CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

HUMANOS - PERSONAL

MEJORAR EL MAL CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL QUITO MEDIANTE UN PLAN DE EMPOWERMENT EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL PERIODO 2019-2020

Trabajo de Integración Curricular previo la obtención del título de Tecnólogo en Administración de Recursos Humanos y Personal

Tipo de Trabajo de Integración Curricular:
I + D + I

Autor: Carolina Valeria Valenzuela Yaguapas

Tutor: Ing. Guido Franco

Quito, abril 2020

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Carolina Valeria Valenzuela Yaguapas**, declaro bajo juramento que la investigación es absolutamente original, auténtica, es de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Carolina Valeria Valenzuela Yaguapas
C.C: 1725524399

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, **Carolina Valeria Valenzuela Yaguapas,** portador de la cédula de ciudadanía asignada con el No. **1725524399** de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: "En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.", otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado **Mejorar el mal clima laboral de los colaboradores del Hotel Quito mediante un plan de empowerment en la ciudad de quito en el periodo 2019-2020** con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

Carolina Valeria Valenzuela Yaguapas

C.C: **1725524399**

Quito, abril 2020

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE INTEGRACIÓN CURRICULAR EN EL REPOSITORIO DIGITAL

DATOS PERSONALES:

1. **NOMBRE COMPLETO DEL ESTUDIANTE**
   Carolina Valeria Valenzuela Yaguapas
2. **CÉDULA DE CIUDADANÍA**
   172552439-9
3. **FECHA DE NACIMIENTO**
   02/05/1998
4. **NACIONALIDAD**
   Ecuatoriana
5. **DIRECCIÓN DE RESIDENCIA**
   Avenida Carlos Mantilla y Calle nueva York
6. **PROVINCIA DE RESIDENCIA**
   Pichincha
7. **CANTÓN DE RESIDENCIA**
   Quito
8. **CORREO ELECTRÓNICO**
   Karolyaguapas2015@hotmail.com
9. **TELÉFONOS**
   0998530674/ 0984832264
10. **FECHA DE SUSTENTACIÓN**
    Julio del 2020

Nuestro reto formar seres humanos con iguales derechos, deberes y obligaciones

TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

TEMA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR:
Mejorar el mal clima laboral de los colaboradores del Hotel Quito mediante un plan de empowerment en la ciudad de quito en el periodo 2019-2020

EN CASO DE HABER REALIZADO INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA:

ESCRIBA LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPLETE Y AÑADA SU FIRMA DIGITAL A CONTINUACIÓN
TIPO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA	
I+D+i	X
INCUBADORA EMPRESARIAL	
PRODUCCIÓN ARTÍSTICA	

Yo, Carolina Valeria Valenzuela Yaguapas, portador de la cédula de identidad Nº 172552439-9, autorizo al Instituto Tecnológico Superior Cordillera la publicación del Trabajo de Integración Curricular en el Repositorio Digital.

Carolina Valenzuela

FIRMA DEL ALUMNO

ENTIDAD QUE AUSPICIO EL TRABAJO: **Hotel Quito**

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL: **Ing. Maribel Saavedra**

TELÉFONO Y/O CELULAR EMPRESA: **02-3964900**

Ing. William Patricio Parra López
ADMINISTRADOR DE BIBLIOTECA CENTRAL
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

Nuestro reto formar seres humanos con iguales derechos, deberes y obligaciones

AGRADECIMIENTO

Quiero comenzar agradeciendo en primer lugar a Dios por estar presente en todo el trayecto de mi carrera, guiándome y brindándome la sabiduría necesaria para poder cumplir con este objetivo que ha sido importante en mi vida profesional.

A mis padres que fueron mis mayores promotores durante todo este largo proceso de mi carrera, gracias a ellos por confiar y creer en mí. A mi madre por apoyarme día a día, a mi padre por siempre desear lo mejor para mí, gracias a los dos por cada consejo y por cada una de sus palabras que me guiaron durante mi vida.

A mis hermanos por su constate apoyo y cariño y hacerme saber que siempre puedo contar con ellos, y a mi gran amor por ser mi compañero inseparable de cada día.

Quiero terminar agradeciendo profundamente al Instituto Tecnológico Superior Cordillera por haber sido el ente formador en conjunto con mis queridos docentes.

A todos ustedes gracias.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

A mi padre por ser mi ejemplo para seguir adelante y siempre confiar en mí, a los dos por inculcarme valores que de una u otra forma me ha servido en mi vida los amo.

A mis hermanos por apoyarme en cada decisión que tomo y estar en cada momento de mi vida y a mi gran amor por estar siempre a mi lado los adoro.

A todos ustedes gracias.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA ii

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL iii

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE INTEGRACIÓN CURRICULAR EN EL REPOSITORIO DIGITAL…….....iv

AGRADECIMIENTO vii

DEDICATORIA iii

RESUMEN EJECUTIVO xix

ABSTRACT xx

INTRODUCCIÓN xxi

CAPÍTULO I 1

ANTECEDENTES 1

1.01 Contexto 1

1.01.01 Macro 1

1.01.02 Meso 2

1.01.03 Micro 6

1.02 Justificación 6

1.03. Definición del Problema Central 8

1.03.01 Matriz T 8

1.03.02 Análisis de la Matriz T 9

CAPITULO II 10

ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS 10

2.01. Mapeo de involucrados 10

2.01.01 Análisis del mapeo de involucrados 11

2.01.02 Jerarquización 11

2.02 Matriz de Análisis de Involucrados 12
2.02.01 Análisis de la matriz de involucrados 15
CAPITULO III 17
OBJETIVOS Y PROBLEMAS 17
3.01. Árbol de Problemas 17
3.01.01 Análisis del árbol de problemas 18
3.02 Árbol de Objetivos 19
3.02.01 Análisis del árbol de objetivos 20
CAPITULO IV 21
ALTERNATIVAS 21
4.01 Análisis de alternativas 21
4.01.01 Análisis de matriz de alternativas 23
4.02 Matriz de análisis de impacto de los objetivos 25
4.02.01 Análisis de matriz de impactos de los objetivos 26
4.03 Diagrama de estrategias 28
4.03.01 Análisis de diagrama de estrategias 29
4.04.01 Análisis de matriz del marco lógico 31
CAPITULO V 33
PROPUESTA 33
5.01 Antecedentes 33
5.02 Justificación 34
5.03 Objetivo General 35
5.04 Objetivos Específicos 35
5.05 Marco Teórico o Referencial 36
5.06 Marco Legal 38
5.07 Metodología 41

5.07.01 Enfoque de la investigación 41
5.07.02 Modalidad básica de la investigación del plan 43
5.07.03 Tipos de la investigación del plan y sus métodos 43
5.07.04 Etapas de la investigación 45
5.04.05 Población y Muestra 45
5.04.06 Técnicas de recolección del plan 46
5.04.07 Recolección de la información del plan 47
5.04.08 Análisis de resultados de encuesta del plan 50
5.05 Propuesta Técnica 60
5.05.01 Introducción 61
5.05.02 Objetivo General 62
5.05.03 Objetivos Específicos 62
5.05.04 Misión 62
5.05.05 Visión 63
5.05.07 Organigrama 63
5.05.08 Socialización de la Guía 64
Inicia mediante las siguientes reglas: 65
5.05.09 Desarrollo de la propuesta 66
CAPITULO VI 80
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS 80
6.01 Recursos 80
6.01.01 Recursos humanos 80
6.01.02 Recursos audiovisuales 81
6.01.03 Infraestructura 81
6.01.04 Material de apoyo 81
6.02 Presupuesto 82

6.03 Cronograma 84

CAPITULO VII 86

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 86

7.01 Conclusiones 86

7.02 Recomendaciones 87

BIBLIOGRAFIAS 88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz T 8

Tabla 2 Ponderación Matriz T 9

Tabla 3 Matriz de Involucrados 12

Tabla 4 Ponderación Matriz de involucrados 15

Tabla 5 Matriz de análisis de alternativas 22

Tabla 6 Ponderación del análisis de alternativas 23

Tabla 7 Matriz de impacto de los objetivos 25

Tabla 8 Ponderación de matriz de análisis de objetivos 26

Tabla 9 Matriz del marco lógico 30

Tabla 10 Población y Muestra 46

Tabla 11Pregunta 1 50

Tabla 12 Pregunta 2 51

Tabla 13 Pregunta 3 52

Tabla 14 Pregunta 4 53

Tabla 15 Pregunta 5 54

Tabla 16 Pregunta 6 55

Tabla 17 Pregunta 7 56

Tabla 18 Pregunta 8 57

Tabla 19 Pregunta 9 58

Tabla 20 Pregunta 10 59

Tabla 21 Contenido 61

Tabla 22 Taller 1..... 69

Tabla 23 Taller 2..... 71

Tabla 23 Taller 3..... 73

Tabla 24 Taller 4..... 76

Tabla 25 Evaluación de los talleres 79

Tabla 26 Presupuesto del proyecto..... 82

Tabla 27 Presupuesto para ejecutar la guía 83

Tabla 28 Cronograma del proyecto 84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Análisis De Involucrados 10

Figura 2. Árbol de problemas 17

Figura 3. Árbol de objetivos 19

Figura 4. Diagrama De Estrategias 28

Figura 5. ANALISIS 1 50

Figura 6. ANALISIS 2 51

Figura 7. ANALISIS 3 52

Figura 8. ANALISIS 4 53

Figura 9. ANALISIS 5 54

Figura 10. ANÁLISIS 6 55

Figura 11. ANÁLISIS 7 56

Figura 12. ANÁLISIS 8 57

Figura 14. ANÁLISIS 10 59

Figura 16. Organigrama 63

Figura 17. Empoderamiento 66

Figura 18. Clima laboral 67

Figura 19. Liderazgo 68

Figura 20. Trabajo en equipo 68

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de tesis está enfocado en la necesidad de mejorar el clima laboral en el Hotel Quito por este motivo se procede a proponer un plan de *empowerment*., puesto que es una alternativa para que los empleados trabajen de modo más independiente, proactivo.

Con esto se puede visualizar que no cuentan con una adecuada comunicación en donde se aplicaran talleres para ayudar al personal del hotel Quito en los distintos departamentos, dando a conocer mediante diferentes canales de comunicación todos los beneficios que ofrece el hotel permitiendo a los clientes tener una información más clara de todos los servicios que ofrece el mismo.

El presente estudio para la propuesta del plan de *empowerment* está distribuido de la siguiente manera: Capítulo I: Se da a conocer el contexto, justificación y definición del problema. Capítulo II: Se realiza un mapeo de involucrados y matriz de análisis de involucrados. Capítulo III: Se elabora un árbol de problemas y árbol de objetivos. Capítulo IV: Se define la matriz de análisis de alternativas, matriz de análisis de impacto de los objetivos, diagrama de estrategias y matriz marco lógico. Capítulo V: Se realiza los antecedentes de la propuesta, justificación de la propuesta, objetivo general, marco teórico o referencial y metodología. Capítulo VI: Se indican los recursos, presupuesto y cronograma y para finalizar el Capítulo VII: Se determina las conclusiones y recomendaciones.

Palabras Claves: Hotel - Comunicación – Clima laboral – Plan de *Empowerment* – Matriz – Propuesta.

ABSTRACT

This thesis work is focused on the need to improve the working environment at the Hotel Quito, for this reason, an *empowerment* plan is proposed, since it is an alternative for employees to work more independently, proactively.

With this it can be seen that they do not have adequate communication where workshops will be applied to help the staff of the Quito hotel in the different departments, making known through different communication channels all the benefits offered by the hotel allowing customers to have a clearer information about all the services it offers.

The present study for the proposal of the *empowerment* plan is distributed as follows: Chapter I: The context, justification and definition of the problem are disclosed. Chapter II: A stakeholder mapping and stakeholder analysis matrix is performed. Chapter III: A problem tree and objective tree are elaborated. Chapter IV: The matrix for the analysis of alternatives, the matrix for the analysis of the impact of the objectives, the diagram of strategies and the logical framework matrix are defined. Chapter V: The background of the proposal, justification of the proposal, general objective, theoretical or referential framework and methodology are made. Chapter VI: The resources, budget and schedule are indicated and to finalize Chapter VII: The conclusions and recommendations are determined.

Key Words: Hotel - Communication - Work environment - *Empowerment* Plan - Matrix - Proposal.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo investigativo han analizado los problemas que se han presentado en el Hotel Quito debido a la falta de comunicación.

El hotel Quito requiere implementar una guía enfocada a desarrollar talleres informativos sobre el empoderamiento, esta guía le permitirá conocer toda la información necesaria, cuáles son sus afectaciones que tendrá si no se le trata a tiempo contando con un personal motivado y capaz a realizar cambios en sus actividades laborales.

La implementación de la guía les servirá de mucho para mejorar la comunicación entre los trabajadores de la empresa, también con una necesidad de que los colaboradores desean realizar actividades fuera de la organización que les ayudara a afianzar los lazos interpersonales por ende general un buen clima en el trabajo.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

1.01 Contexto

1.01.01 Macro

En América Latina el éxito empresarial es un concepto amplio que puede ser analizado desde diversas perspectivas, en función de los objetivos de la empresa estudiada. Sin embargo, existen determinados parámetros generales que permiten calificar una determinada situación empresarial como exitosa ante los logros, avances y metas alcanzadas.

Se preocupan por introducirse en la innovación consecuente de planes como el empoderamiento ya que esta herramienta comunicado se está implantando de manera positiva en estos países.

Les apoya a que los colaboradores rindan de mejor manera en el terreno laboral. Utilizan cuestionarios para tener concepto de cómo va el proceso de su organización, midiendo su éxito laboral. Con eso buscando resultados positivos, y si no es así tratan de proporcionar soluciones prontas.

A lo largo del presente trabajo, consideramos la aplicación de la teoría de Recursos y Capacidades para definir el concepto de éxito empresarial en función de una herramienta de gestión organizacional como es la aplicación del *empowerment.*

Precisamente, es uno de los nuevos paradigmas en el entorno empresarial como herramienta de gestión, permite aumentar el nivel del compromiso del talento humano, mejora la conducción racional de las actividades y optimiza recursos importantes.

> En la actualidad las organizaciones pasan a ser nuestro segundo hogar por ese motivo buscamos el bienestar de todos para poder desarrollar nuestras actividades diarias de mejor manera trabajando en equipo y valorando el trabajo de cada uno eliminando paso a paso todo lo malo que les pueda afectar como grupo. (TERRY, 2010, pág. 20)

1.01.02 Meso

La palabra explica el comportamiento que tienen las personas sobre el control de sus propias acciones y de sus entornos, y de qué manera puede expandir sus posibilidades y horizontes y con ello tener mayores niveles de logro y satisfacción personal.

Según (GALICIA, 1999)

> Sostiene que, la motivación es un componente del yo, orienta e impulsa la conducta hacia los móviles a los que tiende el ser humano. Su motor principal es la insatisfacción, por lo que el hombre se dirige hacia aquello que desea y no tiene. Es posible determinar con base en la estructura conceptual de la motivación los siguientes componentes: Necesidades, que determinan sensaciones de carencia y presiones internas dirigidas a su satisfacción que pueden a su vez ser innatas,

> adquiridas, físicas, sentimentales e intelectuales; también se encuentran en las necesidades clásicas de Maslow: pueden ser vitales, de seguridad, sociales, de estima, culturales y de autorrealización, (pág. 79)

El autor se refiere a la motivación de las personas en las cuales debemos ir experimentando para lograr un objetivo y alcanzarlo a través de la satisfacción que deseamos y que nosotros mismos tratemos de cumplirlo.

Los siguientes componentes son las satisfacciones, que abordan los logros y plenitudes alcanzados que el turismo como fenómeno humano permite percibir. Los impulsos, que son estados potenciales de corta duración que predisponen a una forma de conducta orientándola hacia un tipo de actividad. Se genera para mantener el equilibrio frente a influencias externas.

Los componentes como los instintos son pautas de conducta altamente elaboradas que surgen de modo espontáneo ante ciertos estímulos. El condicionamiento, es una conducta facilitada difícil de evitar que se produzcan debido a los hábitos, consecuencia de la cultura y las costumbres en que se desenvuelve el individuo y finalmente, las actitudes son posturas preconcebidas que determinan la conducta del individuo para conseguir satisfacer sus necesidades de viaje y descanso.

Según ((Boglander, 2008)

> Considera que el empowerment es atribuir a los empleados la facultad de iniciar el cambio animándolos a hacerse cargo de lo que hacen o son responsables. El empowerment organizacional puede comprender sobre el control de toda la organización hasta el hecho del control de las acciones individuales en cada puesto de trabajo. (Pág. 30)

Se refiere al empoderamiento que nosotros como trabajadores debemos adquirir para mejorar el desempeño de cada una de las actividades laborales y poder sobrellevar en la organización este control de las mismas.

El *empowerment* resulta atractivo para las organizaciones y los individuos por muchas razones. Encaja fácilmente en la filosofía actual de las organizaciones, de sus directivos y de motivación de los trabajadores. Los directivos lo consideran un medio para eliminar las burocracias y liberar a los trabajadores de las históricas negociaciones controladas por los sindicatos, obteniendo así una mayor flexibilidad y la posibilidad de recompensar a sus trabajadores por sus esfuerzos individuales.

> Otro de los factores del empowerment es que favorece el desarrollo y el uso de los talentos ocultos que existen en los individuos. Para los empleados que trabajan en entornos profesionales que les posibiliten una capacidad de decisión, el trabajo es diferente que en el pasado. (Blanchard, 2008, pág. 34)

Junto con una mayor flexibilidad y libertad en el trabajo, nos encontramos con la posibilidad de ser creativos e innovadores. La innovación y la creatividad aparecen Cuando las personas tienen la libertad de pensar y correr riesgos, lo que es consecuencia del *empowerment.*

El *empowerment* también conlleva a introducir la motivación, la autoridad, y el liderazgo en la toma de decisiones, desde lo más alto hasta los niveles inferiores de la organización. En los niveles inferiores, se está en mayor contacto con los clientes, por lo que la delegación lleva a mejorar las relaciones con los clientes y a acelerar la resolución de las quejas que estos pudieran tener mediante la gestión de los conflictos.

Las personas que trabajan cara a cara con el cliente pueden tomar sus propias decisiones. Una de las mayores consecuencias del *empowerment* es la facilidad sobre el trabajo generado y su reconocimiento. Las personas pueden tomar la responsabilidad en su trabajo, organizarlo para que se adapte a sus necesidades individuales y llevarlo a cabo sin ningún tipo de interferencias externas, consiguiendo mejores resultados.

Entendiendo la filosofía del *empowerment*, el gerente comprenderá que la responsabilidad en el trabajo es de todos los integrantes de la organización, y que los sentimientos de la gente requieren especial atención, especialmente en el tema del reconocimiento.

Descentralizar el poder y delegar autoridad es necesario, al igual que fomentar el compromiso, todo ello crea un clima de innovación, libertad de ideas y emociones, desterrando el clima rígido perseguidor que en algunas ocasiones puede convertirse en una “cacería de brujas” injustificado fomentando el temor, razón por la que no es válida la imposición de ideas, es mejor destituir el poder por el logro de objetivos.

Cuando el gerente aplica el *empowerment* puede disponer de mayor tiempo para otras tareas de dirección tales como evaluar y afinar la misión de la empresa, la visión para el negocio, evaluar a la competencia (benchmarking).

1.01.03 Micro

En Ecuador utilizan el empoderamiento para trabajar en un entorno agradable ya que con ello logran potenciar el desarrollo de sus colaboradores manejando una correcta toma de decisiones en las operaciones diarias. Aplicando esta metodología aparte de crear el empoderamiento en el trabajo también les ayuda a que los colaboradores tengan un crecimiento personal con sus tareas diarias generando un alto grado de motivación liberando sus conocimientos y poniendo en práctica sus habilidades y destrezas.

En el Hotel Quito debemos implementar el empoderamiento para influir con acciones positivas a los colaborares mejorando su desenvolvimiento diario en sus lugares de trabajo y obteniendo resultados positivos por medio de incentivos, capacitaciones y más que todo reconocimiento de su trabajo que hará que exista productividad en la empresa.

1.02 Justificación

El presente proyecto de investigación tiene como fin mejorar el mal clima laboral del Hotel Quito, mediante un plan de *empowerment* (empoderamiento) ya que en este momento tiene una problemática grande la cual debe ser tratada para poder trabajar de una manera más productiva.

Cabe recalcar que este plan nos dará una solución pronta, debido a que a simple vista los colaboradores se encuentran desmotivados en su lugar de trabajo, quieren renunciar

o suelen ser liquidados. Creando desazón y temor en los colaboradores en un ambiente de intranquilidad.

El empoderamiento tiene como fin desarrollar el potencial de los trabajadores brindándoles oportunidades, poder, y distribución de actividades en equipo para poder autoevaluarse y determinar las fortalezas y debilidades de cada uno de los colaboradores. Creando en ellos confianza en sí mismos siendo valorados y con su autoestima alta para poder desarrollar sus actividades cotidianas.

En el Plan Nacional del Desarrollo resalta el Objetivo 1 “Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas. El garantizar una vida digna en igualdad de oportunidades para las personas es una forma particular de asumir el papel del Estado para lograr el desarrollo; este es el principal responsable de proporcionar a todas las personas individuales y colectivas, las mismas condiciones y oportunidades para alcanzar sus objetivos a lo largo del ciclo de vida, prestando servicios de tal modo que las personas y organizaciones dejen de ser simples beneficiarias para ser sujetos que se apropian, exigen y ejercen sus derechos.

1.03. Definición del Problema Central

1.03.01 Matriz T

Tabla 1 Matriz T

SITUACIÓN EMPEORADA (Extremo a evitar)	SITUACIÓN ACTUAL (Problema del presente)	SITUACIÓN MEJORADA (Ideal a buscar)
El desinterés por parte de las autoridades produce que no tengan un buen rendimiento laboral por lo que afecta directamente a ambas partes.	El mal clima laboral en el hotel Quito produce desmotivación en los colaboradores al momento de desarrollar sus actividades.	Poniendo en práctica lo aprendido podemos lograr cambiar el ambiente laboral, con lo cual cada área se sienta cómoda en sus actividades cotidianas.

FUERZA IMPULSADORA	REAL I	IDEAL	I	PC	FUERZAS BLOQUEADORAS
Elaborar un plan de *empowerment* para los trabajadores	2	4	4	2	La falta de interés por parte de la organización y de los colaboradores.
Estimular el sentido de pertenencia para sus actividades diarias	2	4	4	2	La conformidad por parte de la organización.
Capacitar frecuentemente a las personas responsables de la organización.	2	4	4	2	Los colaboradores solo piensan en la parte económica.
Implementar talleres motivacionales para los colaboradores	2	4	4	2	Trabajan por obligación y no se sienten satisfechos.

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

Tabla 2 Ponderación Matriz T

PONDERACIÓN MATRIZ T	
PONDERACIÓN	**VALOR**
Alta	5
Media alta	4
Media	3
Media baja	2
Baja	1

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

1.03.02 Análisis de la Matriz T

La Matriz T cuenta con una situación actual donde la herramienta *Empowerment* no existe en la organización y por ende no se lleva a cabo una acción para el mejoramiento, se obtendrá una situación empeorada en el clima laboral que afectará el rendimiento de los colaboradores, mediante la elaboración de este proyecto de implementación se pretende mejorar la situación para que sea beneficiosa por estar en constante innovación implica que se ajuste a lo que requiere la organización creando eficiencia y eficacia para ambas partes con un alto rendimiento. La primera clave: Compartir información con todos. La segunda clave: Crear autonomía por medio de fronteras. La tercera clave: Reemplazar la jerarquía con equipos autos dirigidos proviene de enseñar a otras cosas que pueden hacer para depender menos de nosotros El compromiso y el apoyo deben venir desde la cumbre para dar a los individuos la oportunidad de dar de sí todo lo que pueden y ayudar a la organización a llegar al máximo de lo que es capaz.

CAPITULO II

ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

2.01. Mapeo de involucrados

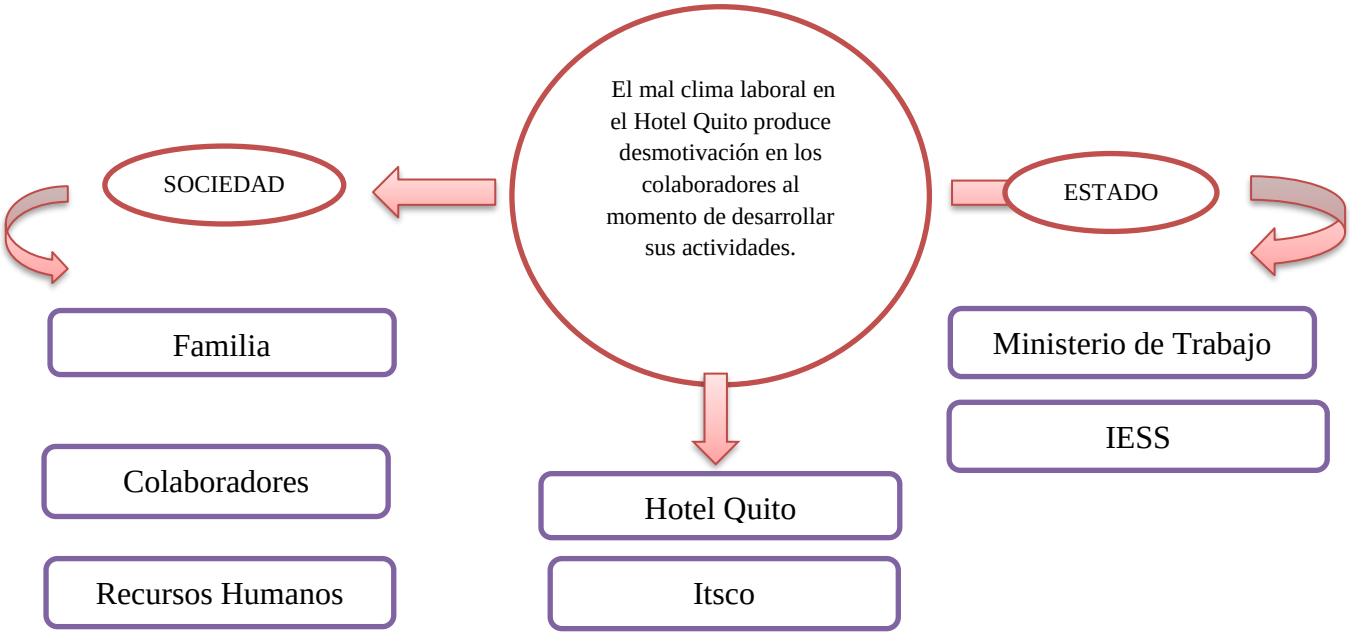

Figura 1. Análisis De Involucrados
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

2.01.01 Análisis del mapeo de involucrados

Mediante la investigación de campo en el mapeo de involucrados se puede identificar los involucrados directos que son: los colaboradores del Hotel Quito que están expuestos a estrés, desmotivación ocasionando problemas en la organización y como involucrados indirectos identificamos como son: Ministerio de trabajo y el Instituto de Seguridad Social.

2.01.02 Jerarquización

El orden de la matriz para el proyecto de implementación de la herramienta *empowerment* queda de la siguiente manera:

1. Estado
2. Ministerio de Trabajo
3. Itsco
4. Hotel Quito
5. Departamento de Recursos Humanos
6. Colaboradores
7. Familia
8. Sociedad.

2.02 Matriz de Análisis de Involucrados

Tabla 3 Matriz de Involucrados

Actores involucrados	Interés sobre el problema central	Problemas percibidos	Recursos, mandatos y capacidades	Interés sobre el proyecto	Conflicto potenciales
Estado	Que surja la empresa hotelera a nivel del país.	Mal clima laboral en la organización.	Recursos: Humanos, Supervisión. Mandatos: Leyes	Empoderamiento de la empresa hotelera a nivel nacional e internacional.	Inmiscuirse en temas de la organización que no debe afrontar.
Ministerio de Trabajo	Que todos los colaboradores trabajen con eficiencia en un ambiente de trabajo correcto.	Registro de renuncias y despidos altos.	Recursos: Humanos, Personal de Recursos Humanos, Capacitación y supervisión. Mandatos: Leyes.	Capacitaciones constantes acerca del clima laboral y sobre salud y seguridad en las áreas de trabajo	Desvinculación de determinadas organizaciones dentro del puesto de trabajo. Sobre todo salud y seguridad para satisfacer al cliente interno como externo
Itsco	Incentivar a sus alumnos a implementar herramientas que ayuden a las empresas en cuanto a Recursos Humanos.	Desconocimiento investigativo a nivel de Ecuador en el uso de la herramienta.	Recursos: Humanos, Asesores.	Mediante incentivos mejoras el clima laboral debido a que el trabajador trabaja por ponerse la camiseta del equipo y trabajar de manera ordenada	Debido a la falta de conocimiento del término empowerment podremos lograr sociabilización mediante trípticos y publicidad y capacitaciones y retroalimentación de las mismas
Hotel Quito	Mejorar el clima laboral de todos sus empleados para obtener resultados positivos dentro de la empresa.	Presupuesto no considerado. Descoordinación jefaturas, personal. Débil gestión.	Recursos: Humanos, Gerentes, Colaboradores. Materiales y Equipos: Reuniones con audiovisuales. Mandatos: Implementación de la herramienta empowerment.	Realizar eventos en los cuales los trabajadores manejen más la parte de atención al cliente y ayuden a mejorar la calidad y buen trato a su personal.	Desinterés por parte de los colaboradores al realizar estos dichos eventos.

Dpto. Recursos Humanos	En base a la herramienta empowerment obtener todos los beneficios de la misma para que tanto los gerentes como el personal de la empresa tengan un mejor clima laboral y resultado de acuerdo a su eficiencia y eficacia.	Quejas del personal constante por la falta de compañerismo, trabajo en equipo. Desconocimiento de los colaboradores. Desinterés del personal.	Recursos: Humanos, Personal del departamento. Materiales y Equipos: Todos los departamentos de la organización. Mandatos: Manual de la herramienta empowerment para la mejora del clima laboral	Mediante la apertura que tenemos en el hotel Quito nos dejaría aplicar un análisis para evitar que la persona se estrese y sobre lleve una sobrecarga o infra carga de trabajo.	Información adecuada y planificación acerca del tema planteado debido a que se realice el y trabajo con mayor eficacia y eficiencia.
Colaboradores	Mejorar su desempeño en todas las funciones llevando un trabajo excepcional con un rendimiento total.	Falta de interés y mal manejo de inteligencia emocional.	Recursos: Humanos, Colaboradores. Materiales y Equipos: Todos los departamentos de la organización. Mandatos: Utilización de la herramienta empowerment para la mejora del clima laboral	Charlas acerca del tema inteligencia emocional y manejo de los problemas que están suscitando dentro de la organización	Riesgo de enfermedades como el estrés. Falta de difusión. Falta de interés. Manifestación de molestias en cuanto al clima laboral.
Familia	Obtener resultados en cada uno de los familiares positivos para que el ánimo del colaborador no decaiga.	El desinterés y falta de apoyo de los familiares con los temas que se realizan en la institución.	Recursos: Humanos Mandatos: Manual de Apoyo a su Familiar.	Realizar actividades de integración familiar a través de charlas y eventos.	Falta de apoyo al familiar.
Sociedad	Obtener resultados positivos siendo optimistas, felices y trabajando en equipo.	Manejo de herramientas de empowerment sin el conocimiento asertivo de las mismas.	Recursos: Humanos. Mandatos: Manual de la inclusión de la sociedad en la organización.	Crear charlas motivacionales.	La diversidad de criterios, pensamientos de cada miembro de la sociedad.

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

Tabla 4 Ponderación Matriz de involucrados

PONDERACIÓN MATRIZ DE INVOLUCRADOS	
PONDERACIÓN	VALOR
ALTA	5
MEDIA ALTA	4
MEDIA	3
MEDIA BAJA	2
BAJA	1

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

2.02.01 Análisis de la matriz de involucrados

Para el análisis en base a la matriz del proyecto se seguirán los siguientes pasos:

1. Planificación del proceso.
2. Selección y definición de la política.
3. Identificación de las partes interesadas.
4. Adaptación de las herramientas.
5. Recopilación y registro de la información.

En base al resultado de la matriz los grupos interesados son:

1. Estado.
2. Ministerio de trabajo.
3. Hotel Quito.
4. Departamento de Recursos Humanos.
5. Colaboradores

En base a la Discriminación de selección de la matriz los grupos son:

1. Familia
2. Itsco
3. Sociedad.

Podemos verificar que las partes interesadas más importantes están basadas en el análisis del poder y liderazgo de cada uno. El conocimiento de la política de la organización, sus intereses en cuanto al proyecto y las alianzas o tomas de decisiones.

En donde el poder es la cantidad de recursos y de capacidad para movilizar el proyecto a favor de la política empresarial, el liderazgo es la voluntad de iniciar, convocar y dirigir acciones a favor o en contra de la política empresarial y los recursos a utilizar son la fuente de apoyo y ayuda para la culminación del proyecto.

CAPITULO III

OBJETIVOS Y PROBLEMAS

3.01. Árbol de Problemas

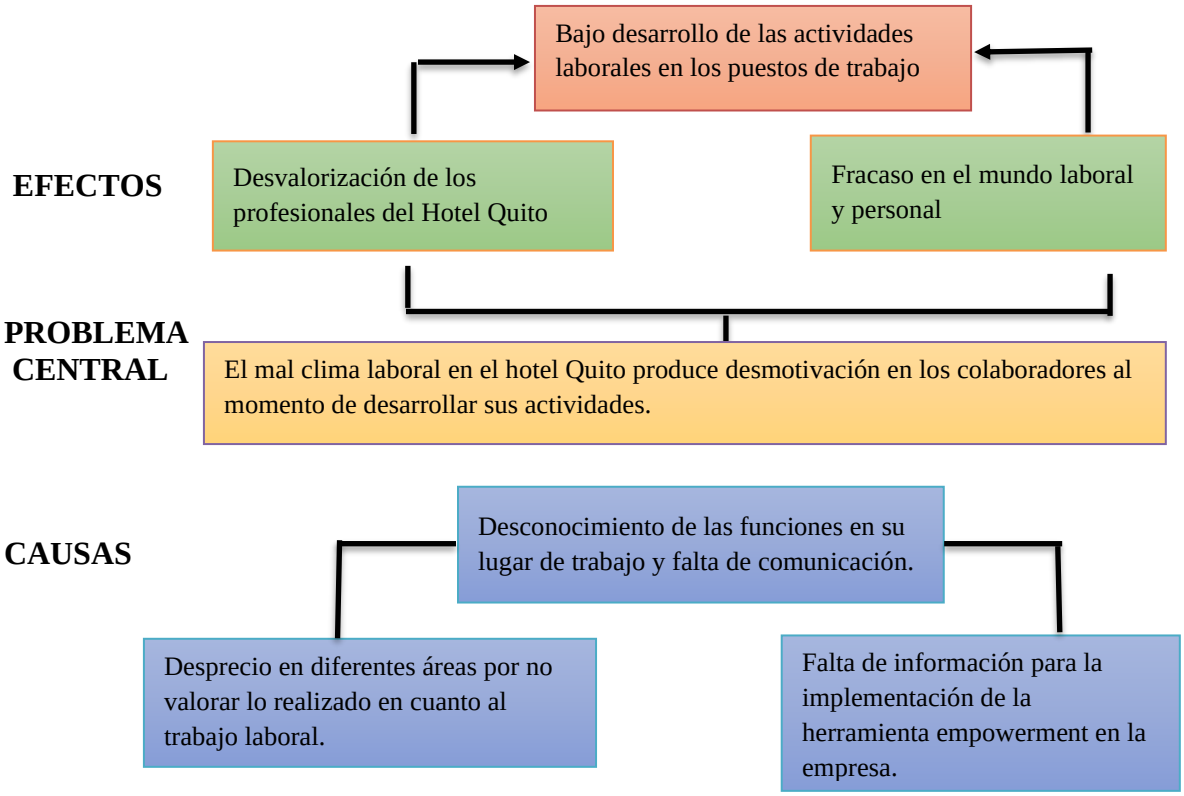

Figura 2. Árbol de problemas
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

3.01.01 Análisis del árbol de problemas

El presente árbol de problemas consta de la identificación de la situación analizada en donde existen la centralización del análisis del problema central detectado, el mismo que según el árbol es: El mal clima laboral en el Hotel Quito produce desmotivación en los colaboradores al momento de desarrollar sus actividades generando así una formulación del problema negativa la cual no debe confundirse con la falta de solución y sobre todo la importancia de la herramienta *empowerment* que nos da a conocer la libertad de acción y confianza en sí mismos de cada colaborador.

Los efectos del proyecto nos sirven de instrumento para la eficacia de los colaboradores y nos permite identificar las repercusiones del problema. Los efectos son directos o inmediatos en donde la solución es importante.

Las causas posibles del problema construyen la raíz del proyecto en donde se utiliza la creatividad, una excelente definición de soluciones exitosas aumentando así la probabilidad de una buena implementación al proyecto.

Para generar las ideas al proyecto se puede seguir una lluvia de las mismas analizando cada una de estas eliminando las que no corresponden o se encuentran repetidas en el proyecto, consolidación de las ideas similares, mejorando la redacción de las ideas u aportando con nuevas que permitan surgir el cambio del clima laboral en la organización.

3.02 Árbol de Objetivos

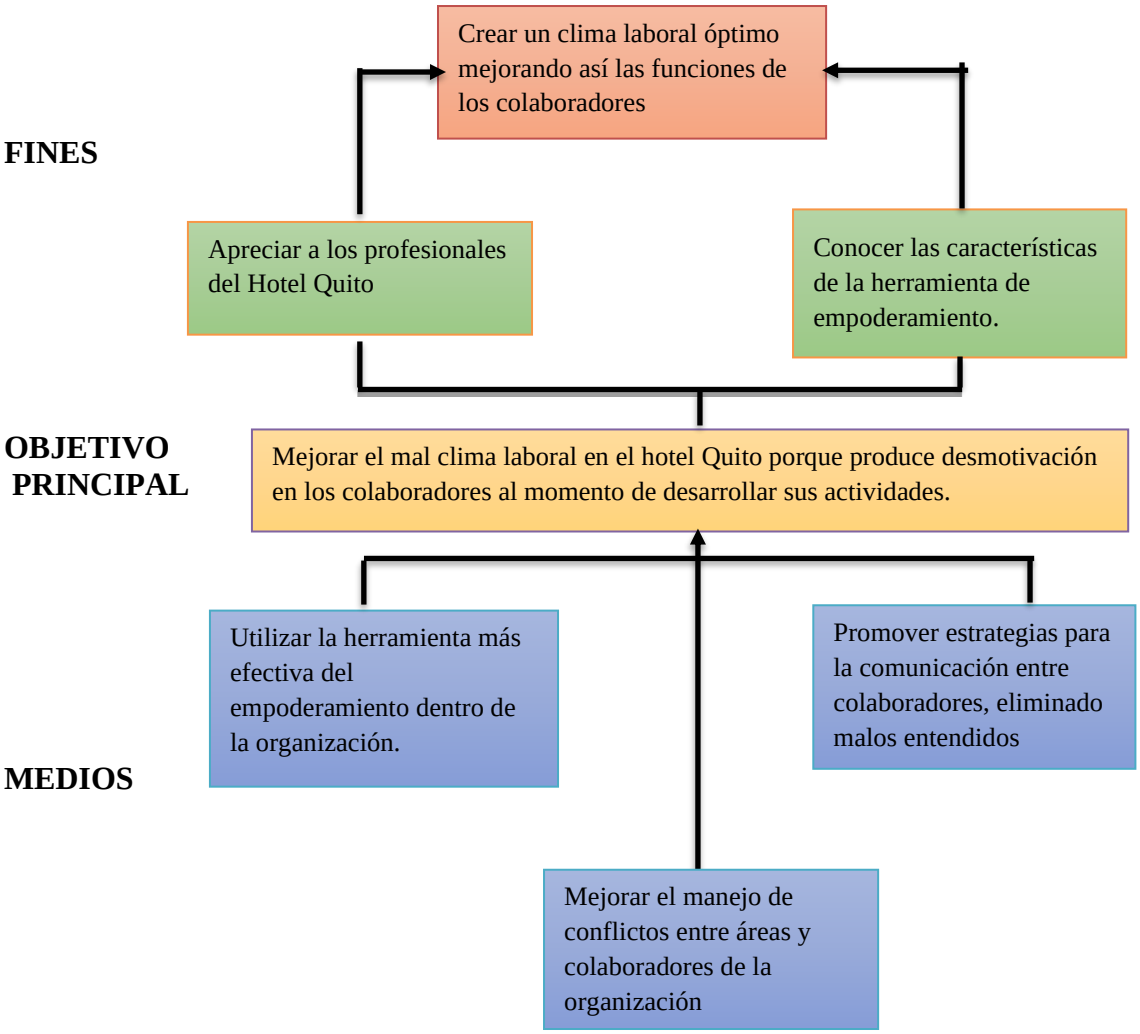

Figura 3. **Árbol de objetivos**
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

3.02.01 Análisis del árbol de objetivos

El presente árbol de Objetivos representa la situación esperada resolver el problema, se construye buscando las situaciones contrarias a las indicadas en él árbol de problemas en donde los efectos se transforman en fines y las causas se transforman en medios en donde el objetivo general es Mejorar el mal clima laboral en el Hotel Quito porque produce desmotivación en los colaboradores al momento de desarrollar sus actividades.

Esto generado por los siguientes medios como *Empowerment* en la gestión gerencial en base a las necesidades de autorrealización, credibilidad y flexibilidad de los colaboradores del hotel Quito.

Para cada acción identificada en el árbol de objetivos se busca creatividad logrando una acción que va a permitir lograr el medio. Las acciones a seguir según el proyecto es análisis de incidencias en la solución del problema, priorizar las de mayor incidencia, verificar interdependencias y agrupar acciones complementarias, generar alternativas definidas en base a las acciones agrupadas y su factibilidad.

Se va a verificar la viabilidad y sostenibilidad en donde se debe prever los aspectos administrativos, organizacionales, financieros, sociales, técnicos y ambientales durante las etapas del proyecto cuando este en pruebas, implementación y solución. Para esto debe existir un responsable por cada departamento, disponibilidad del personal, cumplir con las ordenanzas y regulaciones, capacitación constante y supervisión.

CAPITULO IV

ALTERNATIVAS

Desde la siguiente hoja se podrá visualizar las diferentes matrices de alternativas y sus respectivos análisis, los mismos que van enfocados de acuerdo a este proyecto de titulación:

4.01 Análisis de alternativas

Tabla 5 Matriz de análisis de alternativas

OBJETIVO	IMPACTO SOBRE EL PROPOSITO	FACTIBILIDAD DE TECNICA	FACTIBILIDAD FINANCIERA	FACTIBILIDAD POLITICA	FACTIBILIDAD SOCIAL	TOTAL	CATEGORIA
Crear alternativas mejorando la comunicación entre los colaboradores del Hotel Quito.	5	3	3	4	3	18	MEDIA ALTA
Diseñar un plan de capacitación de empowerment en los diferentes departamentos del Hotel Quito.	4	3	3	4	3	17	MEDIA ALTA
Desarrollar talleres informativos acerca de la herramienta.	4	3	3	4	3	17	MEDIA ALTA
Mejorar el clima laboral en la organización	5	4	4	3	4	20	ALTA

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

Tabla 6 Ponderación del análisis de alternativas

PONDERACIÓN ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	
PONDERACIÓN	VALOR
5 ALTA	21-25
4 MEDIA ALTA	16-20
3 MEDIA	11-15
2 MEDIA BAJA	6-10
1 BAJA	1-5

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

4.01.01 Análisis de matriz de alternativas

Para la matriz de alternativas se creó cuatro objetivos indispensables para la realización del proyecto en donde la comunicación de los colaboradores del hotel Quito tiene un impacto cuantificado por el valor de (5) que es una categoría alta, la factibilidad técnica es de (3) equivalente a medio, la factibilidad financiera es (3) equivalente a medio bajo porque la organización no cubre con estos gastos, la factibilidad social es de (3) equivalente a medio y la factibilidad política es de (4) que corresponde a un nivel medio alto de acuerdo a las leyes y reglamentos con un total de (18) que es un medio alto.

En base al diseño de un plan de capacitaciones de *empowerment* en los diferentes departamentos del hotel Quito tiene un impacto de (4) que es una categoría media alta, la factibilidad técnica es de (3) de categoría media, la factibilidad financiera es de (3) que corresponde a una categoría media baja debido a que la organización no cubre con

estos gastos, la factibilidad social es de (3) de categoría media y la factibilidad política es de (4) corresponde a un nivel medio alto de acuerdo a las leyes y reglamentos con un total de (17) que es medio alto.

En cuanto al desarrollo de talleres informativos acerca de la herramienta tiene un impacto de (5) que es una categoría alta, la factibilidad técnica es de (3) de categoría media, la factibilidad financiera es de (3) que corresponde a una categoría media baja debido a que la organización no cubre con estos gastos, la factibilidad social es de (3) de categoría media y la factibilidad política es de (4) corresponde a un nivel medio alto de acuerdo a las leyes y reglamentos con un total de (17) que es medio alto.

Y finalmente para mejorar el clima laboral en la organización tiene un impacto de (5) que es una categoría alta, la factibilidad técnica es de (4) de categoría media alta, la factibilidad financiera es de (4) que corresponde a una categoría media alta debido a que la organización no cubre con estos gastos, la factibilidad social es de (3) de categoría media y la factibilidad política es de (4) corresponde a un nivel medio alto de acuerdo a las leyes y reglamentos con un total de (20) que es alta.

4.02 Matriz de análisis de impacto de los objetivos

Tabla 7 Matriz de impacto de los objetivos

OBJETIVOS	FACTIBILIDAD A LOGRARSE	IMPACTO GÉNERO	IMPACTO AMBIENTAL	RELEVANCIA	SOSTENIBILIDAD	TOTAL	CATEGORIA
Crear alternativas mejorando la comunicación entre los colaboradores del Hotel Quito.	Colaboradores cumplen con las funciones planteadas (5)	Mejoramiento de relaciones interpersonales entre los colaboradores tanto del género femenino como masculino (4)	Ayuda con el mejoramiento del entorno laboral (3)	Obtiene beneficios al trabajo en equipo e individual (4)	Implanta que la comunicación es parte del corazón de la organización (3)	19	ALTA
Diseñar un plan de capacitación de empowerment en los diferentes departamentos del Hotel Quito.	Fomenta el liderazgo, (4)	Incremento con equidad en cuanto a las funciones laborales para el género femenino como masculino (3)	Mejora de clima en la organización (2)	Desarrollo de las capacidades en un nivel alto (3)	Mejora la calidad de convivencia en el hotel Quito. (4)	16	BAJA
Desarrollar talleres informativos acerca de la herramienta.	Obtiene beneficio a todo el personal del hotel Quito (4)	Evalúa al género femenino como masculino que está altamente calificado para cumplir con sus funciones (3)	Los departamentos tienen mucha apertura para el incorporar la herramienta (3)	Expectativa de socios de la organización en incorporar y diseñar una guía (3)	Conseguir financiamiento óptimo a futuro. (4)	17	MEDIA ALTA
Mejorar el clima laboral en la organización	Se evidencia el aumento de productividad (5)	Respeto a los derechos humanos en la organización tanto para el género femenino como masculino (3)	Perfeccionamiento y orden en la organización (3)	Los colaboradores son una prioridad para la empresa (3)	Cumple con el proyecto fortaleciendo el objetivo de la organización.(4)	18	ALTA

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

Tabla 8 Ponderación de matriz de análisis de objetivos

PONDERACIÓN MATRIZ DE ANÁLISIS DE OBJETIVOS	
PONDERACIÓN	VALOR
5 ALTA	21-25
4 MEDIA ALTA	16-20
3 MEDIA	11-15
2 MEDIA BAJA	6-10
1 BAJA	1-5

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

4.02.01 Análisis de matriz de impactos de los objetivos

Para la matriz de impactos de los objetivos podemos definir que en cuanto a la comunicación de los colaboradores del hotel Quito el personal cumple las funciones asignadas, existe una motivación efectiva a todos los colaboradores de la organización, ayuda con el mejoramiento del entorno laboral, obtiene beneficios al trabajo en equipo e individual.

En cuanto a Diseñar un plan de capacitación de *empowerment* en los diferentes departamentos del Hotel Quito se fomenta el liderazgo, incremento con equidad en cuanto a las funciones laborales, mejora de clima en la organización, desarrollo de las capacidades en un nivel alto y mejora la calidad de convivencia en el hotel Quito.

Lo que corresponde al desarrollo de talleres informativos acerca de la herramienta se obtiene beneficio a todo el personal del hotel Quito, se evalúa que el personal este altamente calificado para cumplir con sus funciones, los departamentos tienen mucha apertura para el incorporar la herramienta y se puede conseguir financiamiento óptimo a futuro.

Por último para mejorar el clima laboral en la organización se evidencia el aumento de productividad, respeto a los derechos humanos en la organización, perfeccionamiento y orden en la organización, los colaboradores son una prioridad para la empresa y se cumple con el proyecto fortaleciendo el objetivo de la organización.

4.03 Diagrama de estrategias

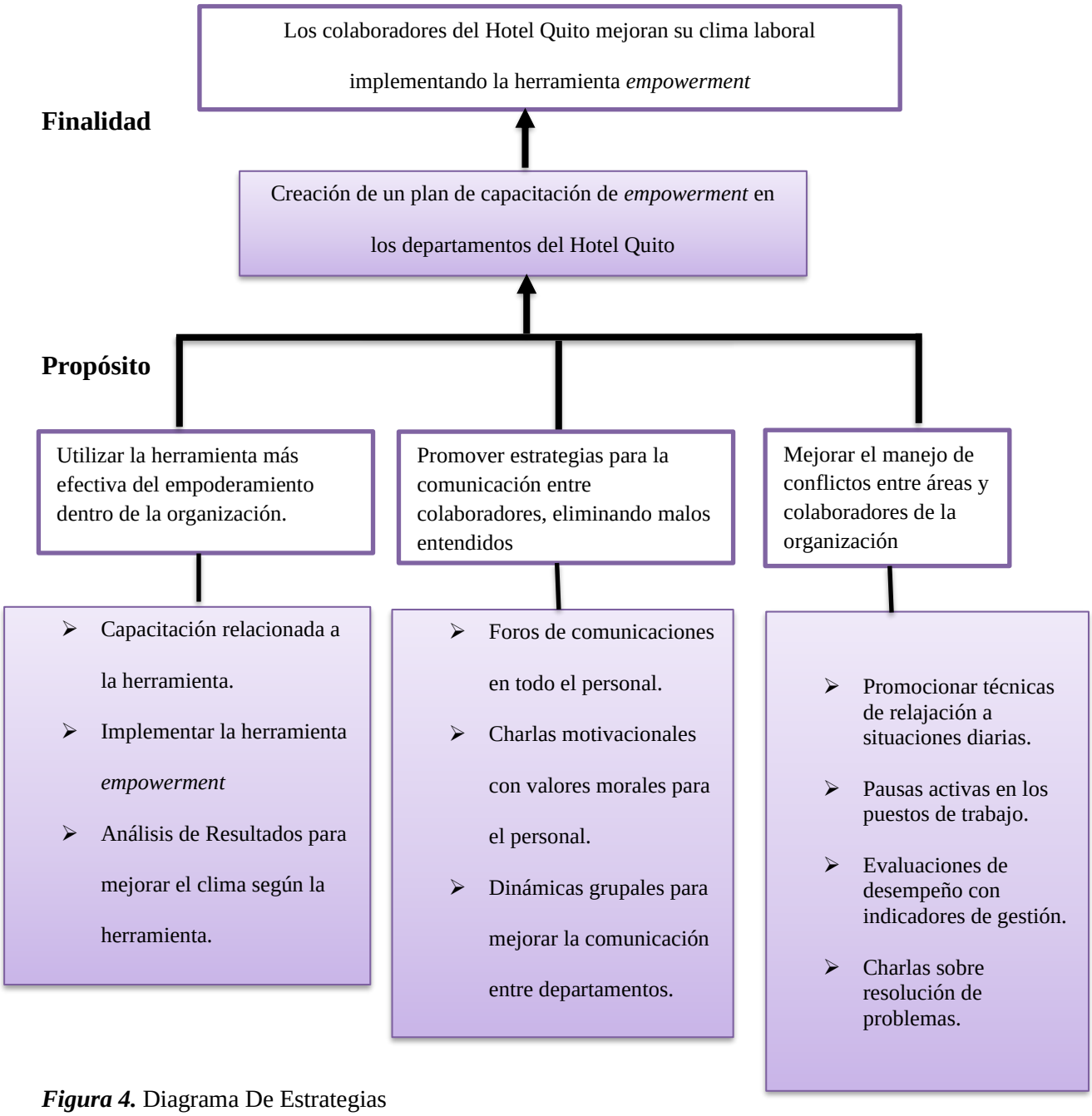

Figura 4. Diagrama De Estrategias
Fuente: Investigación de campo
***Elaborado por*:** Carolina Valenzuela

4.03.01 Análisis de diagrama de estrategias

Para el diagrama de estrategias se puede identificar la finalidad que es crear un clima laboral óptimo mejorando así las funciones de los colaboradores.

El primer propósito nos habla sobre la utilización de la herramienta más efectiva del empoderamiento dentro de la organización por medio de capacitación, implementación, análisis de resultados y estadísticas de evaluación.

El segundo propósito nos permite promover estrategias para la comunicación entre colaboradores eliminando malos entendidos en base a foros de comunicación, charlas motivacionales con valores morales, dinámicas grupales para mejorar la comunicación entre departamentos y paseos o visitas para afianzar lazos interpersonales entre el personal.

Para concluir el tercer propósito es mejorar el manejo de conflictos entre áreas y colaboradores de la organización por medio de técnicas de relajación a situaciones diarias, pausas activas en los puestos de trabajo, evaluaciones de desempeño con indicadores de gestión y charlas sobre resolución de problemas.

4.04 Matriz de marco lógico

Tabla 9 Matriz del marco lógico

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTO
Los colaboradores del Hotel Quito mejoran su clima laboral implementando la herramienta *empowerment*	En el mes de Febrero del 2020 se presentarán resultados de la herramienta puesta en marcha con lo cual el mal clima laboral se habrá reducido en un 20%	Se realiza mediante la técnica de encuesta	El Hotel Quito permite la implementación de la herramienta
PROPOSITO	**INDICADORES**	**MEDIOS DE VERIFICACION**	**SUPUESTO**
Creación de un plan de capacitación de *empowerment* en los departamentos del Hotel Quito	Se logra la aprobación del plan para ejecutar las capacitaciones en los departamentos en el mes de marzo del 2020 disminuyendo los problemas de comunicación entre áreas o departamentos	Se realiza mediante la observación y las encuestas	Los colaboradores ejecutan el plan con actividades motivacionales y seguimientos continuos.
COMPONENTES	**INDICADORES**	**MEDIOS DE VERIFICACION**	**SUPUESTO**
a. Utilizar la herramienta más efectiva del empoderamiento dentro de la organización.	a. Para el mes de marzo del 2020 se presentarán resultados de la herramienta puesta en marcha.	Mediante la observación, la encuesta, análisis de resultados, capacitaciones y talleres.	Disponibilidad de los recursos y motivación al personal actual en la empresa.
b. Promover estrategias para la comunicación entre colaboradores, eliminando malos entendidos.	b. Se logra la aprobación del plan para ejecutar las capacitaciones en los departamentos para el mes de Febrero del 2020 se aplicará talleres acerca de la herramienta.		
c. Mejorar el manejo de conflictos entre áreas y colaboradores de la organización.	c. Para el mes de marzo del 2020 se ejecutará el análisis de la herramienta la cual en base a los talleres y capacitaciones cumplirá con el manejo de conflictos.		
ACTIVIDADES	**INDICADORES**	**MEDIOS DE VERIFICACION**	**SUPUESTO**
a. Capacitación relacionada a la herramienta.	a. Para el mes de enero del 2020 se aplicará un programa de incentivos, realización de levantamiento de información.	Encuestas, entrevistas, talleres, foros, charlas, dinámicas, evaluaciones	Los colaboradores en base a la herramienta generen un buen clima laboral.
b. Implementación de la herramienta.	b. Elaboración del plan para implementación de la herramienta en el mes de enero del 2020		
c. Análisis de resultados	c. Recopilando datos para el en el mes de enero del 2020.		
d. Estadísticas de evaluación.	d. Análisis respectivo y resultado con estadísticas en el mes de febrero del 2020.		
e. Foros de comunicación en todo el personal.	e. Para el mes de marzo del 2020 se realizara los foros de comunicación.		

f. Charlas motivacionales con valores.	f. Para el mes de Marzo del 2020 se generaran charlas motivacionales con valores para el personal.
g. Dinámicas grupales que mejoran la comunicación.	g. Para el mes de marzo del 2020 se realizara las dinámicas grupales con el enfoque en la comunicación del personal.
h. Paseos y visitas que ayudan a afianzar lazos interpersonales.	h. Planean los paseos y visitas a lugares en donde se afiancen las relaciones interpersonales.
i. Promocionar técnicas de relajación a situaciones diarias.	i. Para el mes de abril del 2020 se promocionan técnicas de relajación a las diferentes situaciones.
j. Pausas activas en los puestos de trabajo.	j. Para el mes de mayo del 2020 se enseñan cómo trabajar con las pausas activas en los puestos de trabajo.
k. Evaluaciones de desempeño.	k. Para el mes de junio del 2020 se empezarán a realizar las evaluaciones de desempeño para los departamentos.
l. Charlas sobre resolución de problemas.	l. Para el mes de diciembre del 2020 se implementan las charlas para mejorar la resolución de problemas.

Fuente: Investigación de campo
***Elaborado por*:** Carolina Valenzuela

4.04.01 Análisis de matriz del marco lógico

Para analizar esta matriz se obtiene como resultado o finalidad la mejora del clima laboral en base a la herramienta *empowerment* la misma que se realizará en los siguientes meses, usando las técnicas de observación y encuestas.

El propósito es crear un plan de capacitación para la utilización de esta herramienta mejorando los procesos de confianza de sí mismo, liderazgo, etc. para beneficio propio y de la organización. Se va a elaborar una guía para la implementación de talleres

informativos, para disminuir los conflictos de comunicación entre los empleados en base a medios de verificación como las encuestas y la técnica de la observación.

Los componentes a utilizar son la comunicación adecuada y las capacitaciones pertinentes que nos ayudan con los recursos para la motivación y el excelente desempeño de los colaboradores, se generan mediante esta herramienta nuevas técnicas de comunicación, capacitaciones relacionadas a los talleres con la disponibilidad de los recursos que recibirá el personal del hotel Quito.

Las actividades son las siguientes:

- Capacitaciones relacionadas a la herramienta, implementación, análisis de resultados y estadísticas de evaluación para el mes de enero por medio de un programa de incentivos, realización de levantamiento de información recopilando datos y resultados.

- Crear y transferir conocimientos en cuanto a los planes por parte de la organización que se aplicaran con las capacitaciones, foros de comunicación, charlas motivacionales, dinámicas grupales y paseos o visitas que ayudan a afianzar lazos interpersonales en base a los talleres informativos, foros, charlas y dinámicas para el mes de marzo.

- Continuar con el análisis de alternativas mejorando así el desempeño de los colaboradores mejorando el manejo de conflictos para el mes de diciembre.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.01 Antecedentes

El Hotel Quito se ve en la necesidad de implementar la herramienta *empowerment* para mejorar el clima laboral de todos sus empleados con este enfoque busca potenciar a todos los miembros de la organización para asegurar el éxito de la misma. Se abordarán unas series de investigaciones que sustentan la necesidad de formar al personal directivo de la compañía en los nuevos enfoques gerenciales, específicamente en el Modelo *Empowerment,* potenciándolos para ser eficaces en este nuevo milenio, transformándose en equipos participativos, englobando a todos sus miembros.

El Hotel Quito es moderno con fachada de vidrio se encuentra a 4 km de la plaza de la Independencia y a 5 km de la ornamentada iglesia de la Compañía de Jesús. Las habitaciones sencillas ofrecen Wi-Fi gratis, TV de pantalla plana y escritorio. Las suites disponen de área de visitas con sofá. Las suites mejoradas incluyen sala de estar y comedor. Los servicios incluyen una piscina aire libre climatizado, una sauna, una tina, una sauna húmeda, gimnasio, área de masajes y también hay un restaurante tranquilo con vista panorámica con desayuno tipo bufé.

Por la falta de información sobre cómo mejorar el clima laboral mediante el uso de esta herramienta las consecuencias que produce en los sentimientos de los trabajadores son de humillación y pérdida de autoestima, estrés, depresión, ansiedad., incremento en los problemas de salud, ausentismo, relaciones tensas, sentimiento de culpabilidad, disminución de la productividad, falta de mejora profesional.

Por todo lo antes dicho el Hotel Quito se ve en la necesidad de implementar la herramienta *empowerment* con los diferentes manuales para cada área que van a permitir mejorar el clima laboral.

5.02 Justificación

El Hotel Quito está perdiendo a sus empleados, mediante la realización de este trabajo investigativo serán estudiadas las alternativas para mejorar la comunicación, el diseño de un plan de capacitación de *empowerment* y talleres informativos sobre la herramienta que será de gran ayuda para los gerentes y el personal del Hotel, ya que resolverá el clima laboral que en la actualidad afecta mucho a la organización.

En el aspecto social es muy importante que en la organización mediante la implementación de la herramienta se genere un mejoramiento en las relaciones interpersonales, exista equidad en cuanto a las funciones labores y un cumplimiento altamente calificado en su rol en la empresa.

En el aspecto institucionalidad se verifica que el modelo de negocio es la comunicación, existe una mejora en cuanto a la convivencia del personal del hotel y se consigue financiamiento óptimo para un futuro.

En el aspecto personal se obtiene beneficios al trabajo en equipo e individual, desarrollo de las capacidades en un nivel alto y expectativa de los socios del hotel para incorporar la herramienta y diseñar el manual.

5.03 Objetivo General

Crear un plan de capacitación de *empowerment* en los departamentos del Hotel Quito con la finalidad de implementar la herramienta en base a la mejora de la comunicación entre los empleados y el plan de carrera de los colaboradores quienes utilizan de medios la capacitación relacionada a la herramienta y la creación-transferencia de conocimientos en base a los planes de la organización.

5.04 Objetivos Específicos

- Mejorar la comunicación entre empleados.
- Plan carrera a los colaboradores.

5.05 Marco Teórico o Referencial

TALLER INFORMATIVO: Metodología de enseñanza que combina la teoría y la práctica. Los talleres permiten el desarrollo de investigaciones y el trabajo en equipo. Algunos son permanentes dentro de un cierto nivel mientras que otros pueden durar uno o varios días y no estar vinculados a un sistema específico.

***EMPOWERMENT*:** Es un proceso por medio del cual se puede maximizar la utilización de las diversas capacidades, destrezas, habilidades y competencias del capital humano de la empresa.

Mediante el *empowerment* se pueden alcanzar los beneficios óptimos de la tecnología, pues los miembros de los equipos de trabajos, y la organización tendrán un completo acceso y uso de información crítica; poseerán la tecnología, habilidades, responsabilidad y autoridad para utilizar la información y llevar a cabo la organización.

Esta técnica es sin duda una buena estrategia de gestión, que reemplaza la vieja estructura piramidal por equipos auto dirigido. Así, la información se comparte con todos y las personas tienen la oportunidad y la responsabilidad de dar lo mejor de sí consiguiendo empleados más motivados y comprometidos. Todo esto se refleja en una empresa más eficiente, con mejores resultados y mayor calidad.

CLIMA LABORAL:

Según (Guil, 1999)

La percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral. Es el ambiente del medio donde laboran los empleados. Se refiere a la percepción colectiva de las políticas, prácticas y procedimientos que experimentan los empleados y los comportamientos que observan remunerados.

CAPACITACIÓN:

Según (chiavenato, 2007, pág. 386)

Define la capacitación como el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

LIDERAZGO: Según Peter Senge "El liderazgo implica aprender a moldear el futuro". Existe el liderazgo cuando las personas dejan de ser víctimas de las circunstancias y participan activamente en la creación de nuevas circunstancias. El liderazgo implica crear un ámbito en el cual los seres humanos continuamente profundizan su comprensión de la realidad y se vuelven más capaces de participar en el acontecer mundial, por lo que en realidad el liderazgo tiene que ver es con la creación de nuevas realidades.

TRABAJO EN EQUIPO: Según el reconocido especialista Jon Katzenbach, el trabajo en equipo puede considerarse al "Número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida".

5.06 Marco Legal

El proyecto se basa en el siguiente marco legal:

- El Plan Nacional para el buen vivir 2017-2021 con el objetivo 1.- Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas y la política 1.6.- Garantizar el acceso al trabajo digno y a la seguridad social de todas las personas.

- Constitución de la república del Ecuador con la sección octava.- trabajo y seguridad social art. 33 y art. 34.

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas. El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan

trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

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

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;

2. (Sustituido por el Art. 1, núm. 1 de la Ley 2006-28, R.O. 198, 30-I-2006) Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;

3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;

4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;

5. Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia

De las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos;

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

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;

c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;

d) Observar buena conducta durante el trabajo;

e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;

f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;

g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;

h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;

i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,

j) Las demás establecidas en este Código.

5.07 Metodología

5.07.01 Enfoque de la investigación

Este tipo de acciones ayuda a los profesionales, equipos y organizaciones a ser más críticos, independientes, proactivos y creativos en la búsqueda de mejoras de sus procesos, productos y servicios. Los objetivos de investigación son los de aportar nuevas soluciones a los problemas o ayudar a que éstos se comprendan mejor para identificar sus posibles causas. Todo con el fin último de mejorar procesos y apoyar a la gerencia en la toma de decisiones estratégicas.

La investigación está enfocada a realizar un análisis en la organización y ver las necesidades y carencias, utilizando la metodología de I+D+I en la cual se aplicara marco lógico que es un conjunto de matrices que nos ayudaran a determinar los problemas que la empresa presenta, y analizar cuáles son sus posibles soluciones.

> Según (MILOCCO) el Marco Lógico es una herramienta utilizada para facilitar el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de proyectos. Se sustenta en dos principios básicos: el encadenamiento (vertical y horizontal) y la participación, sólo la participación de todos los involucrados en el proyecto permite un abordaje más integral del problema, y por ende, mayores posibilidades de éxito. (Pág., 56)

"Las empresas han desempeñado un papel central en los procesos de desarrollo, introducción y difusión de innovaciones al mercado" (SCHUMPETER, 1983).

Al respecto, (PORTER, 1990) afirma que: el proceso de innovación no se puede separar del contexto estratégico y competitivo de una compañía. En concordancia con lo anterior, (DRUCKER, 1997) argumenta que "la innovación sistemática consiste en la búsqueda, organizada y con un objetivo, de cambios y en el análisis sistemático de las oportunidades que ellos pueden ofrecer para la innovación social o económica". Dentro de este contexto, (AFUAH, 1999)explica la necesidad de conocer la dinámica de la innovación al responder preguntas como: ¿por qué es tan difícil reconocer el potencial de una innovación?, ¿cómo sabe una compañía cuál innovación es la apropiada para utilizarla?, ¿de dónde provienen las innovaciones?, ¿cuál es la mejor manera de adoptarlas?, y ¿puede controlar una compañía su medio ambiente local a través de la innovación?

5.07.02 Modalidad básica de la investigación del plan

La investigación está dirigida específicamente a todo el personal del hotel Quito mediante la implementación de un plan del manejo de la Herramienta *Empowerment* para mejorar el clima laboral. Esta investigación se realiza bajo el modelo de investigación de campo que permitirá dar respuestas para la elaboración del plan.

5.07.03 Tipos de la investigación del plan y sus métodos

Los tipos de investigación para este proyecto son:

- **Documental**: Nos permite obtener la recolección y uso de documentos existentes para analizar los datos y ofrecer resultados lógicos, Recolecta los datos con un orden lógico, lo que permite encontrar hechos que sucedieron tiempo atrás, encuentra fuentes de investigación, utiliza múltiples procesos como análisis, síntesis y deducción de documentos lo cual nos servirá para la elaboración del presente proyecto.

Exploratoria.- Nos ayuda a definir conceptos, priorizando los puntos de vista de los colaboradores, se enfoca en el conocimiento que se tiene de la herramienta, por lo que el significado es único e innovador, no tiene una estructura obligada, así que el investigador puede seguir el proceso que le parezca más sencillo, encuentra una solución a los problemas que no fueron tomados en cuenta en el pasado se realizara este tipo de investigación por la inexistencia de un plan para desarrollar talleres

informativos donde vamos a descubrir porque la necesidad de implementar mencionada herramienta.

- **Descriptiva:** Nos permite recopilar información cuantificable para ser utilizada en el análisis estadístico de la muestra del proyecto, es una herramienta popular de investigación de mercado que permite recopilar y describir la naturaleza del segmento demográfico, ninguna de las variables está influenciada de ninguna manera, sino que utiliza métodos de observación para llevar a cabo el estudio, la naturaleza de las variables o su comportamiento no está en manos del investigador, es un estudio transversal de diferentes secciones pertenecientes a la organización, determina los tipos de métodos de investigación en donde se detallara las carencias y problemas de la organización.

Se utiliza los siguientes métodos para la investigación:

- Lógicos nos permite lograr los objetivos planteados en el plan de la investigación resolviendo los problemas detectados.

- De investigación nos permite descubrir, justificar y explicar cómo se producen los resultados para encontrar la problemática.

- Empíricos: es una investigación referente a un análisis preliminar de la información, así como verificar y comprobar las concepciones teóricas, el método aplicado para nuestro plan es la observación y la técnica utilizada es la encuesta.

5.07.04 Etapas de la investigación

Las etapas de investigación para este proyecto son:

- Diagnóstico de la situación actual de la organización y sus colaboradores para determinar de cómo es su relación con los colaboradores mediante la recopilación de la información, como objetivo general mejorar su clima laboral a partir de la herramienta *empowerment*.

- Implementar un plan para desarrollar talleres informativos ya que comprende la mayor inversión, con el propósito de tener una adecuada información acerca de la herramienta *empowerment* la misma que ayuda a los departamentos de la organización y sus colaboradores.

5.04.05 Población y Muestra

- Población y muestra

  Según (TAMAYO, 2012)

  > Señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación, y la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible, (Pág., 111)

Tabla 10. Población y Muestra

Colaboradores	Número
Administrativos	13
Operarios	18
Total	31

Fuente: Hotel Quito
***Elaborado por*:** Carolina Valenzuela

En este sentido el hotel cuenta con 31 trabajadores que es la cantidad de encuestados a los que se orienta la investigación.

5.04.06 Técnicas de recolección del plan

- Técnica: Según (GASSET, 1992): "La técnica es el intento del hombre por superar su dependencia del mundo exterior, este rasgo es el que lo diferencia del resto de animales pues, al contrario de éstos, él adapta el medio a su voluntad".
- Entrevista: Según (GALICIA, 1999)“La entrevista es una forma de comunicación interpersonal que tiene por objeto proporcionar o recibir información, y en virtud de las cuales se toman determinadas decisiones”.

Observación:

Según (BOGDAN, 1984))

> Es la investigación que involucra la interacción social entre el investigador y los informantes en el escenario social, ambiento o contexto de los últimos, y durante la cual se recogen datos de modo sistemático y no intrusito. Implica la selección del escenario social, el acceso a ese escenario, normalmente una organización o institución, (pág. 22)

- Encuesta: Según García Ferrando es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características.
- Dentro del campo de la investigación consiste en lograr respuestas válidas y fiables acerca de lo que se quiere conocer, además la entrevista es una de las herramientas más utilizadas para obtener datos relevantes. El hotel Quito, se considerara para la presente investigación a los 31 colaboradores que trabajan permanentemente en la organización.

5.04.07 Recolección de la información del plan

La recolección para este proyecto se basó en lo siguiente:

- Encuesta para los colaboradores

A continuación el formato de la encuesta:

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS- PERSONAL

ENCUESTA DIRIGUIDA A LOS COLABORADORES DEL HOTEL QUITO

OBJETIVO: Recolectar información con fines académicos, respecto a la necesidad de implementación de la herramienta *empowerment* para mejorar el clima laboral en base al desarrollo de talleres informativos sobre la herramienta en el Hotel Quito, ubicado en la Av. González Suarez N27-142, Quito 170408.

INSTRUCCIÓN: MARQUE CON UNA **X** SEGÚN SU CRITERIO

1. **¿Conoce usted lo que significa empoderamiento?**

   SI ☐ NO ☐

2. **¿Ha escuchado hablar sobre el empowerment dentro de las organizaciones?**

   SI ☐ NO ☐

3. **¿Cree usted que existe talleres informativos para implementar la herramienta de *empowerment*?**

   SI ☐ NO ☐

4. **Cree usted que se pueda implementar la herramienta *empowerment* en su organización**

   SI ☐ NO ☐

5. **¿Conoce usted que afectaciones ocasiona el mal clima laboral en la organización?**

   SI ☐ NO ☐

6. **¿Se siente usted cómodo es su área de trabajo?**

   SI ☐ NO ☐

7. **¿Ha recibido alguna charla sobre el clima laboral?**

SI ☐ NO ☐

8. **¿Qué alternativas cree usted que ayude a mejorar el mal clima laboral?**

Mejora de comunicación ☐

Capacitaciones ☐

Talleres Informativos ☐

Elaboración de folletos ☐

9. **¿Cómo cree usted que la falta de empowerment afecta en la organización?**

Baja Productividad ☐

Rotación de personal ☐

Problemas Financieros ☐

10. **¿Estaría interesado en conocer el plan de empoderamiento para mejorar el mal clima laboral?**

SI ☐ NO ☐

5.04.08 Análisis de resultados de encuesta del plan

1.- ¿CONOCE USTED LO QUE SIGNIFICA EMPODERAMIENTO?

Tabla 11 Pregunta 1

OPINIONES	PUNTAJES	PORCENTAJES
SI	19	61%
NO	12	39%
TOTAL	31	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

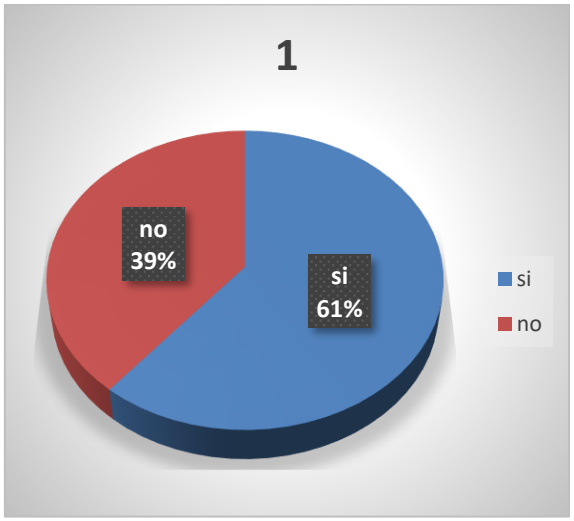

Figura 5. ANALISIS 1
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

ANALISIS:

En el hotel Quito el personal conoce sobre el empoderamiento en un 61% y en un 39% desconoce sobre el tema.

2.- ¿HA ESCUCHADO HABLAR SOBRE EL *EMPOWERMENT* DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES?

Tabla 12 Pregunta 2

OPINIONES	PUNTAJES	PORCENTAJES
SI	12	39%
NO	19	61%
TOTAL	31	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

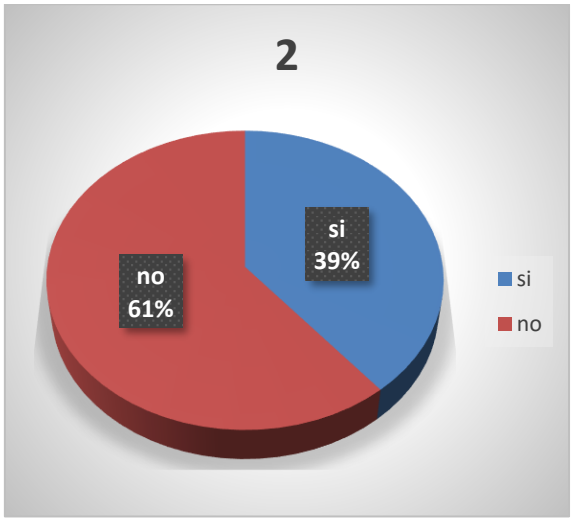

Figura 6. ANALISIS 2
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

ANÁLISIS:

En el hotel Quito el personal desconoce sobre el empoderamiento en una organización con el 61% y en un 39% conocen sobre el tema.

3.- CREE USTED QUE EXISTE TALLERES INFORMATIVOS PARA IMPLEMENTAR LA HERRAMIENTA DE *EMPOWERMENT.*

Tabla 12 Pregunta 3

OPINIONES	PUNTAJES	PORCENTAJES
SI	26	84
NO	5	16
TOTAL	31	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

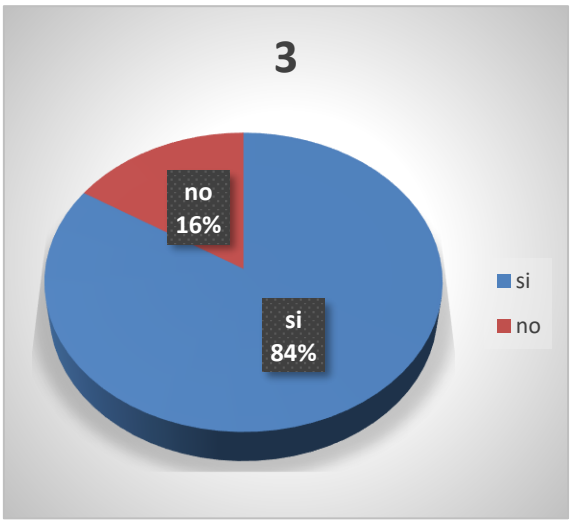

Figura 7. ANALISIS 3
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

ANÁLISIS:

En el hotel Quito el personal conoce sobre la existencia de talleres informativos de empoderamiento en un 84% y en un 16% desconocen sobre el tema.

4.- CREE USTED QUE SE PUEDA IMPLEMENTAR LA HERRAMIENTA *EMPOWERMENT* EN SU ORGANIZACIÓN

Tabla 13 Pregunta 4

OPINIONES	PUNTAJES	PORCENTAJES
SI	23	74
NO	8	26
TOTAL	31	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

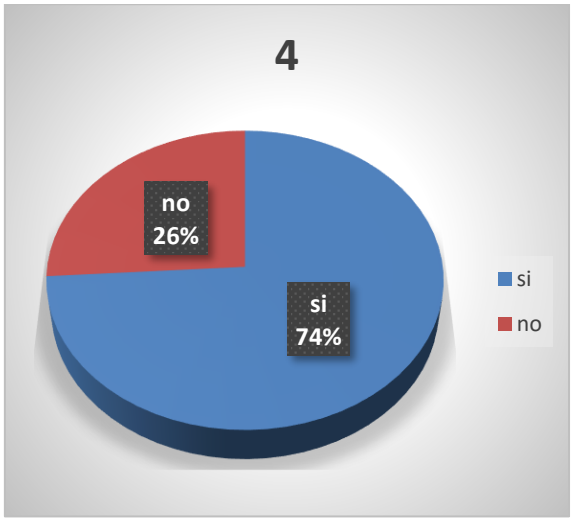

Figura 8. ANALISIS 4
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

ANÁLISIS:

En el hotel Quito el personal cree importante la implementación de la herramienta de empoderamiento en un 74% y en un 26% no lo creen así.

5.- ¿CONOCE USTED QUE AFECTACIONES OCASIONA EL MAL CLIMA LABORAL EN LA ORGANIZACIÓN?

Tabla 14 Pregunta 5

OPINIONES	PUNTAJES	PORCENTAJES
SI	24	77
NO	7	23
TOTAL	31	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

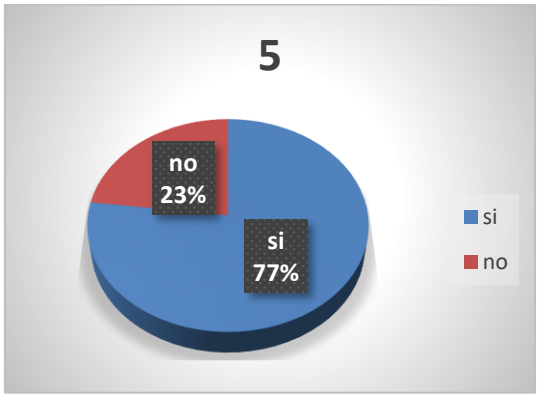

Figura 9. ANALISIS 5
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

ANÁLISIS:

En el hotel Quito el personal conoce sobre las afectaciones que genera el mal clima laboral en un 77% y en un 23% desconocen sobre el tema.

6.- ¿SE SIENTE USTED COMODO EN SU ÁREA DE TRABAJO?

Tabla 15 Pregunta 6

OPINIONES	PUNTAJES	PORCENTAJES
SI	13	42
NO	18	58
TOTAL	31	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

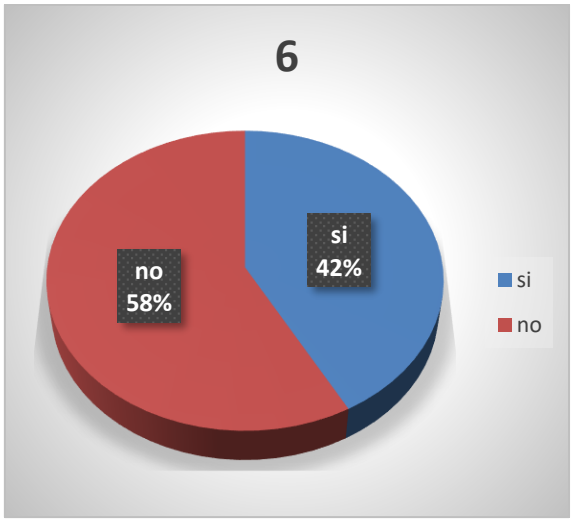

Figura 10. ANÁLISIS 6
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

ANÁLISIS:

En el hotel Quito el personal no se siente cómodo en su área de trabajo en un 58% y en un 42% si se sienten cómodos.

7.- ¿HA RECIBIDO ALGUNA CHARLA SOBRE EL CLIMA LABORAL?

Tabla 16 Pregunta 7

OPINIONES	PUNTAJES	PORCENTAJES
SI	19	61
NO	12	39
TOTAL	31	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

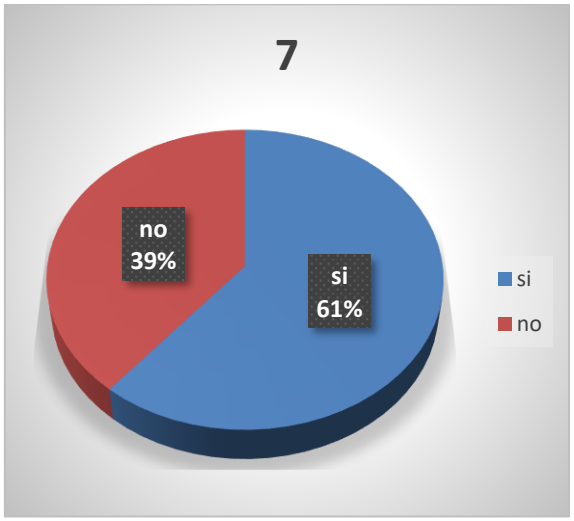

Figura 11. ANÁLISIS 7
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

ANÁLISIS:

En el hotel Quito el personal si recibió charlas sobre el clima laboral en un 61% y en un 39% no recibió estas charlas.

8.- ¿QUE ALTERNATIVAS CREE USTED QUE AYUDE A MEJORAR EL MAL CLIMA LABORAL?

Tabla 17 Pregunta 8

OPINIONES	PUNTAJES	PORCENTAJES
Mejora de comunicación	13	42
Capacitaciones	10	32
Talleres Informativos	8	26
Elaboración de Folletos	0	0
TOTAL	31	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

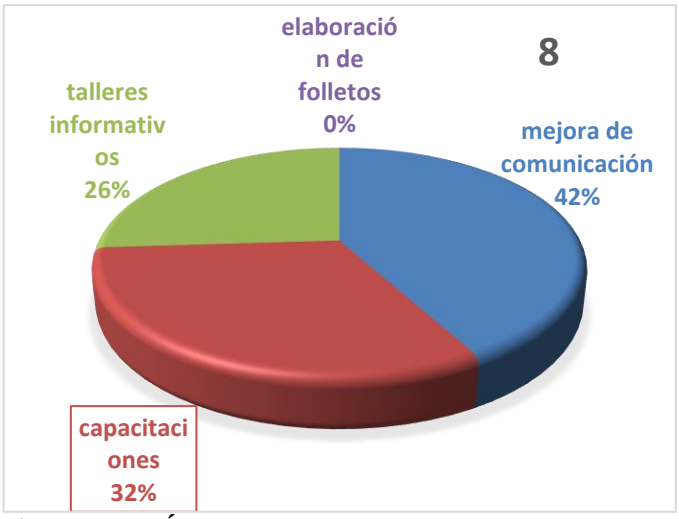

Figura 12. ANÁLISIS 8
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

ANÁLISIS:

En el hotel Quito en las encuestas realizadas a los empleados, el 42% manifiesta que se debe mejorar la comunicación entre ellos para tener un excelente clima laboral, un 32% piensa que el realizar capacitaciones sería bueno y el 26% de los colaboradores están dispuestos a desarrollar talleres informativos donde se les pueda dar información adecuada sobre la herramienta *empowerment.*

9.- ¿COMO CREE USTED QUE LA FALTA DE *EMPOWERMENT* AFECTA EN LA ORGANIZACIÓN?

Tabla 18 Pregunta 9

OPINIONES	PUNTAJES	PORCENTAJES
Baja productividad	16	52
Rotación de personal	13	42
Problemas Financieros	2	6
TOTAL	31	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

Figura 13. ANÁLISIS 9
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

ANÁLISIS:

En el hotel Quito los empleados creen que la falta de *empowerment* afecta a la organización, el 52% manifiesta que se produce baja productividad, un 42% piensa que afecta en cuanto a la rotación de personal y el 6% indican que afecta a los problemas financieros.

10.- ¿ESTARIA INTERESADO EN CONOCER EL PLAN DE EMPODERAMIENTO PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL?

Tabla 19 Pregunta 10

OPINIONES	PUNTAJES	PORCENTAJES
SI	31	100
NO	0	0
TOTAL	31	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

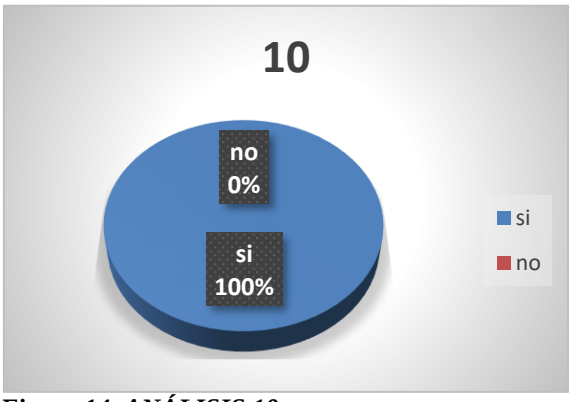

Figura 14. ANÁLISIS 10
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

ANÁLISIS:

En el Hotel Quito el personal está interesado en un 100% de conocer el plan de empoderamiento que mejorará el clima laboral.

CONCLUSIÓN:

Según la encuesta el personal del Hotel Quito está dispuesta a participar de la mejor manera en la implementación de la herramienta, cabe recalcar que si conocen sobre el tema y mejoraran en base a los talleres la comunicación entre ellos.

5.05 Propuesta Técnica

EMPODERAMIENTO "HOTEL QUITO"

"El hombre razonable se adapta al mundo; el irrazonable persiste en intentar adaptar el mundo a él. Por consiguiente, todo progreso depende del hombre irrazonable".

George Bernard Shaw

Tabla 20 Contenido

Contenidos
5.05.01 Introducción.
5.05.02 Objetivo General
5.05.03 Objetivos Específicos
5.05.04 Misión.
5.05.05 Visión.
5.05.06 Valores
5.05.07 Organigrama
5.05.08 Socialización de la guía.
5.05.09 Desarrollo de la propuesta

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

5.05.01 Introducción

En el presente trabajo investigativo han analizado los problemas que se han presentado en el Hotel Quito debido a la falta de comunicación.

El hotel Quito requiere implementar una guía enfocada a desarrollar talleres informativos sobre el empoderamiento, esta guía le permitirá conocer toda la información necesaria, cuáles son sus afectaciones que tendrá si no se le trata a tiempo contando con un personal motivado y capaz a realizar cambios en sus actividades laborales. La implementación de la guía les servirá de mucho para mejorar la comunicación entre los trabajadores de la empresa, también con una necesidad de que

los colaboradores desean realizar actividades fuera de la organización que les ayudara a afianzar los lazos interpersonales por ende general un buen clima en el trabajo.

5.05.02 Objetivo General

Elaborar una guía para desarrollar talleres informativos sobre el empoderamiento que permita mejorar el clima laboral en el hotel Quito.

5.05.03 Objetivos Específicos

- ✓ Crear un plan de capacitación del *empowerment* para mejorar la comunicación entre empleados.

- ✓ Realizar un plan de carrera de los colaboradores quienes utilizan de medias las capacitaciones relacionadas a la herramienta y la creación transferencia de conocimientos en base a los planes de la organización.

5.05.04 Misión

Brindar a nuestros clientes el valor percibido más elevado, a través de experiencias únicas en nuestro hotel, manteniendo una filosofía de excelencia y calidez, generado por un equipo humano altamente motivado y capacitado.

5.05.05 Visión

Ser el hotel representante del patrimonio cultural de la ciudad creando auténticas experiencias para nuestros clientes, promoviendo su retorno y preferencia.

5.05.06 Valores

Excelencia en servicios, ética, desarrollo de las personas, prudencia, trabajo en equipo, innovación, orientación a los resultados e integridad.

5.05.07 Organigrama

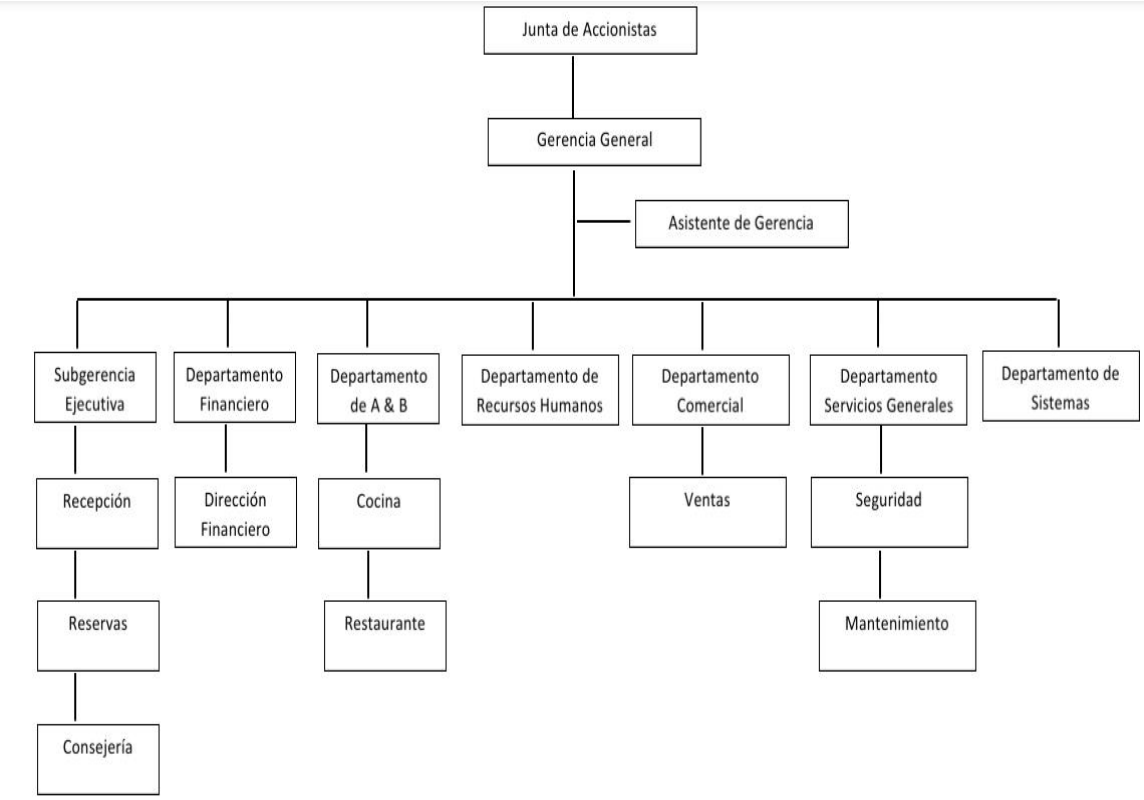

Figura 16. Organigrama
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

5.05.08 Socialización de la Guía

- **TEMA:**

Socializar la guía para desarrollar talleres informativos sobre el empoderamiento, clima laboral, liderazgo y trabajo en equipo.

- **OBJETIVO:**

Dar a conocer a los empleados y socios, sobre los principales aspectos de la implementación de esta guía en el Hotel Quito.

- **RESPONSABLE:** Talento Humano

- **TIEMPO:** 40 Horas

- **LUGAR:** En hotel Quito al norte de Quito

- **DESCRIPCIÓN**

- **VÍDEO DE BIENVENIDA MOTIVACIONAL**

-Video motivacional COMIENZA A AVANZAR

Link:https://youtu.behttps://www.facebook.com/groups/17010227736809331/permalink/2568863086692454//7deY81SekGo

- **DESARROLLO**

Inicia mediante las siguientes reglas:

- **REGLAS DE ORO**

- Apagar los celulares
- Actitud positiva
- Mente abierta
- Desenvolvimiento
- Apertura al cambio

Continúa con la socialización y aprendizaje de lo siguiente:

- **MISIÓN ESTRATÉGICA DEL PLAN**

Elaborar una guía para la implementación de talleres informativos como el empoderamiento para darles a conocer a los empleados todas sus afectaciones, como podemos prevenir.

- **VISIÓN ESTRATÉGICA DEL PLAN**

Aporte al crecimiento de la producción en el hotel y satisfacer las necesidades a los clientes con un personal motivados, así reduciendo el ausentismo en cada una de los empleados.

Culmina la misma mediante los 4 temas de exposición.

5.05.09 Desarrollo de la propuesta

En base a los resultados de las encuestas realizadas al personal del Hotel Quito realizaremos los siguientes temas para los talleres:

- ✓ **Empoderamiento**

Figura 17. **Empoderamiento**
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

Mediante el *empowerment* se pueden alcanzar los beneficios óptimos de la tecnología, pues los miembros de los equipos de trabajos, y la organización tendrán un completo acceso y uso de información crítica; poseerán la tecnología, habilidades, responsabilidad y autoridad para utilizar la información y llevar a cabo la organización.

- ✓ **Clima Laboral**

Figura 18. Clima laboral
***Fuente*:** Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

Según (Guil, 1999)"la percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral".

- ✓ **Liderazgo**

Figura 19. Liderazgo
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

El liderazgo implica aprender a moldear el futuro. Existe el liderazgo cuando las personas dejan de ser víctimas de las circunstancias y participan activamente en la creación de nuevas circunstancias.

- ✓ **Trabajo en Equipo**

Figura 20. Trabajo en equipo
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

Según el reconocido especialista Jon Katzenbach, el trabajo en equipo puede considerarse al "Número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida"

Tabla 21 Taller 1

EMPODERAMIENTO
OBJETIVO: Disponer de información adecuada sobre el empoderamiento que busca solucionar el clima laboral mediante una buena comunicación. **RESPONSABLE:** Talento Humano **PERFIL DEL INSTRUCTOR:** Psicólogo Industrial 5 años de experiencia en capacitaciones de empoderamiento. **TIEMPO:** 10 HORAS **DINÁMICAS DE INTEGRACIÓN:** ✓ Espaldas Pegadas para fomentar el trabajo en equipo. ✓ El mensaje equivocado para reflexionar sobre la transmisión de información. **DESCRIPCIÓN DEL TALLER:** ✓ Qué es el empoderamiento: Consiste en una introducción sobre el empoderamiento. ✓ Tipos de empoderamiento: Dar a conocer los tipos de empoderamiento más comunes que se dan en las empresas. ✓ Afectaciones del empoderamiento: Mejorar en cuanto a la técnica de empoderamiento el clima laboral en la empresa. ✓ Cómo se utiliza el empoderamiento dentro de los departamentos o puestos de trabajos: Maneras de incentivar a los trabajadores a manejar las herramientas de empoderamiento en los diferentes puestos de trabajo. **PLENARIA:** Evaluación y retroalimentación

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

QUÉ ES EL EMPODERAMIENTO

Proceso mediante el cual las personas fortalecen sus capacidades

TIPOS DE EMPODERAMIENTO

Variedad, Autonomía, Carga de Trabajo, Soporte de la Organización y Posición dentro de la empresa.

AFECTACIONES DEL EMPODERAMIENTO

Psicosociales dentro de la organización, Estrategias de afrontamiento, Niveles de Resiliencia.

UTILIZACIÓN DEL EMPODERAMIENTO DENTRO DE LOS DEPARTAMENTOS O PUESTOS DE TRABAJO

Actividades Grupales, Dinámicas, Talleres Informativos.

CLIMA LABORAL
OBJETIVO: Mejorar el clima laboral para realizar sus actividades laborales con eficiencia y eficaz. **RESPONSABLE:** Talento Humano **PERFIL DEL INSTRUCTOR:** Asistente de Talento Humano 2 a 3 años de experiencia en Motivación y Superación Personal. **TIEMPO:** 10 HORAS **DINÁMICA DE INTEGRACIÓN:** ✓ Hola Hola para unir a las personas ✓ Promover actividades deportivas para que mejore el clima laboral y sean más comunicativos. **DESCRIPCIÓN DEL TALLER:** ✓ Demostrar con sustento que es el clima laboral. ✓ Gestión del clima laboral. ✓ Teoría del clima laboral. ✓ Clima, cultura y cambio organizacional. ✓ Comunicación organizacional. **PLENARIA:** Retroalimentación y evaluación

Tabla 22 Taller 2
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

CLIMA LABORAL

Es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo.

GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL

Favorece, Implicación, Productividad, Creatividad y Rendimiento individual y colectivo

TEORIA DEL CLIMA LABORAL

Mediante la escuela Gestal (Percepción del Individuo) y Funcionalista (Pensamiento y comportamiento de un individuo)

CLIMA, CULTURA Y CAMBIO ORGANIZACIONAL

Promover la construcción de un ambiente de trabajo favorable y fortalecer el compromiso del personal.

Tabla 23 Taller 3

LIDERAZGO
OBJETIVO: Explicar todo lo que corresponde a liderazgo **RESPONSABLE:** Talento humano **PERFIL DEL RESPONSABLE:** Capacitador 3 a 5 años de experiencia en capacitaciones motivacionales de liderazgo y automotivación. **TIEMPO:** 20 HORAS **DINÁMICA DE INTEGRACIÓN:** ✓ Tres verdades y una mentira sirven para la unión de los empleados. ✓ Asignación de roles. ✓ Nudo de personas. **DESCRIPCIÓN DEL TALLER:** ✓ Que significa liderazgo. ✓ Competencias del líder para el cambio. ✓ Principales teorías de liderazgo. ✓ Valores del líder. ✓ Estrategias para fortalecer el liderazgo. ✓ Diferencias entre jefe y líder. **PLENARIA:** Retroalimentación, dinámicas y evaluación

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

LIDERAZGO

Es un conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser y actuar.

COMPETENCIAS DEL LIDER PARA EL CAMBIO

Proactividad, Liderar desde adentro, Recompensar, Comunicar, Empatía, Gestión del éxito y Motivación.

PRINCIPALES TEORIAS DE LIDERAZGO

Teorías del gran hombre, de los rasgos de contingencia, situacionales y comportamiento.

VALORES DE LIDER

Buenos comunicadores, capacidad de asumir retos, se adaptan a los cambios y creencias firmes.

ESTRATEGIAS PARA FORTALECER EL LIDERAZGO

Motivación en uno mismo, piensa en los demás, aleja lo negativo, incorpora gente positiva, apela a los valores, confía y delega.

DIFERENCIAS ENTRE LIDER Y JEFE

Líder dirige y motiva, Jefe autoridad impuesta.

Líder autoconocimiento, inteligencia emocional,

Jefe abuso de autoridad, micro gestión y falta de

Tabla 24 Taller 4

TRABAJO EN EQUIPO
OBJETIVO: Desarrollar estrategias de liderazgo **RESPONSABLE:** Talento humano **PERFIL DEL INSTRUCTOR:** Psicólogo Industrial 5 años de experiencia en capacitaciones de dinámicas grupales y gestión del talento humano. **TIEMPO:** 10 HORAS **DINÁMICA DE INTEGRACIÓN:** ✓ El juego de posibilidades. ✓ Ganador/Perdedor ✓ Mezcla de Objetivos. **DESCRIPCIÓN DEL TALLER:** ✓ Qué significa trabajar en equipo. ✓ Importancia del trabajo en equipo dentro de la organización y los roles que cada quien juega en el mismo. ✓ Características de los equipos y motivación. ✓ Roles y papeles en el equipo. ✓ Diagnóstico en el equipo de trabajo. ✓ Eficacia, eficiencia y efectividad en el equipo. **PLENARIA:** Retroalimentación

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

TRABAJO EN EQUIPO

Es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo.

IMPORTANCIA DEL TRABAJO DE EQUIPO

Es importante un trabajo en equipo diverso y bien enfocado para disminuir debilidades y potenciar fortalezas.

CARACTERÍSTICAS DE LOS EQUIPOS Y MOTIVACIÓN

Clima de cooperación, visualización de las metas comunes, aptitud participativa y comunicación abierta.

ROLES Y PAPELES DEL EQUIPO

Roles: De acción: impulsor, implementador y finalizador

Sociales: coordinador, investigador de recursos.

DIAGNÓSTICO EN EL EQUIPO DE TRABAJO

Mejorar los resultados de la organización y mantener personas y equipos productivos y satisfechos.

CIERRE DEL TALLER

Despedida a cargo de Carolina Valenzuela

EVALUACIÓN

Tema del Taller: _____

Fecha: _____

Este taller tiene como objetivo evaluar como estuvo el desarrollo de los talleres con el fin de impartir los conocimientos necesarios sobre los temas tratados. Marcar con una **X** la respuesta que refleje su opinión.

Tabla 25 Evaluación de los talleres

OBJETIVOS DEL TALLER	SI	NO
¿Los objetivos del taller estuvieron claros?		
¿Los objetivos del taller respondieron a tus necesidades?		
¿Los nuevos aprendizajes son útiles para desempeñar en tu cargo?		
MÉTODOLOGIA DEL TALLER	**EXCELENTE**	**REGULAR**	**MALO**
Como califica usted el desarrollo del taller			
Fue entregado el material necesario para el taller			
Cuanto considera usted la motivación del taller			
DESEMPEÑO DE LOS CAPACITADORES	**EXCELENTE**	**REGULAR**	**MALO**
Como califica al capacitador			
Como estuvo el respeto del capacitador			
Se hizo entender el capacitador			

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

CAPITULO VI

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Los aspectos administrativos se refieren a los recursos que vamos a necesitar para llevar a cabo está investigación y el desarrollo de la misma.

6.01 Recursos

Son elementos necesarios con el fin de desarrollar y satisfacer las necesidades al momento de ejecutar el proyecto.

6.01.01 Recursos humanos

Para la ejecución del proyecto es importante contar con el personal ya que con ellos depende el funcionamiento de los demás recursos**.**

- Población: 31 personas.

6.01.02 Recursos audiovisuales

Es necesario contar con estos instrumentos ya que se nos facilita para poder impartir conocimientos adicionales.

- Proyector
- Cámara Digital
- Computador Portátil
- Memory Flash

6.01.03 Infraestructura

Lugar físico donde se va a ejecutar la herramienta del empoderamiento.

- Hotel Quito

6.01.04 Material de apoyo

Conjunto de herramientas que utilizan los colaboradores de la empresa que están incluidos en el desarrollo de la propuesta.

- Cuadernos (1 por colaborador)

Esfero

6.02 Presupuesto

Tabla 26 Presupuesto del proyecto

PRESUPUESTO DE LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO					
#	**DESCRIPCIÓN**	**CANTIDAD**	**VALOR UNITARIO**	**VALOR TOTAL**	**OBSERVACIÓN**
1	Trabajo de Grado	1			Cancelado al ITSCO
2	Memory Flash 16 Gb	1	15	15.00	Almacenamiento de información
3	Impresiones B/N	100			Presentación Capítulos
4	Impresiones a color	150			presentación Capítulos
5	Copias	100			Corrección capítulos
6	Internet (horas)	50			Obtención de Información
7	Elaboración guía	5	12	60.00	Socialización de la guía
8	Vasos, servilletas. Cucharas plásticas	1	31	31.00	Socialización de la guía
9	Café, azúcar, te	1	31	31.00	Socialización de la guía
10	Break	31	1.50	46.50	Socialización de la guía
	TOTAL:				

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

Tabla 27 Presupuesto para ejecutar la guía

#	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	OBSERVACIÓN
1	Proyector	1	500	500	Equipado por la Empresa
2	folletos	31	10	310	Ejecución de talleres
4	Colas, Aguas Aromáticas, Azúcar	1	30	30.00	ejecución de talleres
5	Servilletas, vasos, cucharas platicas	50	0,02	10.00	Equipado por la Empresa
6	Cuadernos	31	1.00	31.00	ejecución de talleres
7	Coffe break	31	1.00	31.00	Ejecución de talleres
8	Esferos	31	0.30	9,30	ejecución de talleres
8	material para talleres	3	20	60.00	ejecución de talleres
	TOTAL:			**987.30**	

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

6.03 Cronograma

Tabla 28 Cronograma del proyecto

Actividad	Noviembre 2019	Diciembre 2019	Enero 2020	Febrero 2020	Marzo 2020
Levantamiento de información.					
Analizar y plantear alternativas					
Crear y transferir conocimientos a través de sistemas y apoyo constante por parte de la empresa					
Plan carrera					
Capacitación relacionada con temas empresariales como el empoderamiento					
Estrategias para mejorar la comunicación					

entre colaboradores.	
Elaboración de una guía para la implementación de talleres informativos.	
Hotel Quito mejora el clima laboral optimizando su producción.	

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Valenzuela

CAPITULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.01 Conclusiones

- ✓ Se genera un clima laboral adecuado mediante la gestión de recursos humanos y la participación del personal de la empresa conforme al plan de empoderamiento. Obteniendo que los colaboradores trabajen en equipo y en los puestos de trabajo se fomenta la eficiencia y eficacia del personal.

- ✓ Al momento de crear estrategias de comunicación ayuda a que los colaboradores tenga un momento para dialogar hacer una lluvia de ideas y todos en equipo llegar a un consenso y que ambas partes se sientan satisfechas con el fin de eliminar los malos comentarios.

- ✓ El empoderamiento ayuda tanto a la empresa como a los colaboradores ya que al momento de tener al personal motivado la productividad de la empresa aumenta y hace que ambas partes sean compensadas.

- ✓ Se mejora la comunicación entre los trabajadores mediante los talleres informativos, el liderazgo es parte fundamental en la organización. ya que luego de capacitar los empleados llenas los vacíos que tenían remplazando con los nuevos conocimientos y poniéndolos en práctica tanto en su vida personal y profesional.

7.02 Recomendaciones

- ✓ Se recomienda al Hotel Quito implementar esta herramienta de empoderamiento para desarrollar los talleres ya que sin ellos no podrán llevar a cabo los temas que se les presente a futuro. Se sugiere que se desarrollen las actividades grupales fuera de la empresa ya que les ayudara en sus actividades laborales y a despejar sus mentes.

- ✓ Es importante tener en cuenta que este plan de empoderamiento mediante las diferentes estrategias sean aplicados a todos los departamentos dentro de la organización. Tomar en cuenta que la comunicación correcta entre el personal genera una mejor relación entre departamentos generando mayor confianza, responsabilidad y compromiso de los colaboradores hacia la organización.

- ✓ Esta herramienta innovadora se ve utilizada en países como Estados Unidos, México lo cual se ve un beneficio para las dos partes y es bastante utilizado para mejorar la productividad de las empresas.

BIBLIOGRAFIAS

IESS. (09 de 02 de 2020). (11 de 02 de 2020). Obtenido de https://www.iess.gob.ec/documents/10162/2903501/I.2+Base_Legal+Codigo+de+Trabajo.pdf?version=1.0

Como hacer empowerment en tu empresa. (15 de MARZO de 2011). Obtenido de https://www.entrepreneur.com/article/264077

Ángel, H. S. (2011). GESTION DE PROYECTOS. CARTAGENA: GERENCIAL LTDA. Obtenido de LAS 12 REGLAS DE ORO.

Fretel, A. C. (2012). MANUAL: ELABORACION DE PROYECTOS DE DESARROLLO. En A. C. Fretel, Dirigido a integrantes de instituciones promotoras de (pág. 59). LIMA: Comunicaciones Aliadas.

GRASSO. (30 de JUNIO de 2014). TESIS DE INVESTIGACION. Obtenido de http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2014/06/tecnicas-e-instrumentos-de.html

Mairal, D. (25 de FEBRERO de 2015). El árbol de objetivos (goal tree) como método para establecer criterios. Obtenido de http://www.aragonvalley.com/arbol-de-objetivos-goal-tree-metodo-establecer-criterios/.

HotelQuito
Deluxe Collection Hotel by Sercotel Hotels

Ing. Maribel Saavedra
Jefe de Recursos Humanos
Av. González Suárez N27 142
Quito - Ecuador
Tel.: + (593-2) 3964 900
Dir.: +(593-2) 3964 941
mail: maribel.saavedra@hotelquito.com

Señores

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

Presente,

Mediante el presente documento HOTEL QUITO S.A, certifica que la señorita Carolina Valeria Valenzuela Yaguapas con número de cédula 172552439-9 realizó la tesis en nuestra empresa implementando un plan de empowerment en los colaboradores de la organización.

Cumpliendo con todos los requisitos solicitados.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, **AUTORIZO** a la señorita **VALENZUELA** hacer uso de este documento como estime conveniente.

Quito DM, 20 de febrero de 2020

Atentamente,

HOTEL QUITO

Ing. Maribel Saavedra
Jefe de Recursos Humanos
Quitolindo Quito Lindo S.A.
HOTEL QUITO

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document:	Carolina Valeria Valenzuela Yaguapas urkund.pdf (D65905603)
Submitted:	3/20/2020 12:42:00 AM
Submitted By:	karolyaguapas2015@hotmail.com
Significance:	2 %

Sources included in the report:

https://docplayer.es/53437892-Carrera-de-administracion-de-recursos-humanos-personal.html

Instances where selected sources appear:

3

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

BITACORA PARA EL CONTROL DE PROYECTOS DE TITULACIÓN

NOMBRE TUTOR:	FRANCO DELGADO GUIDO MARCELO
NOMBRE ESTUDIANTE:	VALENZUELA YAGUAPAS CAROLINA VALERIA
CARRERA:	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS - PERSONAL
TEMA DE TITULACIÓN:	"MEJORAR EL MAL CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL HOTEL QUITO MEDIANTE UN PLAN DE EMPOWERMENT EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL PERIODO 2019-2020."
IMPRESIÓN REPORTE:	Quito, 17 de julio del 2020 23:13:30
TIPO REPORTE:	ACUMULATIVO
ESTADO FINAL/OBSERVACIÓN:	PROYECTO ACTIVO / NO GRADUADO /

MODALIDAD: INVESTIGACION DESARROLLO INNOVACION — **PERIODO:** OCT 2019_MAR 2020

NO.	CODIGO	FECHA TUTORIA	TIPO ASESORIA	HORA INICIO	TEMA TRATADO	HORA FIN	HORAS	OBSERVACIÓN	ESTADO SIC
1	207053	2019-10-19	INSITU	2019-10-19 12:00:00	ANTECEDENTES / CONTEXTO	2019-10-19 13:00:00	1.00	REVISIÓN CONTEXTO	PROCESADO
2	211140	2019-10-22	AUTONOMA	2019-10-22 08:00:00	ANTECEDENTES / CONTEXTO	2019-10-22 18:00:00	10.00	ELABORACIÓN DEL TEMA Y ANTECEDENTES	PROCESADO
3	211141	2019-10-29	AUTONOMA	2019-10-29 08:00:00	ANTECEDENTES / CONTEXTO	2019-10-29 18:00:00	10.00	DESARROLLO CONTEXTOS MICRO, MESO Y MACRO	PROCESADO
4	207055	2019-10-26	INSITU	2019-10-26 12:00:00	ANTECEDENTES / JUSTIFICACIÓN	2019-10-26 13:00:00	1.00	SE PRESENTA JUSTIFICACIÓN	PROCESADO
5	211142	2019-11-05	AUTONOMA	2019-11-05 08:00:00	ANTECEDENTES / JUSTIFICACIÓN	2019-11-05 18:00:00	10.00	DESARROLLO DE LA JUSTIFICACIÓN	PROCESADO
6	207056	2019-11-09	INSITU	2019-11-09 12:00:00	ANTECEDENTES / DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)	2019-11-09 13:00:00	1.00	REVISIÓN DE DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)	PROCESADO
7	211143	2019-11-12	AUTONOMA	2019-11-12 08:00:00	ANTECEDENTES / DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)	2019-11-12 18:00:00	10.00	ELABORACIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)	PROCESADO
8	207057	2019-11-16	INSITU	2019-11-16 12:00:00	ANALISIS DE INVOLUCRADOS / MAPEO DE INVOLUCRADOS	2019-11-16 14:00:00	2.00	SE PRESENTA MAPEO DE INVOLUCRADOS	PROCESADO
9	211144	2019-11-19	AUTONOMA	2019-11-19 08:00:00	ANALISIS DE INVOLUCRADOS / MAPEO DE INVOLUCRADOS	2019-11-19 18:00:00	10.00	DESARROLLO DEL MAPEO DE INVOLUCRADOS	PROCESADO
10	208154	2019-11-23	INSITU	2019-11-23 12:00:00	ANALISIS DE INVOLUCRADOS / MATRIZ DE ANALISIS DE INVOLUCRADOS	2019-11-23 13:00:00	1.00	REVISIÓN MATRIZ DE ANALISIS DE INVOLUCRADOS	PROCESADO
11	211145	2019-11-26	AUTONOMA	2019-11-26 08:00:00	ANALISIS DE INVOLUCRADOS / MATRIZ DE ANALISIS DE INVOLUCRADOS	2019-11-26 18:00:00	10.00	ELABORACIÓN DE MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	PROCESADO
12	208155	2019-11-30	INSITU	2019-11-30 11:02:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARBOL DE PROBLEMAS	2019-11-30 12:02:00	1.00	CORRECCIONES ARBOL DE PROBLEMAS	PROCESADO
13	211146	2019-12-03	AUTONOMA	2019-12-03 08:00:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARBOL DE PROBLEMAS	2019-12-03 18:00:00	10.00	DESARROLLO DEL ÁRBOL DE PROBLEMAS	PROCESADO
14	208156	2019-12-14	INSITU	2019-12-14 11:03:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARBOL DE OBJETIVOS	2019-12-14 13:03:00	2.00	REVISION ARBOL DE OBJETIVOS	PROCESADO
15	211147	2019-12-10	AUTONOMA	2019-12-10 08:00:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARBOL DE OBJETIVOS	2019-12-10 18:00:00	10.00	ELABORACIÓN DE ÁRBOL DE OBJETIVOS	PROCESADO
16	208157	2019-12-21	INSITU	2019-12-21 11:05:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS	2019-12-21 13:05:00	2.00	REVISION MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS	PROCESADO
17	211148	2019-12-17	AUTONOMA	2019-12-17 08:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS	2019-12-17 18:00:00	10.00	DESARROLLO DE LA MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	PROCESADO
18	208158	2019-12-28	INSITU	2019-12-28 11:06:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANALISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	2019-12-28 12:06:00	1.00	CORRECCIONES MATRIZ DE ANALISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	PROCESADO
19	211149	2019-12-24	AUTONOMA	2019-12-24 08:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANALISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	2019-12-24 18:00:00	10.00	DESARROLLO DE LA MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	PROCESADO
20	208159	2020-01-04	INSITU	2020-01-04 11:07:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	2020-01-04 12:07:00	1.00	CORRECCIONES DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	PROCESADO
21	211150	2019-12-31	AUTONOMA	2019-12-31 08:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	2019-12-31 18:00:00	10.00	DESARROLLO DEL DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	PROCESADO
22	208160	2020-01-11	INSITU	2020-01-11 11:08:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE MARCO LOGICO	2020-01-11 13:08:00	2.00	MATRIZ DE MARCO LOGICO	PROCESADO
23	211151	2020-01-07	AUTONOMA	2020-01-07 08:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE MARCO LOGICO	2020-01-07 18:00:00	10.00	DESARROLLO DE LA MATRIZ DE MARCO LÓGICO	PROCESADO
24	208161	2020-01-18	INSITU	2020-01-18 11:10:00	PROPUESTA / ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN)	2020-01-18 13:10:00	2.00	CORRECCIONES ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN)	PROCESADO
25	211152	2020-01-14	AUTONOMA	2020-01-14 08:00:00	PROPUESTA / ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN)	2020-01-14 18:00:00	10.00	DESARROLLO DE ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN)	PROCESADO
26	208162	2020-01-25	INSITU	2020-01-25 12:12:00	PROPUESTA / DESCRIPCION (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN)	2020-01-25 14:12:00	2.00	REVISIÓN DESCRIPCION (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN)	PROCESADO
27	211153	2020-01-21	AUTONOMA	2020-01-21 08:00:00	PROPUESTA / DESCRIPCION (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN)	2020-01-21 18:00:00	10.00	DESCRIPCIÓN (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN)	PROCESADO

28	211156	2020-02-11	AUTONOMA	2020-02-11 08:00:00	PROPUESTA / DESCRIPCION (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGÍA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2020-02-11 18:00:00	10.00	DESCRIPCION (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGÍA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	PROCESADO
29	208163	2020-02-01	INSITU	2020-02-01 11:14:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2020-02-01 13:14:00	2.00	CORRECCIONES FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	PROCESADO
30	211154	2020-01-28	AUTONOMA	2020-01-28 08:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2020-01-28 18:00:00	10.00	DESARROLLO DE LA FORMULACIÓN DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA PROPUESTA	PROCESADO
31	211155	2020-02-04	AUTONOMA	2020-02-04 08:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2020-02-04 18:00:00	10.00	DESARROLLO DE FORMULACIÓN DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA PROPUESTA	PROCESADO
32	212653	2020-03-07	INSITU	2020-03-07 13:04:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / RECURSOS	2020-03-07 15:04:00	2.00	ORIENTACIONES ASPECTOS ADMINISTRATIVOS, PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA	PROCESADO
33	214443	2020-03-09	INSITU	2020-03-09 18:05:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / RECURSOS	2020-03-09 19:05:00	1.00	REVISIÓN RECURSOS UTILIZADOS	PROCESADO
34	214430	2020-03-07	AUTONOMA	2020-03-07 07:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / RECURSOS	2020-03-07 17:00:00	10.00	SE DESARROLLA LOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS	PROCESADO
35	214446	2020-03-13	INSITU	2020-03-13 18:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / PRESUPUESTO	2020-03-13 19:00:00	1.00	REVISIÓN PRESUPUESTO UTILIZADO EN EL DESARROLLO DE LA TESIS	PROCESADO
36	214451	2020-03-11	AUTONOMA	2020-03-11 07:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / PRESUPUESTO	2020-03-11 17:00:00	10.00	DESARROLLO DE PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA	PROCESADO
37	214464	2020-03-20	INSITU	2020-03-20 18:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / CRONOGRAMA	2020-03-20 19:00:00	1.00	REVISIÓN DEL CRONOGRAMA DE APLICACIÓN	PROCESADO
38	214447	2020-03-14	INSITU	2020-03-14 12:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / CONCLUSIONES	2020-03-14 14:00:00	2.00	REVISIÓN GENERAL DE LA TESIS	PROCESADO
39	214453	2020-03-14	AUTONOMA	2020-03-14 07:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / CONCLUSIONES	2020-03-14 12:00:00	5.00	DESARROLLO DE CONCLUSIONES	PROCESADO
40	214448	2020-03-21	INSITU	2020-03-21 11:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / RECOMENDACIONES	2020-03-21 12:00:00	1.00	REVISIÓN CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	PROCESADO
41	214456	2020-03-16	AUTONOMA	2020-03-16 07:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / RECOMENDACIONES	2020-03-16 12:00:00	5.00	DESARROLLO DE RECOMENDACIONES Y REVISIÓN GENERAL DE LA TESIS	PROCESADO
42	214460	2020-03-22	AUTONOMA	2020-03-22 07:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / RECOMENDACIONES	2020-03-22 17:00:00	10.00	CORRECCIONES GENERALES DE LA TESIS	PROCESADO
43	214458	2020-03-23	INSITU	2020-03-23 18:00:00	INFORME FINAL DE TUTOR / INFORME FINAL	2020-03-23 19:00:00	1.00	REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA TESIS CON PORCENTAJE DE URKUND DE 2%	PROCESADO
						TOTAL HORAS:	240		

FRANCO DELGADO GUIDO MARCELO
TUTOR
CI: 1709292013

VALENZUELA YAGUPAS CAROLINA VALERIA
ALUMNO
CI: 1725524399

MENDOZA JARAMILLO FRIXTZIA CATHERINE
DELEGADO
CI: 1709099137
FECHA: