



INSTITUTO TECNOLÓGICO  
"CORDILLERA"

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS  
HUMANOS – PERSONAL**

**DISMINUIR LAS RELACIONES INTERPERSONALES CONFLICTIVAS,  
EN EL MINISTERIO DE FINANZAS DEL ECUADOR MEDIANTE LA  
ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN,  
SOBRE EL MISMO TEMA, EL MISMO QUE SERÀ DISTRIBUIDO EN  
CUATRO TALLERES.**

**DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015-2016.**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Tecnólogo en  
Administración de Recursos Humanos-Personal**

**Autora: Insuasti Calala Estefanía Katherine**

**Tutora: Ing. María Belén Torres Bueno**

**Quito, Mayo 2016**

## DECLARACIÓN

Declaro que la investigación es absolutamente original autentica, personal, 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 las que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

-----  
Estefanía Katherine Insuasti Calala

CI: 1724614456

## CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, **INSUASTI CALALA ESTEFANÍA KATHERINE** portadora de la cédula de ciudadanía signada con el No. **1724614456** de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Propiedad Intelectual, que dice: *“La cesión exclusiva de los derechos de autor confiere al cesionario el derecho de explotación exclusiva de la obra, oponible frente a terceros y frente al propio autor. También confiere al cesionario el derecho a otorgar cesiones o licencias a terceros, y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de la obra, sin perjuicio de los derechos morales correspondientes. En la cesión no exclusiva, el cesionario está autorizado a explotar la obra en la forma establecida en el contrato”*; en concordancia con lo establecido en los artículos 4, 5 y 6 del cuerpo de leyes ya citado, manifiesto mi voluntad de realizar la cesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Superior Tecnológico Cordillera, en mi calidad de Autor del Trabajo de Titulación que he desarrollado para la obtención de mi título profesional denominado: Tecnóloga en Administración de Recursos Humanos – Personal facultando al Instituto para ejercer los derechos cedidos en esta certificación y referidos en el artículo transcrito.

**FIRMA** \_\_\_\_\_

**NOMBRE** Estefanía Katherine Insuasti Calala

**CEDULA** 1724614456

Quito, a los .....

## AGRADECIMIENTO

Los logros alcanzados durante todo este período de formación académica han conformado un eje principal para lograr la meta que actualmente me encuentro alcanzando.

Agradezco a Dios principalmente por brindarme la oportunidad de encontrarme el día de hoy aquí.

A mis padres por su constante esfuerzo día con día, por su amor, cariño, comprensión y apoyo incondicional para un mejor futuro como profesional, por su importante apoyo económico. También a mi hermano quien de igual manera me ha brindado su apoyo incondicional.

A mi novio quien diariamente ha sido un apoyo constante por sus consejos, preocupación, cariño y amor es una persona muy importante en mi vida.

A la ingeniera María Belén Torres quien con sus conocimientos impartidos ha contribuido de manera significativa a la realización del presente proyecto.

Agradezco a las autoridades y docentes que me han brindado sus conocimientos en el proceso de aprendizaje, enseñanza.

Finalmente agradezco a mis familiares en general por aportar de una u otra forma para alcanzar este gran logro en mi vida.

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto dedico primeramente a Dios por llenarme de bendiciones en mi vida e iluminarme por el camino del bien.

A mis padres quienes han sido mi fuerza, mi eje principal para continuar adelante, porque sin ellos no alcanzaría este importante logro. De igual manera a mi hermano que es una persona muy importante en mi vida.

A mi familia quienes me han brindado sus consejos y su apoyo para continuar con mi preparación académica en beneficio de un futuro mejor.

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de titulación se argumenta en la ejecución de un Plan de capacitación distribuido en cuatro talleres para contribuir a disminuir las relaciones interpersonales conflictivas en el Ministerio de Finanzas del Ecuador, se ha llegado a la determinación de este proyecto, puesto que se ha observado la necesidad de contribuir con temas de esta índole dentro de la Gestión del Talento Humano, tomando en consideración que el talento humano es el eje fundamental para el desarrollo de una organización; por lo tanto necesita motivación y sobre todo brindar de una u otra manera la estabilidad emocional al empleado para que puede ejercer sus actividades de la mejor manera posible.

El proyecto en mención es una investigación de campo enfocada en recabar información necesaria que permita focalizar requerimientos estratégicos en torno al tema. Es importante mencionar que el tema está directamente alineado con la carrera profesional. Finalmente es considerable destacar la gran aportación que significa el proyecto tanto para el personal de la institución como directamente para el Ministerio de Finanzas del Ecuador.

## ABSTRACT

This titration project is argued by execution of a training plan distributed in four workshops to contribute to decrease conflicting interpersonal relationships at "Ministerio de Finanzas del Ecuador", it has been come with this project, since that it has been watched necessity of contribute with topics of this kind into of Human Talent Management, taking consideration that human talent is the general axis to development of an organization and therefore it needs motivation and especially bring one way or another emotional stability to the employee to he/she can do his/her activities in the best possible way.

Project in mention is a field research focused in request necessary information that allows focus strategic requirements around this topic. It is important to mention that topic is directly aligned with professional career. Finally, it is considerable note a big apportation that means this project to institution employees and directly to "Ministerio de Finanzas del Ecuador" too.

## INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Finanzas del Ecuador, al ser un ente de suma importancia para el estado, cuenta con un amplio sistema departamental, que permite ejecutar de manera asertiva los procesos llevados a cabo dentro de esta cartera de estado. Sin embargo cabe mencionar que al poseer un alto número de trabajadores, se pudo determinar que existe un nivel bajo de interrelación entre todos los empleados, lo que genera ciertos conflictos debido a varios factores.

Esta circunstancia acerca de las relaciones interpersonales conflictivas dentro de la institución, es un inconveniente que repercute de manera significativa, en el desarrollo adecuado de los procesos internos, es por ello que en necesidad de contribuir a la Gestión del Talento Humano, se desarrolla la presente investigación, con el fin de mejorar las relaciones entre trabajadores y de esta manera la preocupación por la estabilidad emocional de los mismos y el beneficio por el mejoramiento de la productividad.

El presente proyecto es una alternativa de solución que no solo es una aportación en beneficio de los empleados sino también en beneficio de la institución, ya que trabajadores satisfechos y emocionalmente estables, pueden realizar sus labores de mejor manera, generando un servicio eficiente hacia el cliente externo.

# ÍNDICE

DECLARACIÓN .....	i
CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN EJECUTIVO .....	v
ABSTRACT .....	vi
INTRODUCCIÓN .....	vii
CAPÍTULO I .....	4
1.01 Contexto.....	4
1.02 Justificación .....	8
1.03 Definición del Problema Central (Matriz T).....	9
1.04 Contextualización de la Matriz T .....	11
CAPÍTULO II .....	12
INVOLUCRADOS .....	12
2.01 Mapeo de Involucrados.....	12
2.02 Matriz de Análisis de Involucrados.....	14
2.03 Matriz de Análisis de Involucrados.....	15
CAPÍTULO III.....	18
PROBLEMAS Y OBJETIVOS.....	18
3.01 Árbol de problemas.....	18
CAPÍTULO IV .....	22
4.01 Matriz de Análisis de Alternativas.....	22
4.03 Diagrama de Estrategias.....	30
4.03.01 Contextualización del Diagrama de Estrategias .....	30
4.05 Matriz de Marco Lógico.....	33
4.05.01 Contextualización de la Matriz de Marco Lógico .....	33
CAPITULO V .....	39
LA PROPUESTA.....	39
5.01 Antecedentes .....	39
5.02 Justificación de la Propuesta .....	40
5.03 Objetivo General .....	40

5.04 Orientación para el estudio.....	41
5.05 Relación de contenidos .....	51
5.06 Metodología Utilizada .....	52
5.06.01 Investigación de Campo .....	52
5.06.02 Encuesta .....	52
5.06.02.01 Formato de la Encuesta aplicada .....	52
Encuesta sobre el conocimiento acerca de las relaciones interpersonales conflictivas .....	52
5.06.02.02 Tabulación de las encuestas .....	55
5.07 Preparación de la Propuesta .....	65
5.07.01 Objetivo de la Propuesta .....	65
5.07.01.01 Ministerio de Finanzas .....	65
5.07.02 Plan de Capacitación para el Ministerio de Finanzas del Ecuador .....	69
5.07.03 Ventajas de la ejecución del Plan de Capacitación .....	70
5.07.03 Estructura del Plan de Capacitación distribuido en cuatro talleres informativos y motivacionales. ....	71
5.07.04 Temas a tratarse en los cuatro Talleres .....	72
CAPÍTULO VI.....	77
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	77
6.02 Presupuesto .....	78
6.02.02 Presupuesto para la ejecución de la Propuesta .....	79
6.03 Cronograma.....	80
CAPÍTULO VII .....	82
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	82
7.01 Conclusiones.....	82
7.02 Recomendaciones .....	83
Net gráfica.....	84
Bibliografía .....	86

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	7
Tabla 2.....	15
Tabla 3.....	25
Tabla 4.....	29
Tabla 5.....	36
Tabla 6.....	55
Tabla 7.....	56
Tabla 8.....	57
Tabla 9.....	58
Tabla 10.....	59
Tabla 11.....	60
Tabla 12.....	61
Tabla 13.....	62
Tabla 14.....	63
Tabla 15.....	64
Tabla 16.....	75
Tabla 17.....	78
Tabla 18.....	79
Tabla 19.....	80

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1.....	13
Ilustración 2.....	19
Ilustración 3.....	21
Ilustración 4.....	32
Ilustración 5.....	55
Ilustración 6.....	56
Ilustración 7.....	57
Ilustración 8.....	58
Ilustración 9.....	59
Ilustración 10.....	60
Ilustración 11.....	61
Ilustración 12.....	62
Ilustración 13.....	63
Ilustración 14.....	64
Ilustración 15.....	88
Ilustración 16.....	88

## CAPÍTULO I

### 1.01 Contexto

Según con lo planteado por la OMS (Organización Mundial de la Salud) en el año 2010, menciona impulsar la implantación de entornos de trabajo saludables, fundamentados en cuatro “planos” como clave fundamental para mantener un clima laboral estable; estos son, el ambiente físico de trabajo, el ambiente psicosocial del trabajo, los recursos personales de salud y la participación de las empresas en la comunidad.

Por su parte, la declaración de Seúl sobre seguridad y salud en el trabajo 2008, afirma que un entorno de trabajo seguro y saludable es un derecho humano fundamental.

Según la revisión documental “Motivation for employers to carry out workplace health promotion” realizada por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo 2012, las motivaciones para el desarrollo de la promoción de la salud en el trabajo se encuentran asociadas a factores internos y externos de las organizaciones.

Dentro de los 14 factores internos se encuentran los relacionados con: impacto real y significativo en las tasas de aumento de la productividad y la producción;

disminución del absentismo; impacto positivo en el preceptismo; mayores niveles de satisfacción en el trabajo, así como el compromiso organizacional de los trabajadores; reducción de la rotación del personal y mejor moral en los trabajadores. De manera complementaria, entre las motivaciones externas para el desarrollo de la promoción de la salud en el trabajo, se relacionan los beneficios indirectos que redundan en el mejoramiento del servicio, y la lealtad del cliente; mejoramiento de la imagen corporativa; así como, el fomento del apoyo a través de iniciativas locales y gubernamentales, según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo 2012.

Para la OMS, 2010, el concepto de trabajo saludable ha avanzado de manera importante desde el contexto del limitado ambiente físico (riesgos físicos, químicos, biológicos y ergonómicos) de finales de los años ochenta, para incluir ahora, la perspectiva de los estudios de vida saludables que incluye a la persona como un ser integral, considerando los factores psicosociales relacionados con cultura y organización del trabajo y las competencias del saber ser (actitud) que permite establecer y mantener adecuadas relaciones interpersonales en su vida y a lo largo de ella. (Mejia & Rojas, 2012)

Conforme a un estudio realizado en la ciudad de Quito – Ecuador en el año 2013 que determinaba los factores psicosociales y calidad de vida en trabajadores de pequeñas y medianas empresas, se pudo establecer ciertos factores determinantes los cuales contribuyen a un mayor conocimiento acerca de los factores que influyen para que se produzca una inestabilidad emocional provocando así, malas relaciones entre compañeros de trabajo.

Con respecto a la relación entre factores de riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo se determina que la correlación entre las variables calidad de vida en el trabajo y factores de riesgos psicosociales, existe una relación -05.5%, es decir, que en los trabajadores a mejor nivel de calidad de vida en el trabajo son menos los factores de riesgos psicosociales a los que están expuestos.(Verdesoto Gàleas & Reynaga, 2013)

Los riesgos psicosociales se pueden disminuir a través de las campañas de prevención de los riesgos enseñando y concientizando en normalización procedimientos productivos o de servicios, pero, sobre todo, con educación focalizada en las necesidades reales de capacitación de los trabajadores.(Verdesoto Gàleas & Reynaga, 2013)

Haciendo mención al análisis establecido y entorno a los resultados arrojados de un total de 1.100 empleados, se concluye que la calidad de vida de los empleados está directamente ligada con la estabilidad emocional que presente el trabajador, repercutiendo así las actividades encomendadas o caso contrario mejorando su productividad y sentido de pertenencia para con la empresa.

Los riesgos psicosociales hacen referencia a todos los factores que incluyen el estrés, el acoso, el malestar físico y psíquico que sufren gran cantidad de trabajadores resultado de una mala organización del trabajo y no de un problema individual, de personalidad o que responda a circunstancias personales o familiares.

Para poder realizar una evaluación a los riesgos psicosociales, se debe enfocar en los métodos los cuales ayuden a determinar el origen de los problemas, es decir las características de la organización del trabajo y no a las características individuales de cada empleado. (Verdesoto Gàleas & Reynaga, 2013)

El Ministerio de Finanzas del Ecuador es una entidad pública que cuenta con un total de 500 empleados distribuidos en diversos departamentos, subsecretarías, coordinaciones, enfocados a diversas áreas, por considerarse una entidad importante para el desarrollo económico interno y externo del país cuenta a su cargo con funciones complejas, a las cuales sus empleados brindan a diario conocimiento y dedicación, sin embargo el trabajo bajo presión pone en peligro la estabilidad emocional que pueda ser generada dentro de la institución, por lo cual al observar cierta inestabilidad que posteriormente pueda conllevar a generar relaciones interpersonales conflictivas entre el personal, se pretende plantear el presente proyecto a fin de contribuir con la prevención de este problema, ya que se considera ser el eje para la propagación de problemas mayores que afectarían el desarrollo de la institución y por ende de todas las actividades que se realizan dentro del mismo.

## 1.02 Justificación

***“Si la civilización ha de sobrevivir, debemos cultivar la ciencia de las relaciones humanas – la capacidad de todos los pueblos de todas las clases, a vivir juntos, en el mismo mundo en paz” Franklin D. Roosevelt.***

Haciendo referencia a la frase célebre y dentro del contexto que contempla las relaciones interpersonales, se puede hacer relevante el tema planteado en el proyecto, básicamente porque es un gran aporte en el ámbito social – laboral es por ello que se relaciona al presente proyecto con el Objetivo número Nueve del Plan Nacional del Buen Vivir el cual postula el Garantizar el trabajo digno en todas sus formas. Esto quiere decir que engloba un problema al cual se buscará solución, de tal forma que se pueda coadyuvar a la estabilidad emocional y de igual manera a un mejor equilibrio de las personas en las diversas actividades de sus lugares de trabajo.

El tema en sí a nivel personal es muy satisfactorio ya que hace alusión a un tema principalmente enfocado en la convivencia de los empleados de cualquier empresa u organización y esto es muy beneficioso ya que como gestores principales del Talento Humano se debe contribuir al bienestar del mismo.

Referente al aporte que se realiza como estudiantes del Instituto Tecnológico Superior “Cordillera”, cabe mencionar que es un tema de interés social y se lo ha desarrollado en base a todos los conocimientos brindados por parte de los docentes de la institución, es por esto, que como institución de educación superior al apoyar y fomentar temas de esta índole, es importante destacar su constante contribución para con la sociedad, principalmente porque se busca mejorar de una u otra manera estos

problemas que son causas principales de problemas más complejos como lo es el del estrés laboral, el cual es un factor bastante importante hoy en la actualidad.

### **1.03 Definición del Problema Central (Matriz T)**

La Matriz "T" es una técnica que permite definir la situación actual de la empresa, estableciendo así una situación empeorada y una situación mejorada, esta Matriz también está conformada por las fuerzas impulsadoras, aquellas que no van a permitir que se suscite una situación empeorada y las fuerzas bloqueadoras aquellas situaciones que no van a permitir que se dé una situación mejorada para lo cual se realiza una valoración mediante la intensidad (I) que es el nivel de impacto de la fuerza sobre la problemática. Potencial de cambio (PC), cuanto se puede modificar o aprovechar la fuerza para llegar a la situación deseada.

### 1.04 Matriz “T”

**Tabla 1**

SITUACIÓN EMPEORADA	SITUACIÓN ACTUAL				SITUACIÓN MEJORADA
Empleados con estrés laboral.	Relaciones interpersonales conflictivas entre empleados.				Aumento de productividad de los empleados
FUERZAS IMPULSADORAS	I	PC	I	PC	FUERZAS BLOQUEADORAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Taller motivacional sobre las relaciones interpersonales conflictivas</li> <li>Adecuado cumplimiento de los valores corporativos.</li> <li>Motivar un buen ambiente laboral dentro de la empresa.</li> <li>Capacitación para el incremento de la productividad.</li> <li>Talleres para tener trabajadores psicosocialmente estables.</li> </ul>	1	4	5	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desinterés de los empleados sobre el taller motivacional.</li> <li>Incumplimiento de valores institucionales</li> <li>Escaza relación entre trabajadores de los diferentes departamentos.</li> <li>Baja colaboración de los empleados para con la empresa.</li> <li>Inestabilidad psicosocial de los empleados.</li> </ul>
	2	4	4	2	
	1	4	5	2	
	2	4	4	2	
	2	5	5	2	

**Fuente:** Estudio de Campo

**Elaborado por:** Estefanía Insuasti

#### **1.04 Contextualización de la Matriz T**

Enfocado al tema central y realizando el respectivo análisis se concluye que entre las fuerzas impulsadoras se encuentra principalmente la realización de un taller motivacional el cual contribuirá a la concientización de los trabajadores y posteriormente el cambio de actitud, sin embargo este punto básico se puede ver opacado por el desinterés acerca del tema por parte de los empleados en mención.

Otra fuerza impulsadora es el adecuado cumplimiento de los valores corporativos, pero esto puede verse frustrado por el incumplimiento de los valores institucionales.

El mejoramiento del ambiente laboral es un punto clave y es lo que se quiere alcanzar, pero en el análisis establecido se ha llegado a observar que la relación entre empleados de los diferentes departamentos es muy escasa esto sería un factor esencial que no permitiría mantener relaciones interpersonales estables dentro del lugar de trabajo.

Lo que se pretende alcanzar como beneficio para la empresa y el empleado es el aumento de la productividad, pero esto se puede ver bloqueado por la falta de compromiso con la empresa y su filosofía corporativa.

Finalmente el equilibrio psicosocial de una persona tiene que ver de manera significativa en su desempeño en el trabajo o en cualquier actividad que realice, sin embargo como problema netamente real, es la inestabilidad emocional de los empleados lo cual provoca una interrelación conflictiva y un ambiente hostil dentro de la empresa.

## CAPÍTULO II

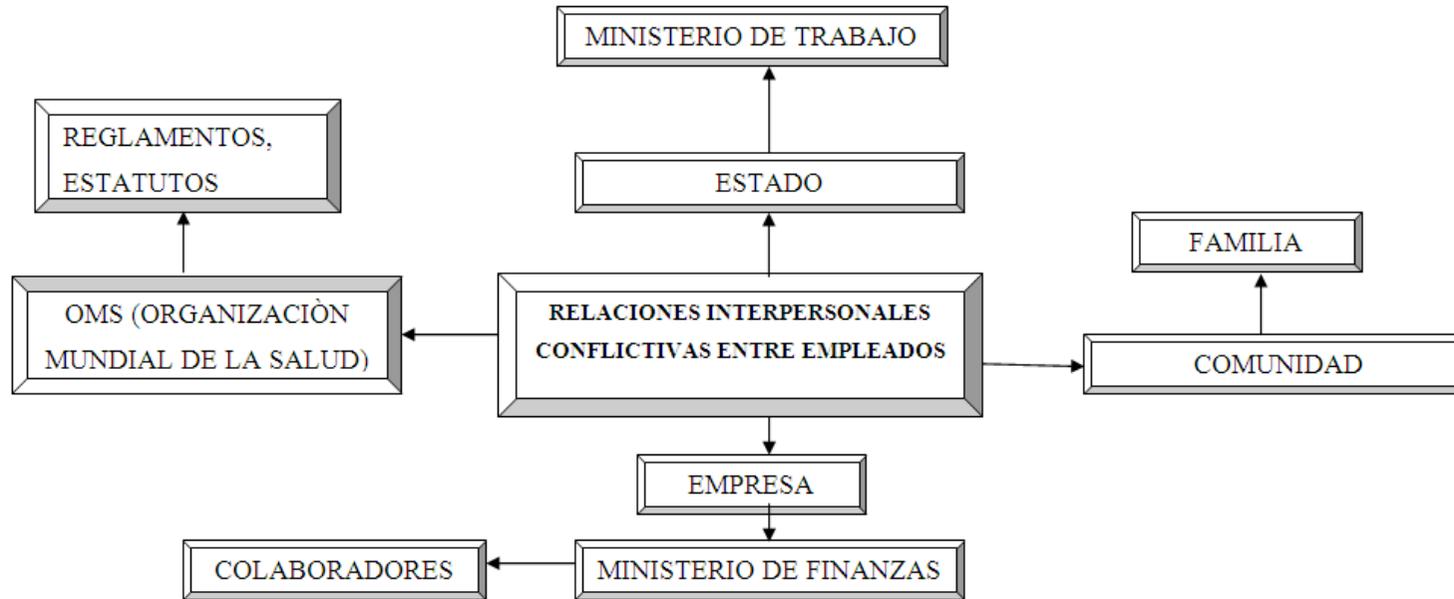
### INVOLUCRADOS

#### 2.01 Mapeo de Involucrados

El Mapeo de Actores Involucrados es una técnica que busca identificar a los actores claves de un sistema y que además permite analizar sus intereses, su importancia e influencia sobre los resultados de una intervención.

Es fundamental en el diseño y puesta en marcha de todo proyecto, así como también a la hora de negociar/construir en conjunto el programa de acción a seguir. (ZIGLA CONSULTORES , 2012)

## 2.01 Mapeo Mental de Involucrados



### Ilustración 1

Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Estefanía Insuasti

## **2.02 Matriz de Análisis de Involucrados**

Las relaciones de poder y las expectativas sobre las alternativas identificadas, se examinan mediante el análisis de involucrados. Este se lleva a cabo utilizando una tabla. (ZIGLA CONSULTORES , 2012)

## 2.03 Matriz de Análisis de Involucrados

Tabla 2

ACTORES INVOLUCRADOS	INTERÈS SOBRE EL PROBLEMA CENTRAL	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS MANDATOS CAPACIDADES	INTERÉS SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
<b>MINISTERIO DE FINANZAS</b>	Fomentar un sistema de clima laboral adecuado	Desinterés por las autoridades competentes	<b>Capítulo 1</b> del reglamento establecido por la OMS denominado “entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS contextualización, prácticas y literatura de apoyo” del año 2010	Contribuir al mejoramiento del clima laboral dentro de la empresa.	Desinterés por parte de los empleados por el tema.
<b>MINISTERIO DE TRABAJO</b>	Promover la estabilidad laboral de los trabajadores	Incumplimiento de normativas estipuladas por el ministerio de trabajo	<b>Art 8</b> del reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo.	Fomentar relaciones interpersonales favorables para el desarrollo de la empresa y del país.	Desinterés por parte del estado al momento de proporcionar el presupuesto general del estado.
<b>FAMILIA</b>	Mantener equilibrio entre el bienestar personal y laboral del empleado.	Conflictos familiares	<b>Art 9</b> del código de la niñez y la adolescencia que hace mención la función básica de la familia.	Contribuir al mejoramiento del entorno laboral	Poco conocimiento acerca del tema por lo tanto resistencia a informarse.
<b>OMS (ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD)</b>	Promover adecuados entornos de trabajo, favorables para los empleados.	Baja difusión de los objetivos establecidos por la OMS para el bienestar laboral.	<b>Capítulo 3</b> del reglamento establecido por la OMS denominado “entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS contextualización, prácticas y literatura de apoyo” del año 2010	Contribuir a difundir la importancia de entornos laborales saludables	Resistencia por parte de los involucrados, empresa y empleados.

Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Estefanía Insuasti

## 2.04 Análisis de la Matriz de Involucrados

Estableciendo la Matriz de Involucrados según el orden jerárquico se tiene como primer involucrado el Ministerio Finanzas, puesto que es la empresa involucrada en la propuesta del proyecto. El cual como interés sobre el problema central es Fomentar un sistema de clima laboral adecuado. Como problemas percibidos se establece el desinterés por las autoridades competentes acerca del tema en mención, como Mandatos se establece la sustentación en el Capítulo 1 del reglamento establecido por la OMS denominado “Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo” del año 2010, en el cual se fundamenta la importancia de desarrollar entornos laborales saludables. Dentro del interés sobre el proyecto por parte del Ministerio de Finanzas se establece el Contribuir al mejoramiento del clima laboral dentro de la institución, finalmente los conflictos potenciales percibidos se fija el desinterés por parte de los empleados acerca del tema.

Como segundo involucrado se considera el Ministerio de Trabajo como ente regulador, dentro del sistema laboral. El interés sobre el problema central se plantea Promover la estabilidad laboral de los trabajadores públicos, privados o en relación de dependencia. El problema percibido es el Incumplimiento de normativas estipuladas por el Ministerio de Trabajo dentro del Código Laboral del Ecuador. Como recursos se sustenta en el Art 8 del Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo del Ecuador. El interés sobre el proyecto por parte del Ministerio de Trabajo es fomentar relaciones interpersonales favorables

---

**DISMINUIR LAS RELACIONES INTERPERSONALES CONFLICTIVAS, EN EL MINISTERIO DE FINANZAS DEL ECUADOR MEDIANTE LA ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN, SOBRE EL TEMA, EL MISMO QUE SERÀ DISTRIBUIDO EN CUATRO TALLERES. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015-2016.**

para el adecuado desarrollo de la institución, el conflicto potencial se fundamenta en el desinterés por parte del estado al momento de proporcionar el presupuesto general del estado, para la ejecución del proyecto.

El tercer involucrado la Familia. El interés sobre el problema es Mantener el equilibrio entre el bienestar personal y laboral del empleado. Problemas percibidos se establece los conflictos familiares, se ampara mediante el mandato del Art 9 del Código de la Niñez y la Adolescencia que hace mención la función básica de la Familia en la sociedad. El interés de la familia sobre el proyecto es colaborar al mejoramiento del entorno laboral. Dentro de los conflictos potenciales se establece Poco conocimiento acerca del tema, por lo tanto resistencia a recibir información.

Como cuarto involucrado la OMS (Organización Mundial de la Salud). El interés sobre el problema central es promover adecuados entornos de trabajo, favorables para los empleados. El problema percibido es la baja difusión de los objetivos establecidos por la OMS para el bienestar y estabilidad laboral afirmada con el reglamento del Capítulo 3 que hace mención de los entornos laborales saludables del reglamento establecido por la OMS denominado "Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo" del año 2010. El interés sobre el proyecto es Difundir la importancia de entornos laborales saludables y el conflicto potencial es la resistencia sobre la ejecución del proyecto por parte de los involucrados, empresa y empleados.

## CAPÍTULO III

### PROBLEMAS Y OBJETIVOS

#### 3.01 Árbol de problemas

Se utiliza en la preparación de proyectos o programas. Ayuda a estructurar el programa o proyecto de modo de que exista la “lógica vertical”. Facilita la elaboración del resumen narrativo. Ayuda a la definición de indicadores. En programas existentes es útil para un análisis crítico de su estructura.(Aldunate, 2008)

##### 3.01.01 Contextualización del Árbol de problemas

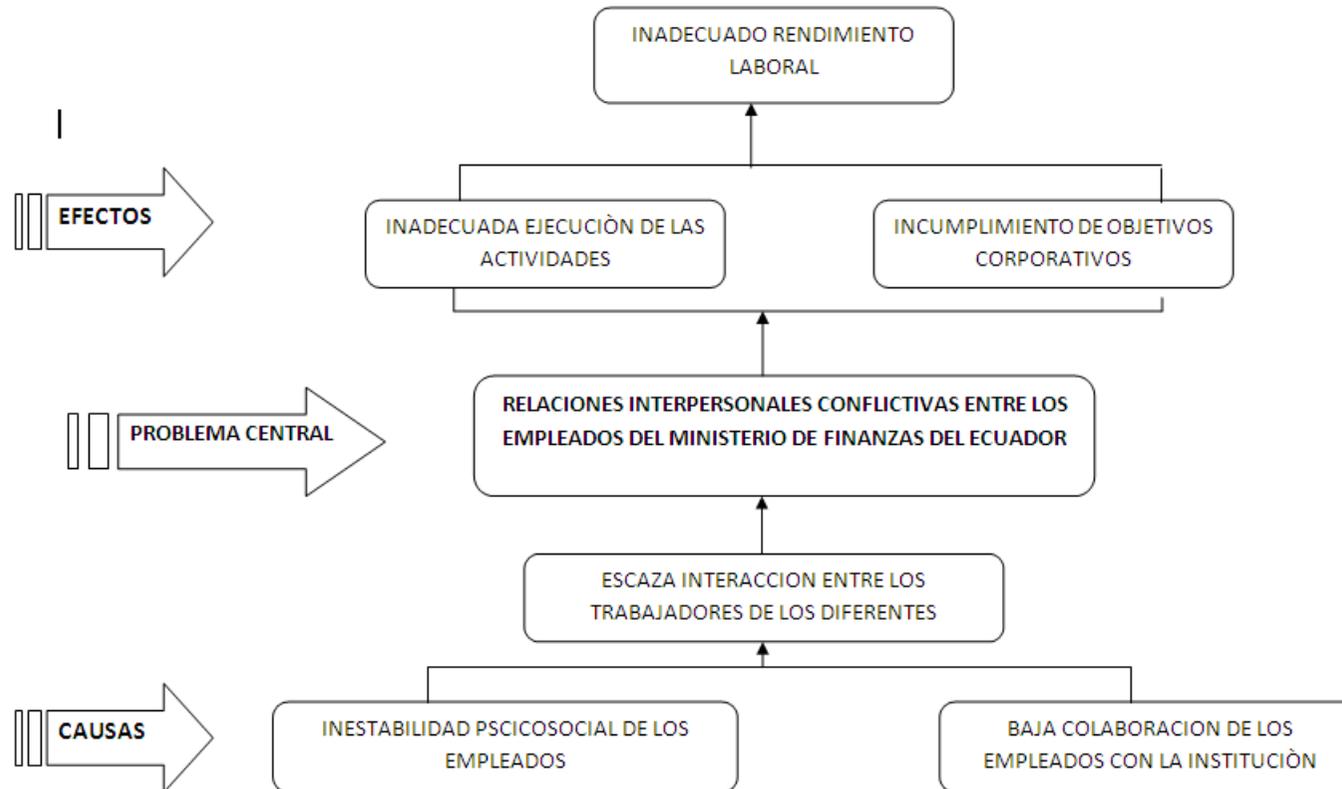
En base al problema central se ha establecido como causa relevante la Limitada interrelación entre trabajadores de los diferentes departamentos que sumada a la baja colaboración de los empleados con la empresa llevan a una situación de conflictos entre departamentos dentro de la empresa que sería un factor principal para que se establezca el problema central que es las Relaciones Interpersonales Conflictivas entre empleados del Ministerio de Finanzas, es por esto que el problema trae ciertos efectos que se han detectado conforme al análisis preestablecido, como principal efecto se tiene la inadecuada ejecución de las tareas lo que traerá consigo el incumplimiento de los objetivos corporativos por tal razón esto a un futuro provocará un desprestigio para la Institución.

---

**DISMINUIR LAS RELACIONES INTERPERSONALES CONFLICTIVAS, EN EL MINISTERIO DE FINANZAS DEL ECUADOR MEDIANTE LA ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN, SOBRE EL TEMA, EL MISMO QUE SERÁ DISTRIBUIDO EN CUATRO TALLERES. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015-2016.**

### 3.02 Árbol de Problemas

Ilustración 2



Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Estefanía Insuasti

### 3.03 Árbol de Objetivos

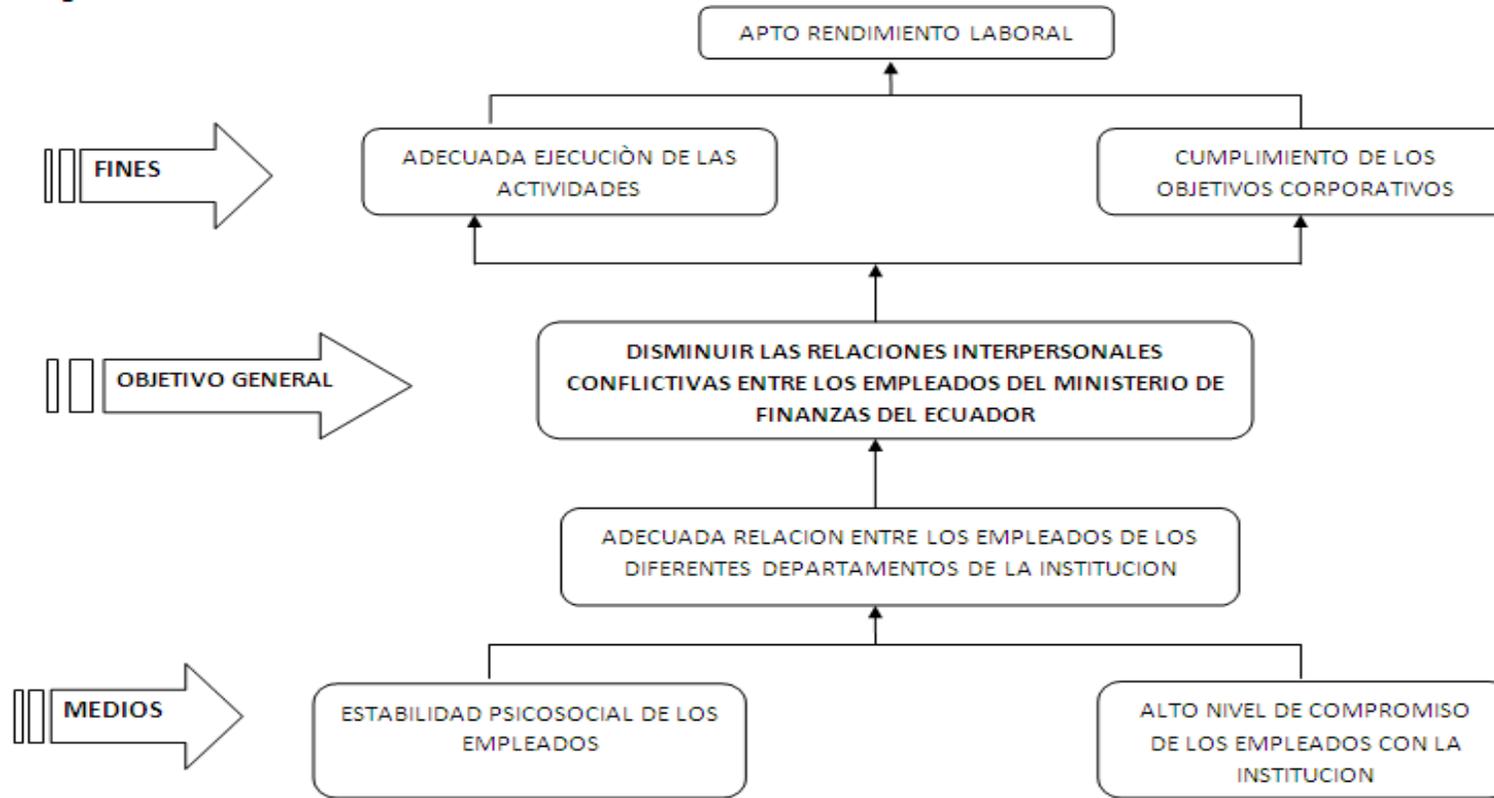
Representa la situación esperada al resolver el problema. Se construye buscando las situaciones contrarias a las indicadas en el árbol del problema. Efectos se transforman en fines Causas se transforman en medios. Se verifica la lógica y pertinencia del árbol de objetivos Si el "negativo " no es inmediato hay un problema en el Árbol Causas-Efectos. Es el momento de eliminar redundancias y detectar vacíos.(Aldunate, 2008)

#### 3.03.01 Contextualización del Árbol de objetivos

Una vez establecido el árbol de problemas se genera el árbol de objetivos el cual pretende que para alcanzar el objetivo principal se utiliza medios los cuales permitan obtener resultados favorables en torno al problema central por lo que todo empezará con Promover una amplia interrelación entre los empleados de los diferentes departamentos que conjuntamente con el Compromiso de los empleados para con la empresa ayudará a una adecuada relación entre los diferentes departamentos de la institución, lo que contribuirá a disminuir las relaciones interpersonales conflictivas entre los empleados del Ministerio de Finanzas y con el complemento de una adecuada ejecución de las actividades y el cumplimiento eficiente de los objetivos corporativos se alcanzará un alto rendimiento laboral.

### 3.04 Árbol de Objetivos

Ilustración 3



Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Estefanía Insuasti

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS**

#### **4.01 Matriz de Análisis de Alternativas**

El análisis de alternativas consiste en identificar estrategias alternativas a partir del árbol de objetivos, que si son ejecutadas, podrían promover el cambio de la situación actual a la situación deseada.(Caro, 2010)

##### **4.01.01 Contextualización de la Matriz de Análisis de Alternativas**

La Matriz de Análisis de Alternativas se establece a partir de los Objetivos y el impacto que tiene cada uno de estos, por lo que el primer objetivo establece una estabilidad psicosocial de los empleados el impacto sobre el propósito se ha establecido con una ponderación de 4 ya que es una alternativa que contribuirá de manera significativa al desarrollo del propósito, la factibilidad técnica se ha establecido con una puntuación de 4 ya que la técnica a utilizarse es muy adecuada para el proyecto, con respecto a la factibilidad financiera se estableció una puntuación de 4 porque todo se basará en los recursos necesarios que se pueda proporcionar para la ejecución del objetivo por parte del estado, con respecto a la factibilidad social se ha considerado una

puntuación de 4 debido a que se brindará un aporte a la sociedad, finalmente la factibilidad política se ha considerado una puntuación de 4 ya que contamos con estatutos que respaldan la ejecución del objetivo, dando un total de 21 puntos lo cual suscita una categoría medio alta.

El segundo objetivo es el Alto nivel de compromiso de los empleados con la institución, el impacto sobre el propósito se ha establecido en una ponderación de 5 ya que se estima que es un factor esencial para alcanzar el propósito, la factibilidad técnica sobre el objetivo se estableció sobre la puntuación de 4 ya que la técnica aplicada es muy favorable puesto que este objetivo se alcanzaría promoviendo una comunicación asertiva mediante lo cual se puede obtener resultados favorables, la factibilidad financiera se ha establecido con una puntuación de 4 porque se cuenta con los recursos económicos necesarios, la factibilidad social se ha considerado con puntuación 4 debido a que se cuenta con dicho recurso para brindar un aporte sustentable, la factibilidad política se ha asignado una puntuación de 5 ya que se cuenta con el respaldo para incentivar al personal para la adecuada ejecución y aporte de sus actividades laborales.

El tercer objetivo es la Adecuada relación entre empleados de los diferentes departamentos de la institución , el impacto sobre el propósito se ha instaurado con una puntuación de 4 porque se considera un eje principal del alcance hacia el propósito, la factibilidad técnica se ha fundamentado con una ponderación de 4 ya que la técnica aplicada es la adecuada para el proyecto, la factibilidad financiera se ha otorgado una puntuación de 4 porque no se cuenta con la aprobación al cien por ciento del recurso económico necesario, la factibilidad social de igual manera se ha puntuado sobre un parámetro de 4 debido a que se cuenta con una adecuada predisposición, la factibilidad

política se ha puntuado sobre un parámetro de 4 debido a que es un aporte significativo sin ir en contra de ningún estatuto al contrario la efectiva aplicación del mismo, dando un total de 20 puntos por ende dando una categoría de Media.

El propósito tiene un impacto relevante sobre la ejecución del proyecto lo cual se ha puntuado con un parámetro de 5 porque es el eje principal sobre el cual se desarrolla el proyecto, la factibilidad técnica es la adecuada con el taller motivacional que se pretende llevar a cabo por lo tanto se ha otorgado una puntuación de 4, la factibilidad financiera se ha puntuado con 4 porque el recurso económico se encuentra en análisis respectivo para la ejecución del proyecto, la factibilidad social se ha puntuado con 4 por que se cuenta con el respaldo necesario sin afectar ningún estatuto o reglamento y finalmente la factibilidad política se ha ponderado con una puntuación de 5 debido a que se cuenta con los recursos necesarios y se respeta todos los reglamentos internos además de aportar significativamente al desarrollo del talento humano dentro de la institución.

#### 4.02 Matriz de Análisis de Alternativas

**Tabla 3**

OBJETIVOS	IMPACTO SOBRE EL PROPÓSITO	FACTIBILIDAD TÉCNICA	FACTIBILIDAD FINANCIERA	FACTIBILIDAD SOCIAL	FACTIBILIDAD POLÍTICA	TOTAL	CATEGORÍA
Estabilidad psicosocial de los empleados	4	5	4	4	4	21	Medio Alto
Alto nivel de compromiso de los empleados con la institución	5	4	4	4	5	22	Medio Alto
Adecuada relación entre empleados de los diferentes departamentos de la institución	4	4	4	4	4	20	Medio
Disminuir las relaciones interpersonales conflictivas entre los empleados.	5	4	4	4	5	22	Medio Alto

Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Estefanía Insuasti

#### 4.02 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

El primer objetivo es la estabilidad psicosocial de los empleados, la factibilidad de lograrse es principalmente porque el beneficio radica en los empleados y la institución la cual se ha establecido con una puntuación de 4, el impacto de género se desarrolla en torno al respeto de los derechos humanos y se ha establecido una puntuación de 5, el impacto ambiental que se genera es el mejoramiento en el clima laboral y se ha puntuado sobre un parámetro de 4, la relevancia radica en leyes que contribuirán al adecuado desarrollo de las actividades de los empleados con una puntuación de 4, la sostenibilidad es Empleados que mantengan su entusiasmo y compromiso para asistir en talleres de capacitación estableciendo una puntuación de 4, dando un total de 21 puntos con una categoría de Medio Alto.

El segundo objetivo es el Alto nivel de compromiso de los empleados con la institución, la factibilidad de lograrse se ha establecido en una ponderación de 5 ya que se genera desarrollo profesional y personal que es un factor para alcanzar el propósito, el impacto de género se dispone la puntuación de 4 puesto que se basa en los derechos del trabajador, el impacto ambiental se ha establecido con una puntuación de 4 basado en fomentar un entorno estable físico integral de la empresa, la relevancia se ha considerado con puntuación 4 ya que se fundamente en la Información necesaria impartida de forma adecuada para el desarrollo de las actividades entre los diferentes departamentos, la sostenibilidad se ha asignado con una puntuación de 5 justificado con la Contribución de los empleados de manera constante para la ejecución y

cumplimiento de los objetivos corporativos generando un total de 22 con una categoría Alta.

El tercer objetivo es la Adecuada relación entre empleados de los diferentes departamentos de la institución, la factibilidad de lograrse se ha instaurado con una puntuación de 4 ya que radica en que Las relaciones interpersonales mejoran el entorno a los clientes internos y externos, el impacto de género se ha fundamentado con una ponderación de 4 basado en el respeto a los derechos tanto de hombres como de mujeres, el impacto ambiental se ha otorgado una puntuación de 4 fundamentado en el Mejoramiento en la ejecución de los procesos operativos integrales, la relevancia de igual manera se ha puntuado sobre un parámetro de 4 Cumplimiento de los estatutos internos establecidos para la convivencia armónica, la sostenibilidad se ha puntuado sobre un parámetro de 4 fundamentado en Promover la práctica de valores institucionales, dando un total de 20 puntos por ende generando una categoría de Media.

El propósito es Disminuir las relaciones interpersonales conflictivas entre los empleados, la factibilidad de lograrse se ha puntuado con un parámetro de 5 mediante el plan de capacitación dirigida hacia el personal de la institución, el impacto de género radica en Mejores relaciones laborales entre los compañeros de la empresa tanto hombres como mujeres por lo tanto se ha otorgado una puntuación de 4, el impacto ambiental se encuentra alineado con la Estabilidad psicosocial laboral y se ha puntuado con 4, la relevancia se ha puntuado con 4 por que se alinea con el respaldo necesario sin

afectar ningún estatuto o reglamento y finalmente la sostenibilidad se ha ponderado con una puntuación de 5 debido a que es la aplicación del proyecto mediante los talleres de manera periódica de tal forma que se pueda mantener al personal motivado y esto contribuya al desarrollo del talento humano dentro de la institución.

---

**DISMINUIR LAS RELACIONES INTERPERSONALES CONFLICTIVAS, EN EL MINISTERIO DE FINANZAS DEL ECUADOR MEDIANTE LA ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN, SOBRE EL TEMA, EL MISMO QUE SERÁ DISTRIBUIDO EN CUATRO TALLERES. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015-2016.**

#### 4.02 Matriz de Impacto de los Objetivos

**Tabla 4**

<u>OBJETIVOS</u>	<u>FACTIBILIDAD DE LOGRARSE</u>	<u>IMPACTO DE GÉNERO</u>	<u>IMPACTO AMBIENTAL</u>	<u>RELEVANCIA</u>	<u>SOSTENIBILIDAD</u>	<u>TOTAL</u>	<u>CATEGORÍA</u>
<b>Estabilidad psicosocial de los empleados</b>	Los beneficiarios son los empleados de la institución (4)	Respeto a los derechos humanos (5)	Mejoramiento en el clima laboral (4)	Leyes que contribuirán al adecuado desarrollo de las actividades de los empleados (4)	Empleados que mantengan su entusiasmo y compromiso para asistir en talleres de capacitación (4)	21	Medio Alto
<b>Alto nivel de compromiso de los empleados con la institución</b>	Se genera desarrollo profesional y personal (5)	Respeto a los derechos del trabajador (4)	Fomentar un entorno estable físico integral de la empresa (4)	Información necesaria impartida de forma adecuada para el desarrollo de las actividades entre los diferentes departamentos (4)	Contribución de los empleados de manera constante para la ejecución y cumplimiento de los objetivos corporativos (5)	22	Alto
<b>Adecuada relación entre empleados de los diferentes departamentos de la institución</b>	Las relaciones interpersonales mejoran el entorno a los clientes internos y externos (4)	Respeto a los derechos tanto de hombres como de mujeres (4)	Mejoramiento en la ejecución de los procesos operativos integrales (4)	Cumplimiento de los estatutos internos establecidos para la convivencia armónica (4)	Promover la práctica de valores institucionales (4)	20	Medio
<b>Disminuir las relaciones interpersonales conflictivas entre los empleados.</b>	Plan de capacitación al personal de la institución (5)	Mejores relaciones laborales entre los compañeros de la empresa tanto hombres como mujeres (4)	Estabilidad psicosocial laboral (5)	Interés por la estabilidad de los empleados para un mejor desempeño en sus actividades. (5)	Los talleres deben realizarse de manera periódica de tal manera que se pueda mantener al personal motivado (5)	24	Alto

Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Estefanía Insuasti

### 4.03 Diagrama de Estrategias

El diagrama de Estrategias está basado en la consideración de la información necesaria, analiza las decisiones durante la proyección de la estrategia y sus consecuencias relativo a los objetivos elegidos y los impactos esperados. El diagrama de Estrategias se constituye como un adjunto al árbol de objetivos y de problemas.

#### 4.03.01 Contextualización del Diagrama de Estrategias

Al plantear el Diagrama de Estrategias se estableció la finalidad a la cual se pretende llegar, que es la Adecuada ejecución de las actividades y el cumplimiento de los objetivos corporativos permitirán un alto rendimiento laboral. El propósito del proyecto, las componentes y finalmente las actividades para cumplir las mencionadas componentes.

La primera componente es la estabilidad psicosocial de los empleados, para poder ejecutar la mencionada componente como primera actividad se fundamentó el establecer la importancia de la estabilidad emocional dentro y fuera de la institución mediante los talleres propuestos, la segunda actividad es promover estabilidad emocional al empleado y su familia con actividades recreativas por lo menos una vez al año.

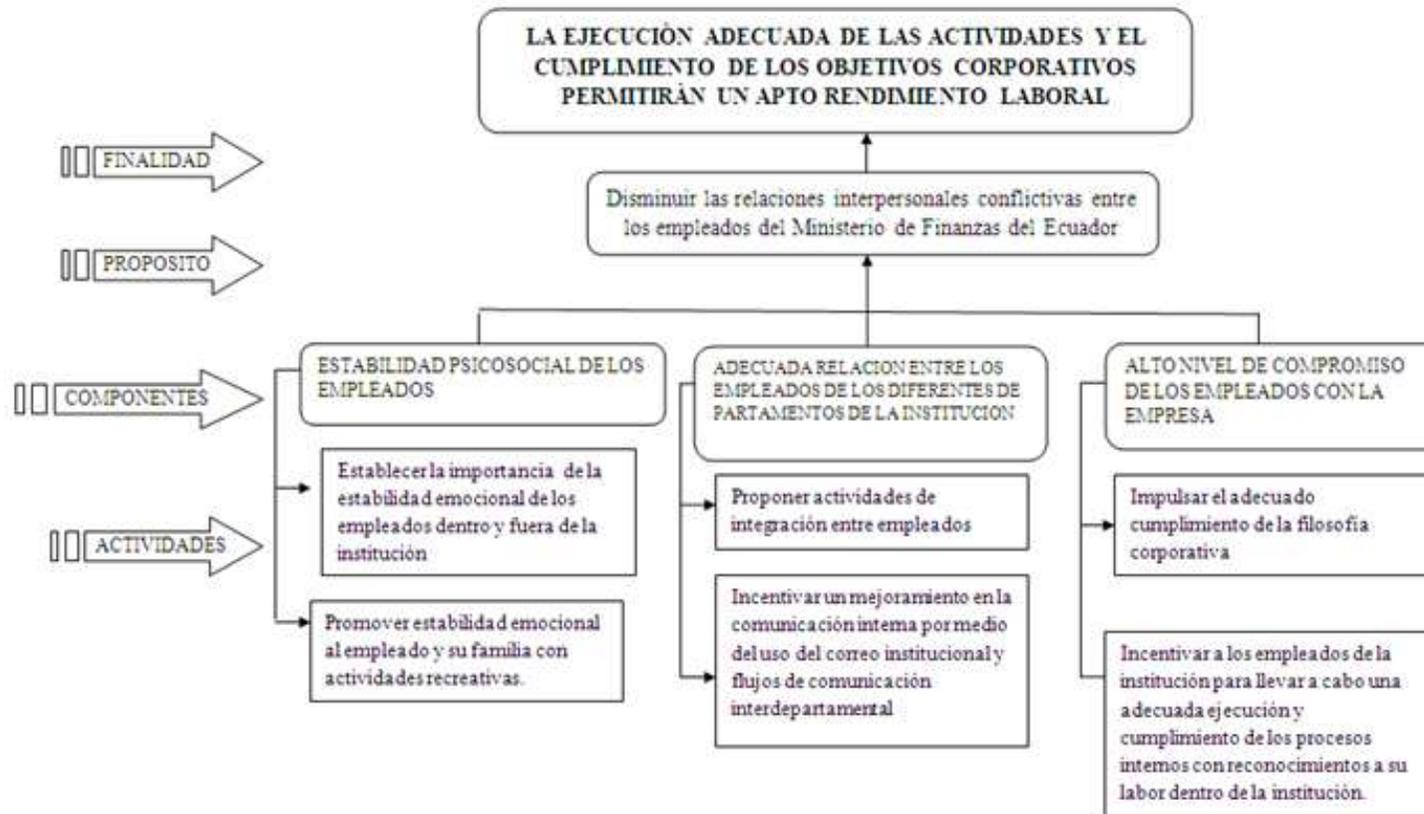
La segunda componente es la Adecuada relación entre los empleados de los diferentes departamentos de la institución, como actividad número uno se propondrá actividades de integración entre empleados, como actividad número dos se incentivará

un mejoramiento en la comunicación interna por medio del uso del correo institucional “Quipux” conjuntamente con una adecuada inducción del manejo adecuado del sistema y de igual manera flujos de comunicación interdepartamental.

Como tercer componente se dispone el Alto nivel de compromiso de los empleados con la empresa, como primera actividad se dispone impulsar el adecuado cumplimiento de la filosofía corporativa esto incluye misión, visión, y valores corporativos, finalmente como segunda actividad se establece el incentivo a los empleados de la institución para llevar a cabo la adecuada ejecución y cumplimiento de los procesos internos con reconocimientos a su labor dentro de la institución.

#### 4.04 Diagrama de Estrategias

Ilustración 4



Fuente: Estudio de Campo  
 Elaborado por: Estefanía Insuasti

#### **4.05 Matriz de Marco Lógico**

La matriz de Marco Lógico está fundamentada en los conocimientos presentados antes y después de las encuestas realizadas, este estudio se lo realiza con el referente de los temas a tratarse dentro del taller motivacional el cual va a permitir impartir información para mejorar el problema, el cual se ha establecido como propuesta para el alcance del mismo y la finalidad a la cual se quiere llegar, los indicadores presentados en torno a la finalidad, el propósito, las componentes y las actividades son reflejo de los porcentajes de las encuestas realizadas. Los medios de verificación son los resultados obtenidos por cada una de las encuestas y finalmente los supuestos que son alternativas presentadas las cuales se creen que serían factibles y aplicables ya sea de manera positiva o negativa.

##### **4.05.01 Contextualización de la Matriz de Marco Lógico**

Al establecer la Matriz de Marco Lógico se toma en cuenta la Finalidad, el Propósito, las Componentes y las actividades de cada componente, para lo cual se realiza un análisis y se establece indicadores, medios de verificación y supuestos ya sean positivos o negativos.

La finalidad es La ejecución adecuada de las actividades y el cumplimiento de los objetivos corporativos que permitirán un apto rendimiento laboral, para lo cual se

dispone como indicador El interés de los empleados por desempeñar sus labores en la institución aumentará de manera razonable, puesto que es una de las metas que se quiere alcanzar con la ejecución del proyecto, como medios de verificación se tiene Evaluaciones del desempeño mediante la aplicación de encuestas mensuales, en cada una de los departamentos y áreas de la institución.

Evaluaciones del comportamiento aplicadas a los empleados en un tiempo estimado cada 3 meses. Esto ayudará a Fomentar la productividad de los empleados a fin de proporcionar resultados beneficiosos entorno a la capacidad de generar resultados.

El propósito Disminuir las relaciones interpersonales conflictivas entre los empleados del Ministerio de Finanzas del Ecuador, el indicador fijado es El comportamiento organizacional está alineado con los resultados esperados por cada uno de los empleados en la institución que mejorarán a medida que los empleados se sientan satisfechos en el lugar de trabajo, los medios de verificación Entrevistas colectivas o focus group de manera bimestral y seguimiento constante al bienestar de los empleados, como supuesto negativo se instauró Despido de los empleados por no generar una productividad adecuada.

Las componentes Estabilidad psicosocial de los empleados, Adecuada relación entre los empleados de los diferentes departamentos de la institución y el Alto nivel de compromiso de los empleados con la empresa. Para lo cual se estableció indicadores Se estima generar mayor confianza en los empleados a medida que se sientan estables, Los procesos interdepartamentales, y las actividades de integración generarán mayor interacción entre todos los empleados, Medición de los índices de productividad y

clientes satisfechos con el servicio brindado y las inquietudes atendidas por parte del personal de la institución. Como medios de verificación, Entrevistas en profundidad de manera trimestral, Evaluación del comportamiento y trabajo en equipo de manera bimensual y Datos estadísticos sobre el servicio brindado por parte de la institución que se realiza mensualmente. Los supuestos se instauraron de la siguiente manera

Cumplimiento de las políticas de empleo y desarrollo del talento humano del Ministerio de Trabajo, Adecuada comunicación asertiva entre los diferentes departamentos y esto mejora el servicio con el cliente interno y externo y Los cambios promovidos por el proyecto fortalecerán los procesos a beneficio de la economía estatal.

Según las actividades se establece el resumen presupuestario que incluye, Especialista capacitador \$4000, Refrigerio \$ 2500, Transporte \$1000, Lugar \$3000, Refrigerio \$ 2500, Propaganda \$ 100, esto referente a la ejecución de las diversas actividades propuestas. Los medios de verificación, Facturas, Informe de desembolso financiero, Partidas presupuestarias e Informes de la Dirección de Talento Humano.

#### 4.06 Matriz de Marco Lógico

Tabla 5

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
La ejecución adecuada de las actividades y el cumplimiento de los objetivos corporativos permitirán un apto rendimiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los colaboradores mencionan en un 96% que están de acuerdo que el desarrollo de las actividades pueden ser medidos con evaluaciones del desempeño que están alineados directamente con el mejoramiento de su productividad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas realizadas al personal.</li> <li>Evaluaciones 90ª del desempeño mediante la aplicación de encuestas mensuales, en cada una de los departamentos y áreas de la institución.</li> <li>Evaluaciones del comportamiento aplicadas a los empleados en un tiempo estimado cada 3 meses.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar la productividad de los empleados a fin de proporcionar resultados beneficiosos entorno a la capacidad de generar resultados</li> </ul>
PROPÓSITO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Disminuir las relaciones interpersonales conflictivas entre los empleados del Ministerio de Finanzas del Ecuador	<ul style="list-style-type: none"> <li>El 100% de los empleados están de acuerdo que el comportamiento organizacional está alineado con los resultados esperados por cada uno de los empleados en la institución, que mejorarán a medida que los empleados se sientan satisfechos en el lugar de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevistas colectivas o focus group de manera bimestral y seguimiento constante al bienestar de los empleados</li> <li>Encuestas realizadas al personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Despido de los empleados por no generar una productividad adecuada.</li> </ul>
COMPONENTES	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Estabilidad psicosocial de los empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>El 100% de los trabajadores menciona que la estabilidad emocional depende de la productividad que pueda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevistas en profundidad de manera trimestral.</li> <li>Encuestas realizadas al personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de las políticas de empleo y desarrollo del talento humano del Ministerio de</li> </ul>

	generar un empleado en su lugar de trabajo por lo cual Se estima generar mayor confianza en los empleados con la propuesta que ayudará a mejorar la motivación personal.		Trabajo.
Adecuada relación entre los empleados de los diferentes departamentos de la institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>El 100% de los trabajadores mencionan que las relaciones interpersonales afectan de manera significativa sobre el clima laboral de las diversas áreas o departamentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación del comportamiento y trabajo en equipo de manera bimensual</li> <li>Encuestas realizadas al personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adecuada comunicación asertiva entre los diferentes departamentos y esto mejora el servicio con el cliente interno y externo.</li> </ul>
Alto nivel de compromiso de los empleados con la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>El 24% de los empleados encuestados mencionan que no se sienten completamente comprometidos con la empresa, esto se debe a que necesitan un poco más de motivación que les permita generar el empowerment hacia la empresa. Mientras que el 76% de los colaboradores mencionan que se sienten comprometidos con la empresa esto se debe a los años que llevan laborando dentro de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Datos estadísticos sobre el servicio brindado por parte de la institución que se realiza mensualmente.</li> <li>Encuestas realizadas al personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los cambios promovidos por el proyecto fortalecerán los procesos a beneficio de la economía estatal.</li> </ul>
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESUMEN DE PRESUPUESTO</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>	<b>SUPUESTOS</b>
1.01 Establecer la importancia de la estabilidad emocional de los empleados dentro y fuera de la	<ul style="list-style-type: none"> <li>Especialista capacitador \$4000</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facturas</li> <li>Informe de desembolso financiero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desinterés por parte de los empleados sobre la capacitación a recibir.</li> </ul>

institución			
1.02 Promover estabilidad emocional al empleado y su familia con actividades recreativas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Refrigerio \$ 2500</li> <li>• Transporte \$1000</li> <li>• Lugar \$3000</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturas</li> <li>• Informes de desembolso financiero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo PGE (Presupuesto General del Estado)</li> </ul>
2.01 Proponer actividades de integración entre empleados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Refrigerio \$ 2500</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturas</li> <li>• Informes de la Dirección de Talento Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los trabajadores se sienten satisfechos en su área de trabajo</li> </ul>
2.02 Incentivar un mejoramiento en la comunicación interna por medio del uso de correo institucional y flujos de comunicación interdepartamental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propaganda \$ 100</li> <li>• Trípticos</li> <li>• Plotters</li> <li>• Volantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturas</li> <li>• Informes de desembolso financiero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escasa atención de los empleados a la propaganda sobre una adecuada comunicación interdepartamental</li> </ul>
3.01 Impulsar el adecuado cumplimiento de la filosofía corporativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propaganda \$ 100</li> <li>• Trípticos</li> <li>• Plotters</li> <li>• Volantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de desembolso financiero</li> <li>• Facturas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desconocimiento de la filosofía corporativa</li> </ul>
3.02 Incentivar a los empleados de la institución para llevar a cabo una adecuada ejecución y cumplimiento de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivos</li> <li>• Diplomas</li> <li>• Placas \$300</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturas</li> <li>• Informes de la Dirección de Talento Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados agotados por el trabajo a presión</li> </ul>

Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Estefanía Insuasti

## CAPITULO V

### LA PROPUESTA

#### 5.01 Antecedentes

Un taller motivacional es una metodología de trabajo en la que se integran la teoría y la práctica. Se caracteriza por la investigación, el aprendizaje por el descubrimiento y el trabajo en equipo que, en su aspecto externo, se distingue por el acopio (en forma sistematizada) de material especializado acorde con el tema tratado teniendo como fin la elaboración de un producto tangible. Un taller es también una sesión de entrenamiento o guía de varios días de duración. Se enfatiza en la solución de problemas, capacitación, y requiere la participación de los asistentes. Se define como Taller el medio que posibilita el proceso de formación profesional. Como programa es una formulación racional de actividades específicas, graduadas y sistemáticas, para cumplir los objetivos de ese proceso de formación del cual es su columna vertebral. (Robles Roldan, 2013)

## 5.02 Justificación de la Propuesta

El Ministerio de Finanzas como se menciona en los anteriores capítulos tiene un problema que radica en Las Relaciones Interpersonales Conflictivas, para lo cual como alternativa de contribución para minorar el problema se pretende llevar a cabo la ejecución del taller motivacional que tiene como objetivo principal informar y realizar una actividad práctica, la cual contribuya para fomentar el trabajo en equipo, la adecuada realización de las tareas y funciones encomendadas para el mejoramiento de la imagen corporativa y la atención al cliente externo, para de esta manera mantener una relación armónica entre todos los empleados de las diferentes áreas que conforman la institución. La propuesta que se realiza es un aporte significativo para contribuir a la gestión del Talento Humano de cualquier empresa u organización ya que el bienestar de los empleados es un beneficio para la empresa creando un ambiente laboral estable y generando mayor productividad con una satisfacción en cada uno de los puestos de trabajo de cada empleado.

## 5.03 Objetivo General

El objetivo general es Disminuir las Relaciones Interpersonales Conflictivas entre los empleados del Ministerio de Finanzas del Ecuador, este objetivo planteado se lo ha realizado en base al problema observado, por tal motivo ese es una de las principales metas que se quiere alcanzar con la ejecución del plan de capacitación distribuido en cuatro talleres los cuales permitirán fortalecer relaciones, mejorar el DISMINUIR LAS RELACIONES INTERPERSONALES CONFLICTIVAS, EN EL MINISTERIO DE FINANZAS DEL ECUADOR MEDIANTE LA ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN, SOBRE EL TEMA, EL MISMO QUE SERÀ DISTRIBUIDO EN CUATRO TALLERES. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015-2016.

trabajo en equipo y sobre todo mejorar el clima laboral dentro de la institución, esto no solamente es beneficioso para los empleados sino también para la institución y los clientes externos que recibirán una mejor atención en sus necesidades requeridas para mayor solución, eficiencia y eficacia en los servicios prestados.

#### **5.04 Orientación para el estudio**

##### **¿Qué es un taller motivacional de Relaciones Humanas?**

Un taller de motivación de relaciones humanas debe ser acompañado conjuntamente con la motivación que debe ser generada por los líderes de la organización día a día. Los seres humanos son más productivos y se sienten más comprometidos, cuando se desarrollan en ambientes que estimulan, motivan e incentivan. A través de los talleres se logra que el equipo humano, como clientes internos, encuentren las fuentes de motivación y encausen los esfuerzos hacia metas comunes, sin dejar de lado las metas personales de cada uno. Considerando que las relaciones humanas en su mejor momento permitan el trabajo en equipo, enfocado, agradable y eficiente. (Yturralde, 2014)

##### **¿Qué son las relaciones interpersonales?**

Los seres sociales, a través de las relaciones interpersonales construyen una identidad. De hecho, las relaciones con los demás son fundamentales para formar la autovaloración y autoestima ya que, de cierta manera, se observa a través de los ojos de los demás. Por otra parte, las relaciones que se establece con las personas permiten crecer. Compartir puntos de vista diferentes ayuda a asumir una postura más abierta y

**DISMINUIR LAS RELACIONES INTERPERSONALES CONFLICTIVAS, EN EL MINISTERIO DE FINANZAS DEL ECUADOR MEDIANTE LA ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN, SOBRE EL TEMA, EL MISMO QUE SERÀ DISTRIBUIDO EN CUATRO TALLERES. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015-2016.**

flexible hacia el mundo que rodea y potencia la empatía, la tolerancia y la inteligencia emocional.

Además, numerosos estudios han demostrado que contar con una sólida red de apoyo social no solo actúa como un agente protector contra numerosas enfermedades, sino que también añade años de vida. Desgraciadamente, no siempre se puede sacarles el mejor partido a las relaciones interpersonales y a menudo se pueden ver inmersos en vínculos tóxicos que causan más daño que bien. (Linares, 2014)

### **¿Por qué surgen los conflictos en las relaciones?**

Las dificultades en las relaciones interpersonales pueden surgir por múltiples razones. No obstante, lo más usual es que exista en la base una incapacidad para resolver los conflictos de manera asertiva. El encuentro entre dos personas también es el encuentro de dos mundos, de dos perspectivas que no siempre tienen por qué coincidir. La manera en la cual se maneje esas discrepancias será fundamental para mantener relaciones que nutran o, al contrario, sumir en una espiral tóxica.

Cuando ocurre un conflicto de intereses, se puede asumir una postura flexible y abierta al diálogo o, al contrario, se puede justificar detrás de las creencias y profundizar aún más la brecha hasta que sea insalvable. Esta manera inadecuada de enfrentar los conflictos a menudo es proveniente de la infancia, quizás se trata de un estilo de comunicación aprendido de los padres o de alguien cercano.

En otras ocasiones los problemas en las relaciones interpersonales se crean debido a los estereotipos, creencias erróneas y sesgos cognitivos. En estos casos, en el origen, siempre se encuentra una valoración inadecuada, ya sea de la situación o de la

otra persona. Por ejemplo, un error muy común que cometemos en la comunicación es pensar que los demás saben lo que se quiere. De esta forma, si la pareja no adivina los deseos, se produce el enfado porque se cree que tiene la obligación de leer la mente.

Otro problema que suele afectar profundamente las relaciones interpersonales, ya sea en la comunicación entre familiares, amigos o en la pareja consiste en utilizar un estilo comunicativo indirecto. ¿De qué se trata? Es cuando preferimos irnos por las ramas y echar mano a quejas carácter general en vez de afrontar el tema directamente, expresando nuestra opinión y sentimientos. Obviamente, una comunicación de este tipo no solo ayuda a resolver el problema sino que crea una tensión y un malestar que aumenta paulatinamente. (Linares, 2014)

### **¿Cuáles son las consecuencias más comunes de los conflictos en las relaciones interpersonales?**

Todos los problemas que surgen en el marco de las relaciones interpersonales no afectan de la misma manera ni con la misma intensidad. No obstante, cuando el problema es grave y la otra persona es significativa, se puede sufrir verdaderos cuadros depresivos o sumir en un estado de ansiedad permanente que puede desembocar incluso en un ataque de pánico.

Otras veces se reacciona con violencia y se deja crecer la ira y el rencor dentro. Reprimir estas emociones es muy dañino pero volcarlas sobre los que se encuentran alrededor, que probablemente no tienen culpa de lo ocurrido, es aún peor porque solo sirve para agudizar esa sensación de incompreensión, falta de comunicación y soledad.

En otros casos, los conflictos en las relaciones provocan profundos sentimientos de culpa y desencadenan un círculo vicioso de pensamientos y emociones negativas que pueden llevar a poner en entredicho la valía como persona.

No obstante, una de las consecuencias más graves de los conflictos en las relaciones interpersonales es la pérdida de la confianza. Hay personas que, al ser heridas, comienzan a desconfiar de los demás y adoptan una actitud distante con el objetivo de no volver a sufrir, es como si se relacionaran con una coraza. En esos casos, se cierran a todo lo bello que reportan las relaciones interpersonales y se niegan a la felicidad.(Linares, 2014)

### **Situación laboral insatisfactoria**

Ciertamente, los trabajadores más estresados son los que se encuentran en una situación laboral insatisfactoria. Entre los factores inespecíficos de insatisfacción hacia el trabajo más nocivos para los trabajadores por sus efectos estresantes sobresalen los siguientes:

- La defectuosa organización del trabajo, sobre todo cuando los inconvenientes organizativos llegan a traducirse en una sobrecarga de tareas, unas demandas contradictorias o una falta de cometido concreto.
- Las relaciones interpersonales conflictivas con compañeros de trabajo, en particular cuando se reflejan en forma de una escasa comunicación interpersonal, una tensión de rivalidad o cualquier situación de irritabilidad.
- Las relaciones profesionales conflictivas con miembros del mismo equipo agravadas a veces por la confusión de roles o funciones.

- La falta de unas relaciones fluidas con la administración y con la dirección, ausencia que lleva fácilmente a los empleados a sentirse desprovistos de participación (Fernández, 2003)

### **El estrés laboral**

En los antecedentes del síndrome de estrés o agotamiento profesional se encuentra con alguna frecuencia la adicción al trabajo, que desempeña un papel muy importante en su aparición. Aunque la mayor parte de los estresados no son adictos al trabajo, en cambio si ocurre al revés: todos los adictos al trabajo están estresados, hasta el punto en que el estrés ocupacional es su objetivo adictivo, por lo que podríamos denominarlos adictos al estrés.

El síndrome de estrés se genera cuando el individuo no es capaz de afrontar el estrés que gravita sobre él y se siente invadido por un agotamiento psíquico de curso progresivo. El estrés fustiga al individuo a través del sistema neuroendocrino y produce un desequilibrio en el funcionamiento de los sectores cerebrales y hormonales más vinculados a la esfera de las emociones, en particular el sistema límbico, el hipotálamo y la hipófisis. El registro personal de una sobre tensión emocional, tal es la experiencia de estrés, se acompaña de una carga excesiva descarga de neurotransmisores, sobre todo noradrenalina, lo que conduce a un déficit noradrenergético cerebral de carácter transitorio. Esta deficiencia neuroquímica puede compensarse si el sujeto deja de experimentar estrés durante algún tiempo. En otro caso puede fijarse la hipo actividad noradrenergética y originar un estado depresivo.

El cuadro clínico del síndrome del estrés consiste esencialmente en un agotamiento emocional. El cansancio propio del agotamiento, a diferencia del ocasionado por la fatiga, no se recupera con el simple reposo.

Si bien este persistente cansancio comienza como un fenómeno tipo emocional, pronto se vuelve total, extendiéndose al terreno físico y a la esfera cognitivo-intelectual. En esta esfera reside la facultad psíquica más energética de todas que es la capacidad de atención. De aquí que casi nunca falte en el síndrome de estrés como uno de sus rasgos de vanguardia la aproxesia o falta de concentración, que suscita sobre todo una dificultad en el pensamiento y un déficit en la memoria de fijación o memoria de datos recientes.

Los síntomas psíquicos están presididos por la irritabilidad, con incremento de la agresividad y la actitud ansiosa (malestar general, molestias difusas, ruidos de oídos, dolores de cabeza). (Fernández, 2003)

### **El ser humano y las relaciones interpersonales**

El ser humano para poder cubrir sus necesidades de animal social satisfactoriamente debe constituir parte de una sociedad por la cual espera ser aceptado y que él aceptará tal como es o se adaptará a ella por medio de normas dictadas por la estructura de la misma sociedad.

Las relaciones interpersonales o humanas llevan consigo la formación de una sociedad y con esta la creación de grupos normas y valores que son parte de códigos conductuales indispensables para la convivencia en armonía de sus miembros y

derivado de las características de cada grupo social se definirá el comportamiento bueno o malo de cada individuo de esta.

Una óptima relación personal laboral es alcanzada cuando existe la capacidad de exponer puntos de vista propios, defender nuestros derechos y expresar deseos sin menospreciar los de los demás, lo que se logra a través de una autoestima apropiada, tomando en cuenta el ambiente en el que nos desarrollamos teniendo una justa idea de lo que son los demás individuos con los que se interactúa.

El grado de factibilidad que posee una persona para relacionarse dentro de una sociedad depende básicamente de la personalidad que dicha persona tiene, la cual se va desarrollando a través de las vivencias en cada individuo, de aquí se define que las características de una persona con la que es difícil relacionarse puede ser la enfocada a una conducta pasiva o agresiva.

La comunicación es el arte de transmitir o percibir un conocimiento o mensaje a través de un medio la comunicación puede ser buena o mala dependiendo del ambiente en el que se realice, el transmisor y el receptor. La buena comunicación es la base fundamental para las relaciones interpersonales.

La comunicación eficaz consiste no únicamente en el intercambio de palabras con una o varias personas sino además es una serie de elementos que influirán positiva o negativamente, como lo son las reacciones visuales, la postura, los movimientos, gestos y expresiones de la cara, la voz, el lenguaje, originalidad y sobre todo la seguridad que da el conocimiento que tenga el individuo acerca del tema que se está discutiendo.

La madurez que caracteriza un individuo no es determinada directamente por la edad o status de dicho individuo sino más bien por el ambiente en el que se ha desarrollado como persona y las experiencias que se han tenido las cuales influyen en el carácter y son evaluadas día a día con varios parámetros que son controlados ante distintas situaciones, como lo son el grado de responsabilidad, las reacciones mentales, las decisiones que toma entre otros.

Podemos cultivar las buenas relaciones interpersonales con las demás personas teniendo con ellos una comunicación efectiva y practicando con ellos la interacción además de tomar cuenta que cada persona es diferente a otra y dependiendo de las características de cada una se definirá una conducta buena o mala de nosotros hacia ellos, las relaciones se van mejorando conforme se va conociendo al individuo, dándole un trato prudente y respetuoso. (Argoud Martínez J. , 2010)

### **La insatisfacción, freno al rendimiento laboral**

Se siente insatisfecho, quien sabiéndose apremiado por necesidades fundamentales e impostergables, personales o de su familia vive la angustia de ver que estas necesidades no se resuelven que se convierte en dificultades, en problemas. El estado de ánimo del “insatisfecho” caracterizase, bien sea por una excesiva irritabilidad, que lo predispone al chocar con sus jefes o con sus compañeros de trabajo y sus responsabilidades que normalmente le despertaban máximo interés, le resulta indiferente.

El trabajador insatisfecho, con la obsesión que le crea n los problemas de sus necesidades no resueltas, actúa forzosamente en su trabajo y por esta razón muy a menudo dice que “tiene la cabeza en otra cosa” y no en su labor. Esta excesiva

irritabilidad del trabajador no viene a ser si no una especie de protesta por su condición, una expresión de su resentimiento. La actitud depresiva no constituye otra cosa que claro indicio de que le ha abandonado el espíritu de lucha, ya que considera que nada vale la pena. Naturalmente, todo esto de acuerdo con la contextura del temperamento y del carácter de cada cual. (Pinilla, 1972)

### **¿Por qué son importantes las relaciones humanas en las organizaciones?**

Las habilidades de relaciones humanas ayudan a funcionar y aumentan la eficiencia mientras la empresa trata de alcanzar sus objetivos, además de que facilitan adaptarse a los cambios y enfrentarlos.

Toda empresa tiene sus metas. Una fundamental consiste en obtener ganancias, pues de lo contrario fracasarían.

El gobierno y las empresas no lucrativas tienen el objetivo de prestar servicios, pese a que no tratan de obtener ganancias. Ofrecen lo que el público necesita o quiere y lo hacen a un precio que pueda pagar. Igual que las empresas lucrativas no han de rebasar su presupuesto; por eso el gobierno y otras empresas no lucrativas aplican a menudo los mismos conceptos de administración y ahorro de gastos que las compañías privadas. (Dalton, 2006)

### **Los problemas Humanos en la Organización**

Los problemas de relaciones humanas en la empresa aparecen en todos los niveles jerárquicos, tan solo con diferencia de intensidad, tiempo y protagonistas, algunos se convierten en problemas crónicos, otros en temporales o bien recurrentes, es decir su

característica principal es la variedad. A su solución se han aplicado varios estilos de dirección y se ha utilizado tanto la motivación positiva como la negativa, aun cuando se ha abusado más de esta última. En un esfuerzo por identificar a los subordinados con los objetivos de la empresa, se ha intentado darles mayor participación en las decisiones. También se ha trabajado en la implantación de nuevos tipos y estructuras de comunicación para obtener una interacción más rápida y efectiva, así como para lograr una mayor satisfacción de los subordinados. Lo que no se ha intentado, ya no digamos cambiar a fondo sino siquiera revisar cuidadosamente, es la inequidad económica entre los propietarios y administradores de los medios de producción y subordinados. Por esto y a pesar de las nuevas técnicas y avances en las ciencias del comportamiento, estamos lejos de poder resolver apropiadamente los problemas humanos de la organización y de la civilización.

Además de que las relaciones humanas están por constituirse como una nueva disciplina, donde se encuentran todavía muchas lagunas, existe una confusión en la aplicación de conceptos y métodos al manejo del personal. Muy a menudo se considera la permisibilidad extrema con los procedimientos democráticos de dirección, o bien la disciplina con un autoritarismo fuera de orden. A veces se da primicia a la eliminación de situaciones de conflicto, aún a expensas de la resolución de los problemas humanos o se cree que tan solo a base de los incentivos económicos se resolverán dichos problemas en la organización. Estos enfoques simplistas llevan frecuentemente al fracaso y a la convicción de que la teoría de las relaciones humanas es inoperante. (Soria, 2004)

### 5.05 Relación de contenidos

Los contenidos presentados se encuentran interrelacionados entre sí porque brindan la información acerca de la propuesta establecida es por ello que se ha enfocado en las causas y consecuencias que producen las relaciones interpersonales conflictivas y lo que se puede realizar para mejorar las relaciones interpersonales, también se habla de los beneficios que se obtienen como institución ya que al mantener relaciones interpersonales estables no solo se beneficia el empleado. De igual manera se habla del clima laboral, la comunicación asertiva como uno de los ejes principales que contribuyen de manera significativa para mejorar las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo que es un factor importante para las empresas ya que al mantener una interacción positiva entre empleados, las funciones se realizarán de mejor manera y la colaboración será mutua todo en beneficio de la empresa.

Cabe mencionar que todos los temas a tratarse conllevan al mejoramiento y la explicación el ¿Por qué de las relaciones interpersonales conflictivas? Y tomar conciencia para poder desarrollarse en un ambiente laboral estable y armónico de tal manera que si se suscita algún problema o inconveniente, buscar la manera más adecuada para solucionarlo sin llegar a incurrir en conflictos realmente complejos que afectan la estabilidad emocional de los colaboradores, provocando a un futuro incluso como el estrés laboral y la depresión. Por lo tanto el trabajador no cumplirá a cabalidad con sus actividades y su lugar de trabajo no le brindará la seguridad necesaria, al contrario el empleado presentará una inestabilidad y tomará a su lugar de trabajo como castigo, provocando la insatisfacción y de igual manera perjudicando de una u otra manera a los procesos que se realizan dentro y fuera de la institución.

## 5.06 Metodología Utilizada

### 5.06.01 Investigación de Campo

Esta clase de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. (Marín Villada, 2008)

### 5.06.02 Encuesta

Una encuesta es un procedimiento dentro de los diseños de investigación descriptivos en el que el investigador busca recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado o una entrevista a alguien, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla. (Johnson, 2005)

#### 5.06.02.01 Formato de la Encuesta aplicada

##### **Encuesta sobre el conocimiento acerca de las relaciones interpersonales conflictivas**

La intención de la presente encuesta es determinar el nivel de conocimiento acerca de las relaciones interpersonales conflictivas, sus causas y consecuencias a fin de colaborar con el mejoramiento del clima laboral dentro de la institución, para ello se solicita responder todas las preguntas con sinceridad y absoluta libertad. Lea cuidadosamente la pregunta y seleccione la respuesta correcta según su criterio de aceptación.

Cargo en la institución.....

Edad.....

Tiempo que lleva laborando dentro de la institución.....

Sexo: Masculino  Femenino

1.- ¿Considera usted que el rendimiento laboral está alineado con el cumplimiento de los objetivos corporativos y puede ser cuantificado mediante una evaluación del desempeño?

Si

No

2.- ¿Considera usted que se puede disminuir las relaciones interpersonales conflictivas mediante actividades de integración con todo el personal?

Si

No

3.- ¿Considera usted que la inestabilidad emocional y el estrés es un factor que repercute en la productividad laboral?

Si

No

4.- ¿Considera usted que el mantener buenas relaciones interpersonales dentro de su lugar de trabajo ayuda a mantener un adecuado clima laboral?

Si

No

5.- ¿Cree usted que posee un alto nivel de compromiso con la institución?

Si

No

6.- ¿Cree usted que los problemas familiares repercuten de manera significativa en el desempeño de las actividades dentro del lugar de trabajo?

Si

No

7.- ¿Considera usted que la inducción acerca de la utilización del correo institucional "Quipux" es la adecuada?

Si

No

8.- ¿Conoce usted la filosofía corporativa de la institución?

Si

No

9.- ¿Considera usted que los incentivos al desempeño adecuado de los empleados, ayudan al mejoramiento del cumplimiento de sus actividades?

Si

No

10.- ¿Cree usted que es importante motivar al personal con capacitaciones que resalten la importancia de mantener buenas relaciones interpersonales en el trabajo?

Si

No

### 5.06.02.02 Tabulación de las encuestas

#### Pregunta N.-1

¿Considera usted que el rendimiento laboral está alineado con el cumplimiento de los objetivos corporativos y puede ser cuantificado mediante una evaluación del desempeño?

**Tabla 6**

POBLACIÓN TOTAL	25 EMPLEADOS	PORCENTAJE TOTAL 100%
SÍ	24	96%
NO	1	4%

Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Estefanía Insuasti

**Ilustración 5**



Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Estefanía Insuasti

#### Análisis

Del total de veinte y cinco empleados encuestados acerca del rendimiento laboral y la concordancia de las evaluaciones del desempeño el 96% se establece que si está de acuerdo con realizar evaluaciones del desempeño al personal y el 4% que pertenece a un empleado menciona que no está de acuerdo.

## Pregunta N.-2

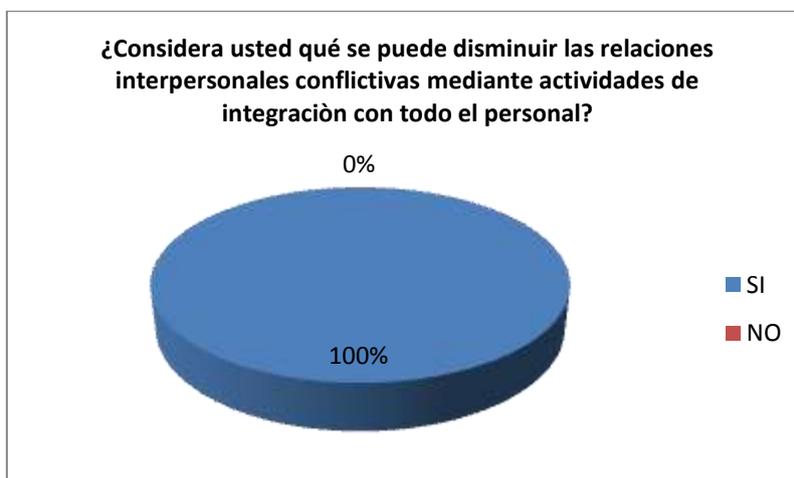
¿Considera usted que se puede disminuir las relaciones interpersonales conflictivas mediante actividades de integración con todo el personal?

**Tabla 7**

POBLACIÓN	25	PORCENTAJE
TOTAL	EMPLEADOS	TOTAL 100%
SÍ	25	100%
NO	0	0%

Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Estefanía Insuasti

**Ilustración 6**



Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Estefanía Insuasti

## Análisis

Conforme a la encuesta realizada sobre disminuir las relaciones interpersonales conflictivas mediante actividades de integración con todo el personal el 100% de los encuestados mencionaron que si están de acuerdo que sería un factor que ayude de manera significativa a mejorar la interrelación entre todos los empleados.

### Pregunta N.- 3

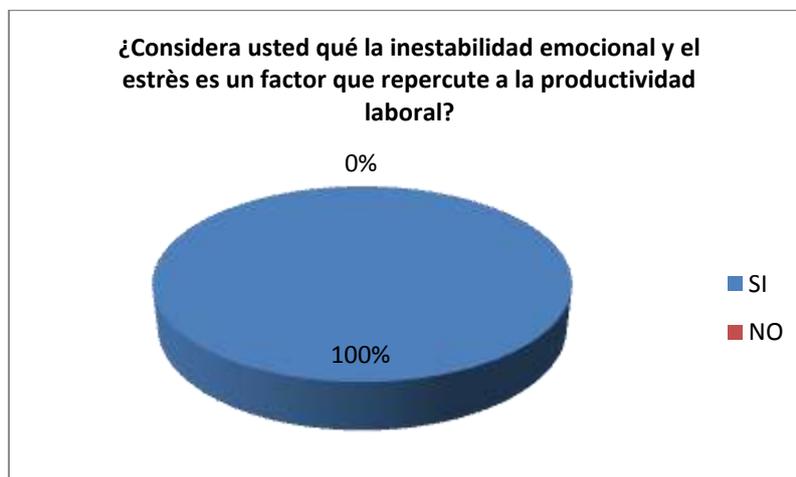
¿Considera usted que la inestabilidad emocional y el estrés es un factor que repercute en la productividad laboral?

Tabla 8

POBLACIÓN TOTAL	25 EMPLEADOS	PORCENTAJE TOTAL 100%
SÍ	25	100%
NO	0	0%

Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Estefanía Insuasti

Ilustración 7



Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Estefanía Insuasti

### Análisis

De acuerdo con la encuesta realizada a una muestra de 25 empleados acerca de la inestabilidad emocional y el estrés el 100% están de acuerdo que son factores que repercuten en la productividad laboral, lo cual según la investigación realizada determina que las relaciones interpersonales y el estrés no permiten al trabajador desenvolverse de manera eficiente en su trabajo.

#### Pregunta N.- 4

¿Considera usted que el mantener buenas relaciones interpersonales dentro de su lugar de trabajo ayuda a mantener un adecuado clima laboral?

**Tabla 9**

POBLACIÓN TOTAL	25 EMPLEADOS	PORCENTAJE TOTAL 100%
SÍ	25	100%
NO	0	0%

Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Estefanía Insuasti

**Ilustración 8**



Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Estefanía Insuasti

#### Análisis

Según con los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta se determina que el 100% de los encuestados que representan a la muestra de 25 empleados consideran que el clima laboral depende en gran parte con el mantener buenas relaciones interpersonales entre todos los trabajadores.

### Pregunta N.- 5

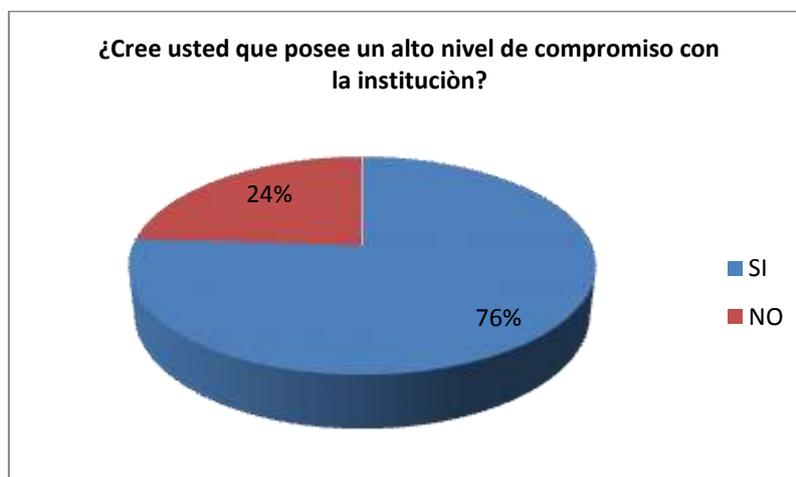
¿Cree usted que posee un alto nivel de compromiso con la institución?

**Tabla 10**

POBLACIÓN	25	PORCENTAJE
TOTAL	EMPLEADOS	TOTAL 100%
SÍ	19	76%
NO	6	24%

Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Estefanía Insuasti

**Ilustración 9**



Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Estefanía Insuasti

### Análisis

Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada a una muestra de 25 empleados acerca de que si cree poseer un alto nivel de compromiso con la institución el 76% hace mención que si se siente comprometido con la institución, mientras que el 24% menciona que no se siente altamente comprometido con la institución, esto puede deberse a que el personal debe ser motivado para lograr el empoderamiento del trabajador con la empresa.

### Pregunta N.- 6

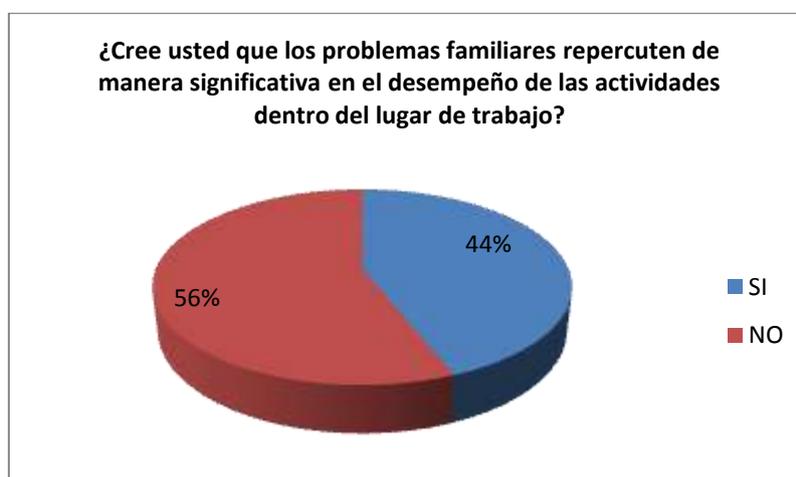
¿Cree usted que los problemas familiares repercuten de manera significativa en el desempeño de las actividades dentro del lugar de trabajo?

**Tabla 11**

POBLACIÓN TOTAL	25 EMPLEADOS	PORCENTAJE TOTAL 100%
SÍ	14	44%
NO	11	56%

Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Estefanía Insuasti

**Ilustración 10**



Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Estefanía Insuasti

### Análisis

Del total de personal encuestado que corresponde a la muestra de 25 personas el 56% mencionaron que, los problemas familiares repercuten en el desempeño de las actividades dentro del lugar de trabajo, mientras que el 44% de los encuestados mencionaron que el trabajo y la familia se toman muy aparte según como el empleado tome su vida personal y laboral.

**Pregunta N.- 7**

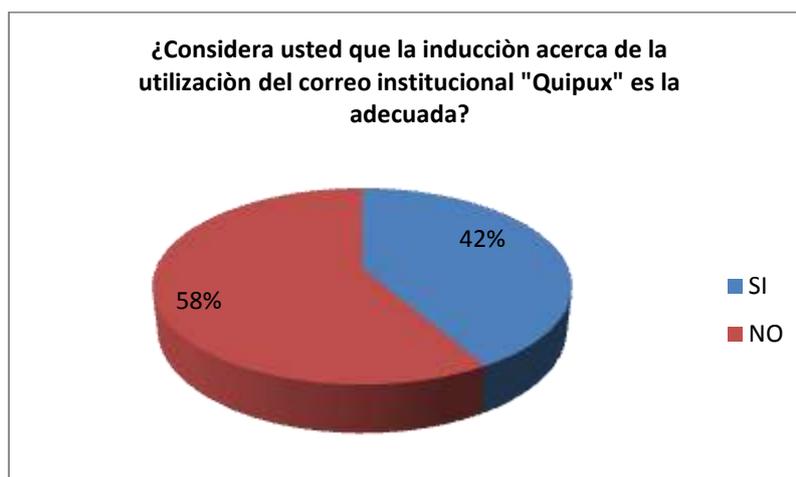
¿Considera usted que la inducción acerca de la utilización del correo institucional "Quipux" es la adecuada?

**Tabla 12**

POBLACIÓN TOTAL	25 EMPLEADOS	PORCENTAJE TOTAL 100%
SÍ	10	42%
NO	15	58%

Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Estefanía Insuasti

**Ilustración 11**



Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Estefanía Insuasti

**Análisis**

Acorde con los resultados de la encuesta acerca de la inducción adecuada sobre la utilización del correo "Quipux" el 58% menciona que la inducción no es la correcta lo que hace mención que existe un problema en las vías de comunicación con respecto al correo institucional mientras que un 42% indica que si existe una inducción adecuada.

### Pregunta N.- 8

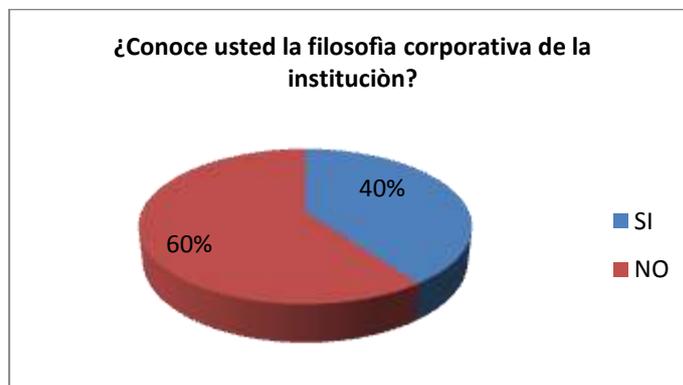
¿Conoce usted la filosofía corporativa de la institución?

**Tabla 13**

POBLACIÓN TOTAL	25 EMPLEADOS	PORCENTAJE TOTAL 100%
SÍ	15	60%
NO	10	40%

Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Estefanía Insuasti

**Ilustración 12**



Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Estefanía Insuasti

### Análisis

Según los resultados obtenidos sobre la encuesta del conocimiento de la filosofía corporativa el 60% del personal menciona que, no conoce bien la filosofía corporativa de la institución, mientras que el 40% del personal encuestado si conoce bien la filosofía corporativa, lo que quiere decir que se debería promover los estatutos, reglamentos que se encuentran en la filosofía corporativa, para de esta manera el personal conozca y no exista desinformación sobre los reglamentos vigentes y así mantener una convivencia armoniosa entre todo el personal.

**Pregunta N.- 9**

¿Considera usted que los incentivos al desempeño adecuado de los empleados, ayudan al mejoramiento del cumplimiento de sus actividades?

**Tabla 14**

POBLACIÓN	25	PORCENTAJE
TOTAL	EMPLEADOS	TOTAL 100%
SÍ	20	80%
NO	5	20%

Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Estefanía Insuasti

**Ilustración 13**



Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Estefanía Insuasti

**Análisis**

Del total del personal encuestado el 80% menciona que los incentivos si ayudan a mejorar el desempeño de los empleados, ya sean económicos o cualquier condecoración gratificante, sin embargo el 20% restante del personal encuestado menciona que no son necesarios los incentivos para mejorar el rendimiento del personal, suficiente con la remuneración que se brinda.

### Pregunta N.- 10

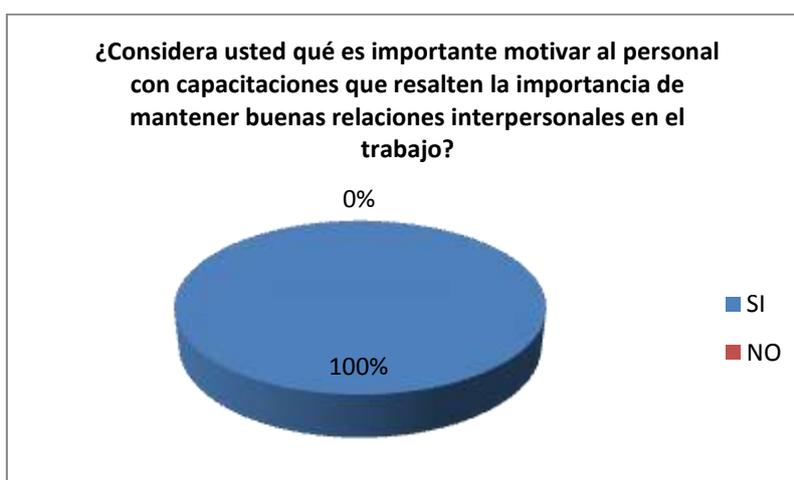
¿Cree usted que es importante motivar al personal con capacitaciones que resalten la importancia de mantener buenas relaciones interpersonales en el trabajo?

**Tabla 15**

POBLACIÓN TOTAL	25 EMPLEADOS	PORCENTAJE TOTAL 100%
SÍ	25	100%
NO	0	0%

Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Estefanía Insuasti

**Ilustración 14**



Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Estefanía Insuasti

### Análisis

Según los resultados obtenidos acerca de proporcionar capacitaciones que motiven al personal a mantener buenas relaciones interpersonales dentro del lugar de trabajo el 100% del total de la muestra de los encuestados hace mención que está de acuerdo con motivar al personal mediante capacitaciones que resalten la importancia de un buen clima laboral entorno a las buenas relaciones humanas.

## **5.07 Preparación de la Propuesta**

### **5.07.01 Objetivo de la Propuesta**

Disminuir las relaciones interpersonales conflictivas en el Ministerio de Finanzas del Ecuador, mediante la elaboración y socialización de un plan de capacitación, sobre el mismo tema, el mismo que será distribuido en cuatro talleres.

#### **5.07.01.01 Ministerio de Finanzas**

##### **Análisis Interno**

##### **Misión**

Contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo del país y a una mejor calidad de vida para las y los ecuatorianos, a través de una eficaz definición, formulación y ejecución de la política fiscal de ingresos, gastos y financiamiento público; que garantice la sostenibilidad, estabilidad, equidad y transparencia de las finanzas públicas.

##### **Visión**

En el año 2017, la entidad rectora de las finanzas públicas será reconocida a nivel nacional e internacional por su gestión de calidad, confianza, eficacia y eficiencia en la prestación de sus servicios; integrada por personas competentes y comprometidas con la ética, responsabilidad, transparencia y rendición de cuentas en beneficio de las ecuatorianas y los ecuatorianos.

##### **Valores**

Los valores y principios que sustentan la planificación estratégica del Ministerio de Finanzas constituyen pilares fundamentales de la gestión técnica del comportamiento de las personas que conforman esta Cartera de Estado:

---

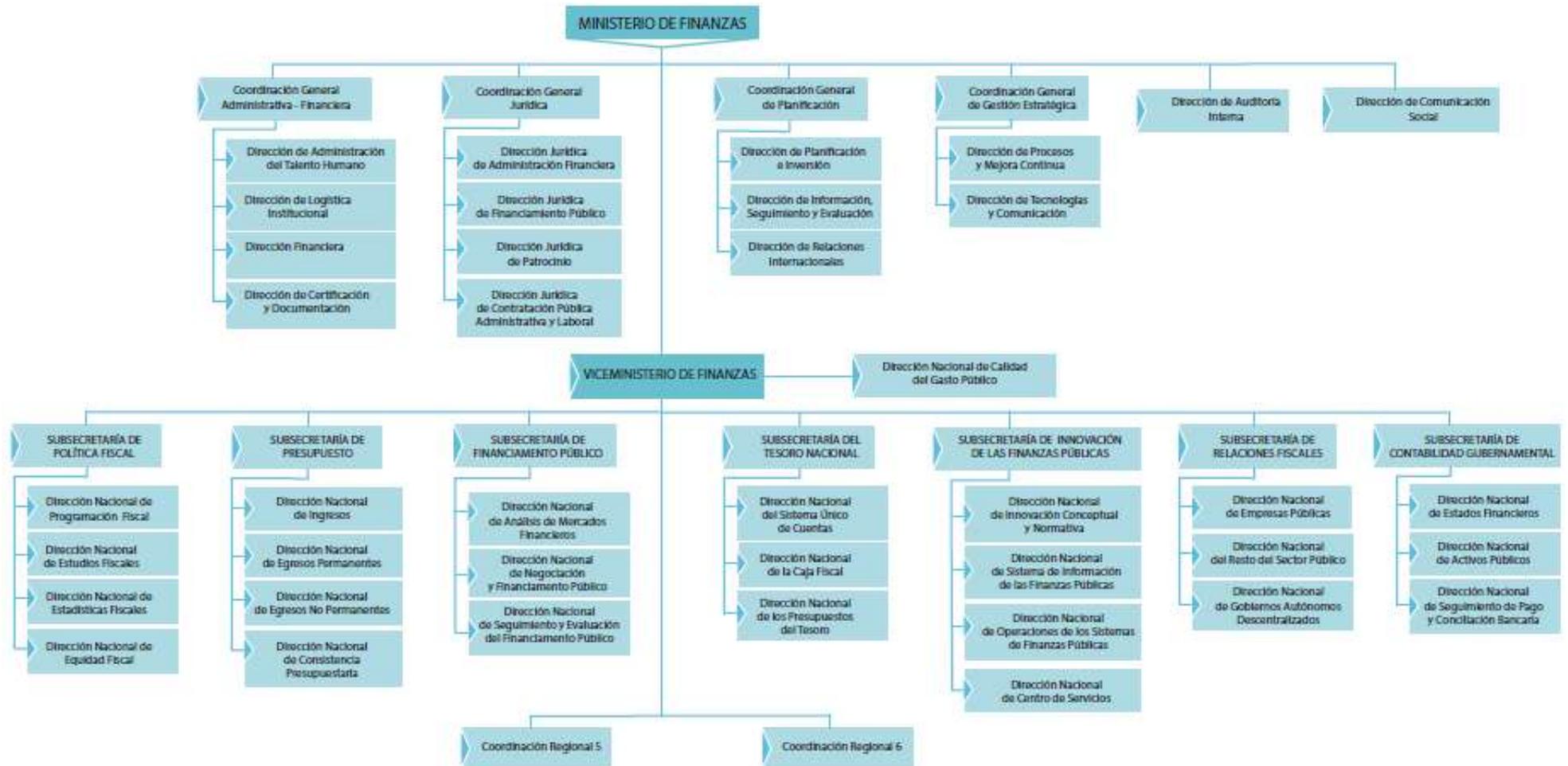
**DISMINUIR LAS RELACIONES INTERPERSONALES CONFLICTIVAS, EN EL MINISTERIO DE FINANZAS DEL ECUADOR MEDIANTE LA ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN, SOBRE EL TEMA, EL MISMO QUE SERÀ DISTRIBUIDO EN CUATRO TALLERES. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015-2016.**

**Respeto.-** El Ministerio de Finanzas tiene como premisa fundamental el precautelar los intereses del Estado ecuatoriano y los derechos de los ciudadanos, de sus usuarios, de sus proveedores, de su personal y de otros grupos humanos, brindando siempre los servicios públicos de su competencia con calidad, cordialidad y oportunidad.

**Solidaridad.-** Son las acciones socialmente responsables que el Ministerio de Finanzas impulsa a fin de mejorar la redistribución del ingreso y contribuir al buen vivir de las ecuatorianas y los ecuatorianos.

**Transparencia.-** Las acciones que realiza el Ministerio de Finanzas son transparentes y están al alcance de todas las ecuatorianas y ecuatorianos, para lo cual cumple las normas de transparencia y cuenta con estrategias de comunicación adecuadas que permiten entregar información oportuna, comprensible y actualizada.

**Honestidad-Integridad.-** Este valor constituye una condición fundamental de las personas que conforman el Ministerio de Finanzas, pues garantiza una gestión transparente, confiable, orientada a la excelencia, al cumplimiento de resultados y a la rendición de cuentas, y comprometida con los principios constitucionales y del buen vivir.(Finanzas)



Fuente: Ministerio de Finanzas del Ecuador  
Elaborado por: Ministerio de Finanzas del Ecuador

### **5.07.02 Plan de Capacitación para el Ministerio de Finanzas del Ecuador.**

El diseño de un Plan de Capacitación, debe poseer varios aspectos los cuales permitan el desarrollo adecuado de la capacitación en mención.

En primer lugar al ser una empresa pública, para el desarrollo de la propuesta se debe tomar en cuenta la partida presupuestaria generada por el PGE (Presupuesto General del Estado) y conforme al presupuesto brindado, establecer la propuesta más conveniente económicamente hablando de las empresas especializadas en dicha capacitación.

Para la aprobación de un plan de capacitación dentro del Ministerio de Finanzas se establece los siguientes pasos a seguir:

1. Requerimiento de la Capacitación.
2. Verificar el Plan de Capacitación
3. Elaboración del informe (3 Propuestas de diferentes empresas especializadas)
4. Aprobación de la Sra. Economista Rossana Cevallos Coordinadora Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas.
5. Contacto con la persona capacitadora (Empresa, costos)
6. Certificación Presupuestaria (Departamento Financiero)
7. Convenios de Devengación para todos los asistentes (Previos a la ejecución de la capacitación)
8. Enviar la convocatoria o invitación de la Capacitación

9. Entregar el informe de entera satisfacción por parte de los asistentes, después de la asistencia a la capacitación.
10. Solicitar la Factura a la empresa que fue encargada del evento
11. Sacar copia de toda la documentación y enviar con la factura al departamento Financiero para el pago.

Nota: Para realizar una capacitación de cualquier índole se necesita que la empresa tenga certificación por parte del Ministerio de Trabajo

### **5.07.03 Ventajas de la ejecución del Plan de Capacitación**

Las ventajas de un Plan de Capacitación distribuido en cuatro talleres motivacionales radican principalmente en generar en el personal, la necesidad de comprometerse en lo que son ya sea con sus emociones porque esto despertará el deseo de mejorar o alcanzar los objetivos propuestos. Puesto que la estabilidad emocional es depender del querer interior y no de factores externos.

Al generar motivación en el personal de la institución para promover el desarrollo de relaciones interpersonales adecuadas, se contribuirá de manera significativa en el mejoramiento del clima laboral.

Disminuir el estrés en los empleados también constituye uno de los ejes fundamentales para la ejecución del presente proyecto, ya que el trabajo bajo presión y la responsabilidad que ejerce las actividades que se ejecutan dentro de la institución son de gran complejidad y confieren un alto nivel de responsabilidad.

### **5.07.03 Estructura del Plan de Capacitación distribuido en cuatro talleres informativos y motivacionales.**

Cabe destacar que un Plan de Capacitación motivacional e informativo tiene un tiempo establecido mínimo de 16 horas. Este puede ser distribuido en cuatro talleres cada uno de 4 horas cada taller. Ocho horas se fija para seis actividades lúdicas de trabajo en equipo.

En este taller se tratará el tema principal que son las relaciones interpersonales conflictivas. Debido a que es una entidad pública el Ministerio de Finanzas depende de la partida presupuestaria que se establece en Diciembre de cada año, por lo cual la presente propuesta al ser ejecutada se la llevaría a cabo en el año 2017 con la partida presupuestaria al finalizar el año 2016.

Al llevarse a cabo el presente proyecto se distribuirá la ejecución de los cuatro talleres de la siguiente manera.

Iniciará aproximadamente en el mes de Febrero del 2017 para lo cual se necesitará 4 días distribuido en 4 horas cada día, asistirán 25 colaboradores los principales Directores de las diversas áreas que conforman el Ministerio de Finanzas.

Se utilizará las instalaciones del Auditorio "Marco Flores" ubicado en las instalaciones de la institución.

Se considera como una propuesta altamente tentativa e indicada para llevar a cabo la ejecución del proyecto a la empresa Radikal Training con experiencia Nacional

e Internacional. Como instructor especializado para la capacitación es el Ing. Fernando Aguirre Nolivos MDCM. (Máster en Dirección Comercial y Marketing), quien presenta una amplia trayectoria en temas relacionados con la propuesta para llevar a cabo su ejecución de la manera más adecuada posible.

#### **5.07.04 Temas a tratarse en los cuatro Talleres**

##### **Primer Taller**

1. Presentación del Capacitador
2. Video Motivacional
3. Exposición de los temas a tratarse

**Tema:** Relaciones interpersonales conflictivas

**Tema 1:** ¿Qué son las relaciones interpersonales conflictivas?

**Tema 2:** Causas y Consecuencias de las relaciones interpersonales conflictivas

**Tema 3:** Actividades lúdicas motivacionales de aplicación

**Tema 4:** Conversatorio de la vivencia del taller, consejos y tips brindados por el capacitador para promover la motivación en cada una de las áreas de las cuales se encuentran a cargo.

##### **Segundo Taller**

1. Actividad de integración (Tiempo estimado 30 minutos)
2. Exposición de los temas a tratarse

---

DISMINUIR LAS RELACIONES INTERPERSONALES CONFLICTIVAS, EN EL MINISTERIO DE FINANZAS DEL ECUADOR MEDIANTE LA ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN, SOBRE EL TEMA, EL MISMO QUE SERÀ DISTRIBUIDO EN CUATRO TALLERES. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015-2016.

**Tema 1:** La insatisfacción Laboral

**Tema 2:** Las relaciones humanas en la organización

**Tema 3:** El estrés laboral

**Tema 4:** Feedback sobre la experiencia de la implementación de la motivación en cada una de las áreas.

### **Tercer Taller**

1. Actividad lúdica de integración
2. Exposición de los temas a tratarse.

**Tema 1:** Importancia de mantener buenas relaciones interpersonales

**Tema 2:** El Clima laboral

**Tema 3:** La productividad y el cumplimiento de los objetivos corporativos

**Tema 4:** La importancia de mantener motivado al personal de la institución.

**Tema 5:** Conversatorio acerca de vivencias personales sobre problemas con otros colaboradores.

### **Cuarto Taller**

1. Video Motivacional
2. Exposición de los temas a tratarse.

**Tema 1:** La importancia del trabajo en equipo

---

DISMINUIR LAS RELACIONES INTERPERSONALES CONFLICTIVAS, EN EL MINISTERIO DE FINANZAS DEL ECUADOR MEDIANTE LA ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN, SOBRE EL TEMA, EL MISMO QUE SERÀ DISTRIBUIDO EN CUATRO TALLERES. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015-2016.

**Tema 2:** Las estabilidad emocional

**Tema 3:** Cómo manejar los conflictos laborales

**Tema 3:** Actividades de relajación

**Tema 4:** Agradecimiento de asistencia a la Capacitación.

---

DISMINUIR LAS RELACIONES INTERPERSONALES CONFLICTIVAS, EN EL MINISTERIO DE FINANZAS DEL ECUADOR MEDIANTE LA ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN, SOBRE EL TEMA, EL MISMO QUE SERÀ DISTRIBUIDO EN CUATRO TALLERES. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015-2016.

### 5.07.05 Cronograma del Plan de Capacitación

**Tabla 16**

N°	FECHAS/ AÑO ACTIVIDADES	DICIEMBRE 2016		ENERO 2017				ENERO 2017			FEBRERO 2017			FEBRERO 2017				
		19	23	19	19	19	19	26	26	26	02	02	02	09	09	09	09	09
1	Requerimiento del Plan de Capacitación																	
2	Aprobación de la capacitación por parte de la Eco. Coordinadora Administrativa Financiera																	
3	Determinación de fechas del plan de capacitación																	
4	<b>Plan de Capacitación</b>																	
	<b>Relaciones interpersonales conflictivas</b>																	
	¿Qué son? Causas y Consecuencias																	
	Actividades Lúdicas Motivacionales de Aplicación																	
	Conversatorio de la vivencia del taller																	
	<b>La insatisfacción laboral</b>																	
	Actividad de integración																	
	¿Qué son las relaciones humanas en la																	



## CAPÍTULO VI

### ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 6.01 Recursos

- **Recursos Humanos**

<b>Población</b>	25 personas
<b>Capacitador especialista</b>	1 persona
<b>Investigador</b>	1 persona
<b>Asesores</b>	2 (Personal de la empresa)

- **Recursos Audiovisuales**

Proyector  
Amplificación  
Computador portátil  
Memory flash  
Cámara Digital

- **Infraestructura**

Auditorio “Marco Flores” (Ubicado en las instalaciones de la institución)  
Sillas (30)  
Mesas (2)

- **Material de Apoyo**

Trípticos

Hojas de papel bond

Esferos

Marcadores de Pizarra

## 6.02 Presupuesto

### 6.02.01 Presupuesto para la elaboración del proyecto

**Tabla 17**

<b>SUMINISTROS Y MATERIALES</b>			
<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valor unitario</b>	<b>Valor total</b>
2	Remas de papel Bond Xerox /75gr	\$3.50	\$7.00
3	Esferos Bic punta fina	\$0.35	\$1.05
1	Lápiz HB	\$0.35	\$0.35
1	grapadora	\$1.50	\$1.50
2	Folders	\$0.90	\$1.80
1	Caja de grapas	\$0,90	\$0.90
1	Anillado	\$2,50	\$2,50
1	Empastado	\$20,00	\$20.00
	Impresiones	\$30,00	\$30,00
1	Internet	\$25.00	\$25.00
	Pago Tutorías	\$700	\$700
	Imprevistos	\$100	\$100
		<b>Total</b>	\$890,55

**Fuente:** Estudio de Campo

**Elaborado por:** Estefanía Insuasti

## 6.02.02 Presupuesto para la ejecución de la Propuesta

**Tabla 18**

<b>PRESUPUESTO PARA LA CAPACITACIÓN</b>			
1	Capacitador especialista	\$4000	\$4000
1	Proyector	\$800	Provisto por la empresa
1	Amplificación	\$200	Provisto por la empresa
1	Computadora portátil	\$1200	Provisto por la empresa
1	Memory flash	\$15.00	Provista por estudiante
1	Cámara digital	\$300	Provista por la empresa
1	Local	\$250	Provisto por la empresa
30	Sillas	\$30.00	Provisto por la empresa
2	Mesas	\$10.00	Provisto por la empresa
1	Impresión de 25 trípticos	\$50.00	Provisto por la empresa
25	Esféros	\$8.75	Provisto por la empresa
1	Resma papel bond Xerox/75gr	\$3.50	Provisto por la empresa
3	Marcadores para pizarra	\$3.00	Provisto por la empresa
	<b>Total</b>	<b>\$4000</b>	

Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Estefanía Insuasti

### 6.03 Cronograma

Tabla 19

N°	ACTIVIDADES	DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	<b>CAPITULO I</b>	■																				
2	Contexto		■																			
3	Justificación			■																		
4	Definición Del Problema Central (Matriz T)				■																	
5	<b>CAPITULO II</b>					■																
6	Mapeo de involucrados						■															
7	Matriz de análisis de involucrados							■														
8	<b>CAPITULO III</b>								■													
9	Árbol de problemas									■												
10	Árbol de objetivos										■											
11	<b>CAPITULO IV</b>											■										
12	Matriz de análisis de alternativas												■									
13	Matriz de análisis de impacto de los objetivos													■								
14	Diagrama de estrategias														■							
15	Matriz de marco logístico															■	■					



## CAPÍTULO VII

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 7.01 Conclusiones

- Finalmente si se llegara a ejecutar este proyecto y en beneficio de la Institución Ministerio de Finanzas del Ecuador, se podrá alcanzar el objetivo que es disminuir las relaciones interpersonales conflictivas, principalmente porque se creará una concientización en los colaboradores para mejorar el clima laboral y sobre todo se fomentará el trabajo en equipo, lo cual es beneficioso para los empleados y en sí para la institución.
- Es importante mencionar que este proyecto se ha desarrollado viendo la necesidad que presenta esta cartera de estado, también porque es un aporte significativo para la gestión del Talento Humano, de esta manera se aportará a mantener la estabilidad de los empleados que son el eje principal del éxito y prestigio de la empresa.

## 7.02 Recomendaciones

- Como recomendaciones se enfocaría básicamente en la constante interacción entre colaboradores, fomentar la comunicación asertiva.
- Es importante mencionar que el presente proyecto contiene información realmente interesante, que es un factor importante para la contribución de la Gestión del Talento Humano dentro de la institución, por lo cual se genera un espacio que permita motivar paulatinamente al personal, para mejorar sus actividades dentro de la institución. Este proyecto que será ejecutado debe ser continuamente establecido dentro de la institución como plan estratégico de interacción entre todos los empleados y de igual manera impartir temas de interés.

Aldunate, E. (27 de Mayo de 2008). *Diagnóstico, Árbol de problemas y arbol de objetivos* . Recuperado el 30 de Enero de 2016, de [http://www.cepal.org/ilpes/noticias/noticias/9/33159/arboles\\_diagnostico.pdf](http://www.cepal.org/ilpes/noticias/noticias/9/33159/arboles_diagnostico.pdf)

Argoud Martínez, J. (Septiembre de 2010). *El poder de las Relaciones Humanas*. Recuperado el 22 de Marzo de 2016, de <http://www.monografias.com/trabajos88/relaciones-interpersonales-influencia-y-cambio-actitudes/relaciones-interpersonales-influencia-y-cambio-actitudes.shtml>

Argoud Martínez, J. p. (16 de SEPTIEMBRE de 2010). *CETYS UNIVERSIDAD* . Recuperado el 15 de Agosto de 2015, de CETYS UNIVERSIDAD : <http://www.monografias.com/trabajos88/relaciones-interpersonales-influencia-y-cambio-actitudes/relaciones-interpersonales-influencia-y-cambio-actitudes.shtml>

Berne Martinez, E. D. (18 de Julio de 2012). *Wikipedia* . Recuperado el 15 de Febrero de 2015, de wikipedia : [https://es.wikipedia.org/wiki/Relaci%C3%B3n\\_interpersonal](https://es.wikipedia.org/wiki/Relaci%C3%B3n_interpersonal)

Caro, A. (30 de Septiembre de 2010). *Scribd*. Recuperado el 30 de Enero de 2016, de <http://es.scribd.com/doc/37811428/Matriz-de-Marco-Logico-Analisis-de-Alternativas#scribd>

Celis Maya, J. S. (2012 de Marzo de 2012). *Desarrollo Personal y Finanzas* . Recuperado el 15 de Agosto de 2015, de Desarrollo Personal y Finanzas : <http://www.sebascelis.com/la-comunicacion-assertiva/>

Hirtz Backpacketh, B. H. (13 de Septiembre de 2000). *La esencia de las buenas Relaciones Interpersonales*. Recuperado el 15 de Agosto de 2015, de La esencia de las buenas Relaciones Interpersonales: <http://www.buscarempleo.es/formacion/la-esencia-de-las-buenas-relaciones-interpersonales.html>

Johnson, R. (2005). *Wikipedia*. Recuperado el 24 de Marzo de 2016, de <https://es.wikipedia.org/wiki/Encuesta>

Linares Ruther, R. (21 de Abril de 2014). *El Prado Psicólogos* . Recuperado el 15 de Agosto de 2015, de El Prado Psicólogos : <http://www.elpradopsicologos.es/blog/los-conflictos-en-las-relaciones-sociales/>

Linares, R. (21 de Abril de 2014). *El Prado Psicólogos* . Recuperado el 18 de Marzo de 2016, de <http://www.elpradopsicologos.es/blog/los-conflictos-en-las-relaciones-sociales/>

Marín Villada, A. L. (07 de Marzo de 2008). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Recuperado el 24 de Marzo de 2016, de <https://metinvestigacion.wordpress.com/>

Mejía, L. C., & Rojas, F. S. (2012). *CONDICIONES DE TRABAJO SALUDABLES*. Recuperado el 13 de Enero de 2016, de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4316/52516974-2013.pdf?sequence=1>

Nava Condarco, C. E. (9 de Noviembre de 2010). *gestiopolis*. Recuperado el 15 de Agosto de 2015, de gestiopolis: <http://www.gestiopolis.com/como-enfrentar-las-relaciones-conflictivas-por-medio-de-la-pausa>

Robles Roldan, P. J. (15 de Julio de 2013). *centro de estudios de opinion* . Recuperado el 10 de Agosto de 2015, de centro de estudios de opinion : <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/viewFile/1650/1302>

Rubio Navarro, E. S. (12 de Agosto de 2014). *el mundo es* . Recuperado el 15 de Agosto de 2015, de el mundo es: <http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>

Verdesoto Gàleas, A. M., & Reynaga, E. P. (Agosto de 2013). *REVISTA MEXICANA DE SALUD EN EL TRABAJO REMESAT* . Recuperado el 10 de Diciembre de 2015, de <http://fenastac.org.mx/wp-content/uploads/2015/02/REMESAT-EDICI%C3%93N-16.pdf#page=5>

Yturalde, E. (2014). *Relaciones Humanas* . Recuperado el 26 de Marzo de 2016, de <http://www.relacioneshumanas.com/>

ZIGLA CONSULTORES . (2012). Recuperado el 13 de Enero de 2016, de <http://ziglablog.com.ar/2013/01/17/el-mapeo-de-actores-como-herramienta-visual-para-el-diagnostico-de-un-programa/>

## **Bibliografía**

Dalton, M. (2006). *Relaciones Humanas*. Mexico : International Thomson Editores S.A.

Fernández, F. A. (2003). *Las nuevas adicciones* . Madrid : TEA Ediciones S.A.

Pinilla, A. (1972). *Relaciones Humanas y Laborales en la Empresa*. Barcelona España : Editores Tecnicos Asociados S.A.

Soria, V. M. (2004). *Relaciones Humanas 2da Edicion* . México : Limusa Noriega Editores.

# ANEXOS

**Ilustración 15**



**Fuente:** Estudio de Campo  
**Elaborado por:** Dp. Comunicación y logística institucional del MINFIN

**Ilustración 16**



**Fuente:** Estudio de Campo  
**Elaborado por:** Dp. Comunicación y logística institucional del MINFIN

 <p>Ministerio de Finanzas</p> <p><b>MINISTERIO DE FINANZAS DEL ECUADOR</b></p> <p><b>CAPACITACIÓN SOBRE LAS RELACIONES INTERPERSONALES CONFLICTIVAS</b></p>  <p>2017</p>	 <p>El Ministerio de Finanzas del Ecuador conjuntamente con la empresa Radikal Training trabajando por el mejoramiento del clima laboral dentro de la institución.</p> <p>El instructor especializado para la capacitación es el Ing. Fernando Aguirre Nolivos MDCM</p>  <p>Ing. Fernando Aguirre Nolivos MDCM</p> <p><b>Lugar:</b> Auditorio "Marco Flores"</p> <p><b>Ubicación:</b> Instalaciones de la Institución</p>	<p><b>Temas a tratarse en los cuatro Talleres</b></p> <p><b>Primer Taller</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué son las relaciones interpersonales conflictivas?</li> <li>• Causas y Consecuencias de las relaciones interpersonales conflictivas.</li> </ul> <p><b>Segundo Taller</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La insatisfacción Laboral</li> <li>• Las relaciones humanas en la organización.</li> <li>• El estrés laboral.</li> </ul> <p><b>Tercer Taller</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de mantener buenas relaciones interpersonales</li> <li>• El Clima laboral</li> <li>• La productividad y el cumplimiento de los objetivos corporativos</li> <li>• La importancia de mantener motivado al personal de la institución</li> </ul> <p><b>Cuarto Taller</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La importancia del trabajo en equipo</li> <li>• La estabilidad emocional</li> <li>• Cómo manejar los conflictos laborales</li> </ul>
---	---	---

