16	\$0,02	\$0,32
Anillados	Unidad	2	\$10,00	\$20
Empastados	Unidad	1	\$10,00	\$10
Internet	Unidad	1	\$25,00	\$25
Tinta Impresora	Frasco	3	\$5,00	\$15
TOTAL				\$97,77

Fuente: Investigación del Proyecto

Elaborado por: Ana Cabrera

Tabla 16 Presupuesto de Equipo y Maquinaria

Descripción	Unidad/medida	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Computador	Unidad	1	\$850,00	\$850
Proyector	Unidad	2	\$6,00	\$12
Cámara	Unidad	1	\$150,00	\$150
Micrófono	Unidad	1	\$25,00	\$25
TOTAL				\$1037

Fuente: Investigación del Proyecto

Elaborado por: Ana Cabrera

Tabla 17 Resumen del Presupuesto a Utilizar

Total de Suministros y Gastos Administrativos	\$97,77
Total de Equipo y Maquinaria	\$1037
Total del Presupuesto	\$1134,77

Fuente: Investigación del Proyecto

Elaborado por: Ana Cabrera

Análisis: Para la elaboración de este proyecto es necesario \$1134,77

6.04 Cronograma de Actividades

Tabla No 18



Elaborado por: Ana Cabrera

CAPITULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.01 Conclusiones

- Disminuye la rotación de personal
- El desarrollo organizacional va a ser mejor
- Habrá una mejor inducción acerca de las funciones que debe realizar cada empleado de la Empresa Parkingole S.A.
- Los clientes externos estarán satisfechos con la forma de desempeñar sus funciones en cuanto atención
- Los jefes van a saber más acerca de las funciones o actividades que debe realizar cada empleado en su lugar de trabajo.
- La mayoría de empleados realizara sus actividades acordes a su perfil profesional.

7.02 Recomendaciones

- Se debe considerar su socialización, para que el personal tenga conocimiento de cuáles son las funciones y responsabilidades que corresponden a sus puestos de trabajo.
- Se recomienda organizar apropiadamente los puestos de trabajo, con el propósito de facilitar a los directivos y empleados el espacio suficiente para desarrollar sus funciones de manera eficiente y eficaz y al mismo tiempo

- procurar dar la comodidad en la circulación de las personas que visiten a la empresa.
- Se plantea generar programas de capacitaciones para los empleados, mismas que son factores determinantes para alcanzar los objetivos empresariales, desarrollar actitudes, mejorar el clima laboral e incrementar el crecimiento personal y profesional de los trabajadores y de esa manera beneficiar a la empresa.
- Se recomienda que la empresa adopte el manual de funciones aunque esta acción implique un costo para la misma.
- Que se establezca presupuesto para la socialización del manual
- Facilidades de tiempo para que se integren y puedan desarrollar actividades propias de la motivación
- Estilo de dirección participativo

Bibliografía

- Bedodo Espinoza , V., & Giglio Gallardo , C. (2006). *Google*. Obtenido de Google:
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/113580/cs39-bedodov244.pdf?sequence=1>
- Bonilla Garcia, F. (2012). *Programa de pausas activas* . Obtenido de
<http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/4370/1/CB-0460628.pdf>
- Ceron Ruiz , J. (2015). *Google*. Obtenido de Google:
<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/7316/1/JAIME%20ARMANDO%20CERON%20RUIZ.pdf>
- Corpotarion, K. (2010). *Biografia Kruger corporation* . Obtenido de
<http://www.kruger.com.ec/#!cultura-kruger/coyv>
- Fisher , J. (30 de 08 de 2005). *Google*. Obtenido de Goolge :
http://campusiep.com/recursos/extra/recursos_aula/programa-habilidades/Motivacion_liderazgo/contenido/Como_incentivar_empleados.pdf
- Gonzalez Sanchez , G. (s.f.). *Google*. Obtenido de Google:
<https://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com/2012/10/trabajo-3-definicion-del-manual-funciones.pdf>
- Gonzalez Sanchez , G. (s.f.). *Google*. Obtenido de Goolge :
<https://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com/2012/10/trabajo-3-definicion-del-manual-funciones.pdf>
- Gonzalez Sanchez, G. (s.f.). *Google*. Obtenido de Google:
<https://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com/2012/10/trabajo-3-definicion-del-manual-funciones.pdf>
- Herrera, J. (Enero de 2008). *Empowerment*. Obtenido de
<https://juanherrera.files.wordpress.com/2008/01/empowerment.pdf>
- Leon de Matta, L. (Enero de 2014). *Elaboracion de un Plan de Carrera*. Obtenido de
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/De-Leon-Luz.pdf>
- MONOGRAFIA. (JUNIO de 2013). *PIXAR Y SU ALTO NIVEL*. Obtenido de
<http://www.altonivel.com.mx/36564-pixar-una-cultura-empresarial-de-innovacion.html>
- MONOGRAFIAS. (Enero de 2011). *La motivacion en REcursos Humanos*. Obtenido de
<http://www.monografias.com/trabajos16/motivacion-recursos-humanos/motivacion-recursos-humanos.shtml>

- Moreno Romero , J., Rincon Ramirez , G., & Triana Peña, D. (2012). *Google*. Obtenido de Google:
http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/2539/TA_RinconRamirezGina_2012.pdf?sequence=1
- Oramas Viera, A. (2013). *Estres Laboral y Síndrome del Burnout*. Obtenido de http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis_-_ARLENE_ORAMAS_VIERA.pdf
- Pila Chipugsi, J. (Octubre de 2012). *La Motivación como Estrategia de Aprendizaje*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1659/1/TESIS%20COMPLETA%20DE%20MOTIVACION.pdf>
- Pobea Reyes , M. (01 de 2015). *Google*. Obtenido de Google:
<http://files.sld.cu/bmn/files/2015/01/la-encuesta.pdf>
- Robbins, S. (1999). *Google*. Obtenido de Google:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/castilla_v_jl/capitulo2.pdf
- Secretaria Nacional De Planificación y desarrollo . (2013-2017). Plan Nacional del Buen Vivir . En S. N. Desarrollo.
- Silva, A. (01 de 2011). *Google*. Obtenido de Google:
<https://allanucatse.files.wordpress.com/2011/01/tipo-de-muestreo.pdf>
- Sum Mazariegos, M. I. (Marzo de 2015). *Motivación y Desempeño Laboral*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Sum, M. I. (2015). *Google*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Uria Calderon , D. (2011). *Clima Organizacional y su incidencia* . Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>

ANEXOS

TABLA N° 1 MATRIZ “T”

APENDICE A

Situación Empeorada	Situación Actual				Situación Mejorada
Perdidas económicas y cierre de la empresa	BAJA MOTIVACION Y EMPODERAMIENTO EN LA EMPRESA OLE PARKING S.A				Personal motivado y empoderado de la organización
Fuerzas impulsadoras	Real I	Ideal PC	Intensidad	Potencial de Cambio	Fuerzas Bloqueadoras
Contar con trabajadores especializados en atención al cliente.	1	4	4	2	Resistencia al cambio por parte de los trabajadores.
Apoyar e identificar los problemas de los colaboradores en el desarrollo de sus actividades.	1	4	4	2	Colaboradores con deficiente capacitación para llegar a los clientes externos.
Elaboracion de un manual de motivación para mejorar el ambiente laboral.	1	3	5	2	Mala distribución de tiempo para realizar sus actividades.
Análisis de puestos y niveles autoestima en el trabajo.	1	4	4	1	Inadecuada distribución de funciones y carga laboral.

Realizado por: Ana Cabrera

FIGURA N° 1 MAPEO DE INVOLUCRADOS

APENDICE B



Realizado por: Ana Cabrera.

MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

TABLA N° 2

APÉNDICE “C”

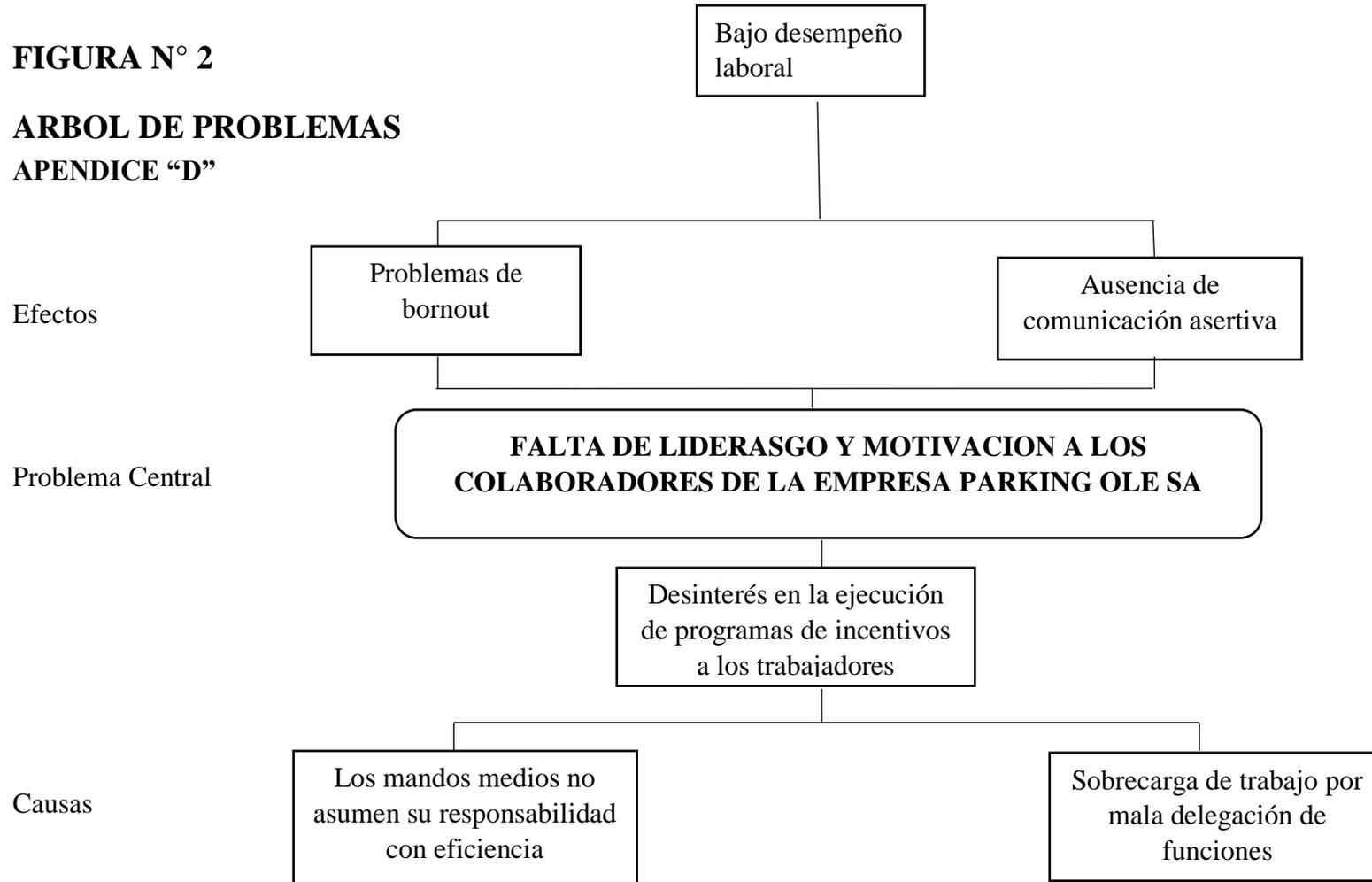
AUTORES INVOLUCRADOS	INTERES SOBRE EL PROBLEMA CENTRAL	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS MANDATOS CAPACIDADES	INTERESES SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
Ministerio de Trabajo	Asesoramiento y apoyo en lo que respecta a la relación laboral.	Incremento de denuncias en la empresa por motivos de inconformidad en liquidaciones por cesación de funciones.	Espacio físico para capacitación y ejecución de leyes vigentes, Código de trabajo.	Fomentar una cultura laboral favorable para el desarrollo organizacional.	Motivación y empoderamiento inadecuado por parte de los colaboradores.
IESS	Bajar el índice de enfermedades laborales que se provocan dentro de la empresa	Incremento de accidentes laborales.	Aplicación correcta al reglamento interno de la organización	Mantener una mejor comunicación laboral con los jefes inmediatos.	Disminución de terminación de la relación laboral
Clientes Externo	Comunicación inadecuada hacia los clientes.	Perdidas de clientes	Dar mayor importancia a los manuales de función en cada área.	Promover una comunicación asertiva hacia el cliente.	Selección de personal no idoneo para cumplimiento de metas en la empresa
Parking Ole Ecuador S.A	Mejorar la estabilidad laboral y así habrá un aumento de productividad	Inadecuada colaboración de los directivos.	Programas de socialización para el conocimiento de leyes reglamentos y mandatos.	Incrementar la motivación en el personal para un mejor desempeño y cumplimiento de sus actividades.	Evaluaciones subjetivas a los trabajadores, que no permiten conocer índices de gestión reales.
Comunidad	Fomentar el trabajo y así disminuir la tasa de desempleo.	Insuficiente experiencia de los trabajadores	Por medio de la tecnología se puede fomentar cursos virtuales de capacitación en el área social.	Obtener información sobre la aplicación del manual de motivación.	Desinterés en aportar y conocer las acciones de apoyo social.

Realizado por: Ana Cabrera

FIGURA N° 2

ARBOL DE PROBLEMAS

APENDICE “D”



Realizado por: Ana Cabrera

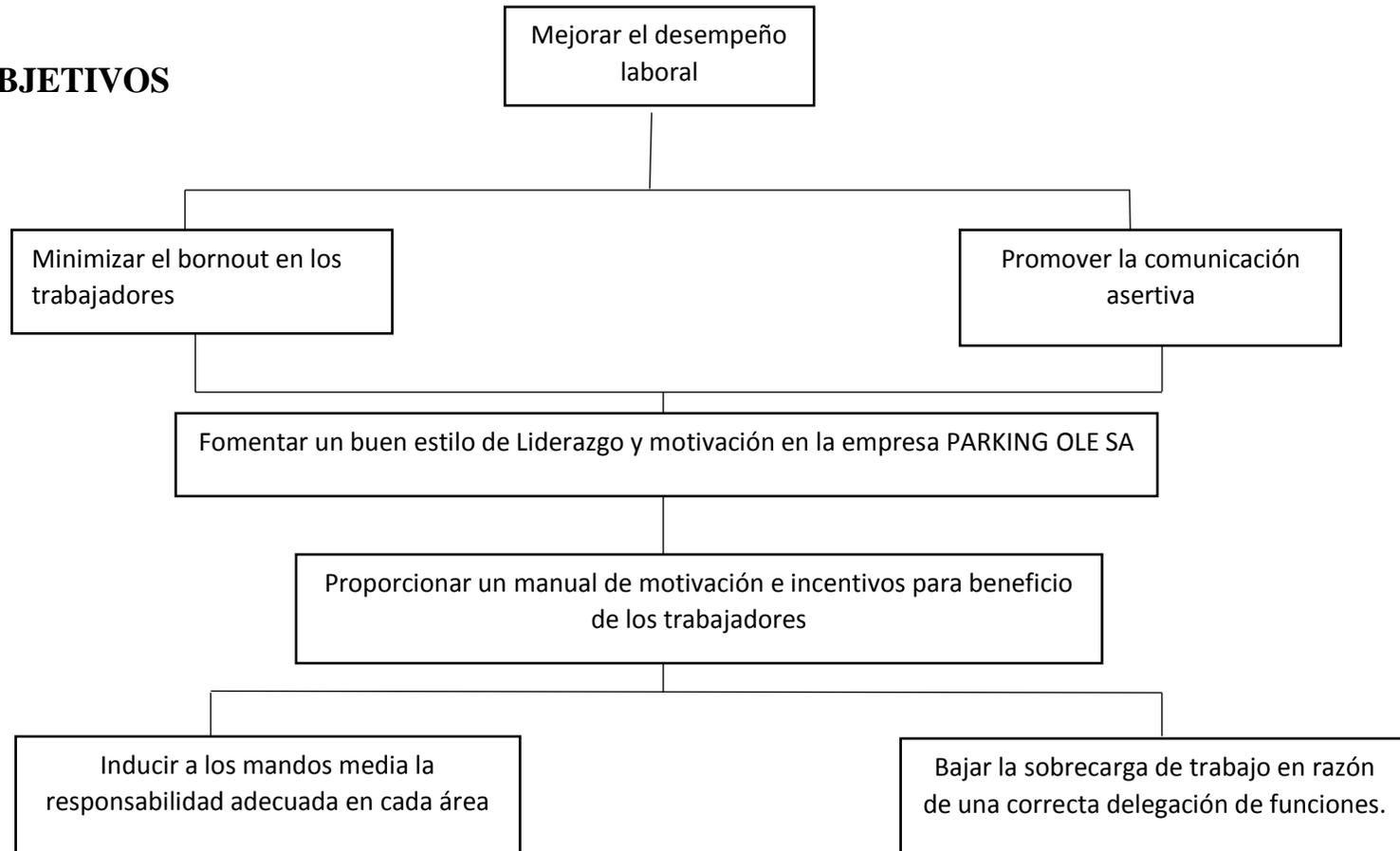
FIGURA N°3
ÁRBOL DE OBJETIVOS

APENDICE “E”

Fines

Objetivo General

Medios



Realizado por: Ana Cabrera

TABLA No 3
MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS
APENDICE “F”

OBJETIVOS	IMPACTO SOBRE EL PROPOSITO	FACTIBILIDAD TECNICA	FACTIBILIDAD FINANCIERA	FACTIBILIDAD SOCIAL	FACTIBILIDAD POLITICA	TOTAL	CATEGORIA
Inducir a los mandos medios la responsabilidad de motivar a los colaboradores para un cumplimiento eficiente de las funciones	4	4	4	4	4	20	Media Alta
Asignacion y delimitación de las actividades para una carga de trabajo justa y adecuada	4	4	4	4	5	21	Media Alta
Proponer la aplicación de programas de incentivos a los trabajadores	4	4	4	5	5	22	Media Alta
Fomentar programas de Liderazgo y motivación en la empresa PARKING OLE SA	4	5	4	5	4	22	Media Alta

Realizado por: Ana Cabrera

TABLA No 4
MATRIZ DE ANALISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS

APENDICE “G”

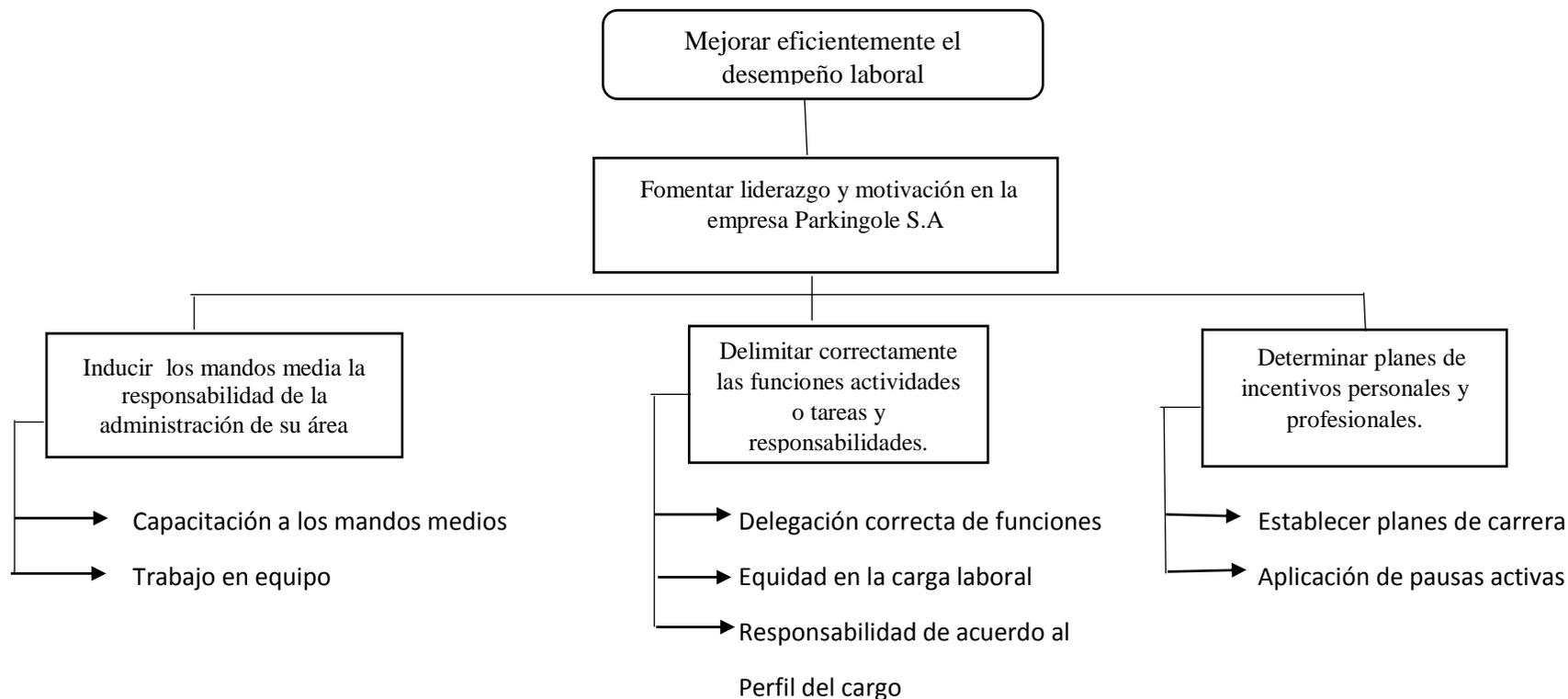
Objetivos	Factibilidad de lograrse	Impacto de genero	Impacto Ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total	Categoria
Inducir los mandos medios la responsabilidad de la administración de su área	Principales beneficiarios son los trabajadores 4	Con un trato equitativo. 4	Mejorar el clima laboral y la estabilidad emocional. 4	Capacitaciones continuas y sistémicas. 4	Promover programas de integración al personal 4	20	Media Alta
Delimitar correctamente las funciones actividades o tareas y responsabilidades.	Mediante la aplicación de manuales de funciones. 4	Fomentar el trabajo en equipo. 4	Realizar pausas activas para disminuir el estrés laboral y evitar tiempos muertos. 3	Socialización del manual de motivación. 4	Dinámicas grupales antes de realizar actividades laborales 5	20	Media Alta
Determinar planes de incentivos personales y profesionales.	Inducir a los trabajadores para que cumplan eficientemente con los indicadores establecidos mensualmente. 4	Equidad entre compañeros sin distinción 4	Mejorar la ergonomía de la empresa 4	Aumento de la producción y productividad. 4	Realizar eventos que se consideren especiales para los trabajadores 4	20	Media Alta
Fomentar liderazgo y motivación en la empresa Parkingole S.A	Los beneficios serán directamente para la empresa 5	Que se establezca alternabilidad de género al momento de contratación. 3	Mejorar las instalaciones funcionales. 5	Proyectar un presupuesto que se incluya en el Plan Operativo Anual 3	Correcta aplicación del manual para mantener confianza. 4	20	Media Alta

Realizado por: Ana Cabrera

FIGURA No 4

DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS

APENDICE H



Realizado por: Ana Cabrera

TABLA No 5

MATRIZ DE MARCO LOGICO

APENDICE “I”

Finalidad	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Mejorar el desempeño laboral	Brindar capacitaciones de motivación al personal. - Antes de socializar el manual de motivación y empoderamiento, las personas encuestadas presentan 45% de una falta de motivación e inducción hacia el personal y luego de la socialización del taller hemos obtenido cambios positivos del 100%.	-Hacerlos mediante registros estadísticos que nos ayuden a una mejora diaria mediante encuestas y entrevistas los mismos que serán entregados al departamento de Recursos Humanos	-Que los directivos aprueben el manual de motivación a los mandos medios y que esto sea llevado a cada departamento para desarrollarlo de la mejor manera.
Propósito			
Fomentar liderazgo y motivación en la empresa Parkingole S.A	Ofrecer oportunidades de crecimiento y desarrollo a los trabajadores. -Antes de socializar el manual de motivación y empoderamiento, las personas encuestadas presentan el 40% de una falta de liderazgo y luego de la socialización del taller hemos obtenido cambios del 100%.	-Registros estadísticos que nos ayuden a una mejora diaria mediante encuestas y entrevistas los mismos que serán entregados al departamento de Recursos Humanos	-Que la empresa permita que los trabajadores puedan desarrollarse personal y profesionalmente a travez de un plan de carrera.
Componentes			
1.-Involucrar a los mandos medios	1-Participar en las reuniones, tomar	-Registros estadísticos que nos ayuden	1.-Que los jefes superiores designen

las responsabilidades de cada área.	<p>acuerdos y aseguran la ejecución de las actividades con los colaboradores de la empresa.</p> <p>- Antes de socializar el manual de motivación y empoderamiento, las personas encuestadas presentan el 45% de que los mandos medios se ven involucrados y comprometidos con la organización y luego de la socialización del manual se estima obtener cambios del 100%.</p>	<p>a una mejora diaria mediante encuestas y entrevistas los mismos que serán entregados al departamento de Recursos Humanos</p>	<p>funciones que correspondan a su perfil para así poder manejarse con mayor eficiencia.</p>
2.- Disminuir la sobrecarga de trabajo por reducción de personal	<p>2.- Verificar que se disponga de todas las herramientas y medios necesarios para realizar buen tu trabajo. Antes de socializar el taller de motivación y empoderamiento, las personas encuestadas presentan el 90% de sobrecarga de trabajo y problemas de Bornout y luego de la socialización del manual se estima obtener cambios del 100%.</p>	<p>-Registros estadísticos que nos ayuden a una mejora diaria mediante encuestas y entrevistas los mismos que serán entregados al departamento de Recursos Humanos.</p>	<p>2.- La empresa debe darse cuenta que es importante para el servicio asegurarse de que el departamento de RRHH cuide el bienestar de sus empleados.</p>
3.- Proporcionar programas de incentivos a los trabajadores	<p>3.- Brindar incentivos que premian el esfuerzo del trabajador, su antigüedad y dedicación entre otros factores. Antes de socializar el manual de motivación y empoderamiento, las personas encuestadas presentan el 45% de una falta de incentivos dentro de la organización y luego de la socialización del taller se estima obtener cambios del 100%..</p>		<p>3.- Dar a conocer a todos los trabajadores, además de sus responsabilidades, los beneficios e incentivos que tendrían derecho por el cumplimiento eficiente de los objetivos de la empresa</p>
Actividades	Resumen de Presupuestos	-Notas de venta	-Desinterés de los directivos de la

1.01 Capacitación motivacional a los colaboradores de la empresa	-Impresiones \$7.50 -Proyector \$6.00 -Computador \$850	-Comprobantes -Facturas	compañía.
2.01 Encuestas y entrevistas	-Internet \$ 25 -Cámara Canon \$150		-No contar con recursos para las capacitaciones.
3.01 Descripción de perfiles por competencias de los cargos	-Micrófono \$25		-Desinterés de parte de los empleados. -No asisten a la socialización del manual.
4.01 Evitar los tiempos muertos			

Elaborado por: Ana Cabrera