



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

TEMA: DISEÑO DE UN MANUAL DE EVALUACION DE
DESEMPEÑO REDUCIENDO EL ELEVADO INDICE DE
DESVINCULACION LABORAL CON ESTRATEGIAS DE
MOTIVACION EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
“EVELYN” UBICADA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO 2017

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

Autor: Proaño Cañar Jessica Jacqueline

Tutor: Ing. Maldonado Alex

2017



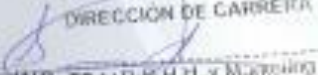
ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 25 de Septiembre de 2017

El equipo asesor del trabajo de Titulación del Sr. (Srta.) PROAÑO CAÑAR JESSICA JACQUELINE de la carrera de ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS - PERSONAL cuyo tema de investigación fue: DISEÑO DE UN MANUAL DE EVALUACION DE DESEMPEÑO REDUCIENDO EL ELEVADO INDICE DE DESVINCULACION LABORAL CON ESTRATEGIAS DE MOTIVACION EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA "EVELYN" DMQ 2017 una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: APROBAR el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.


ING. MALDONADO ALEX
Tutor del Proyecto


ING. VERA MAYRA
Lector del Proyecto


INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
DIRECCIÓN DE CARRERA

ING. FRANKLIN CEVALLOS
Director de Escuela


ING. GATO CISNEROS
Coordinador de la Unidad de Titulación

DECLARATORIA

Yo, PROAÑO CAÑAR JESSICA JACQUELINE con cedula de identidad N.-1721874202 estudiante de la Escuela de Administración de Recursos Humanos – Personal declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



PROAÑO CAÑAR JESSICA JACQUELINE

Quito, Octubre del 2017

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Proaño Cañar Jessica Jacqueline portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 1721874202 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: “Diseño de un manual de evaluación de desempeño reduciendo el elevado índice de desvinculación laboral con estrategias de motivación en los trabajadores de la empresa “EVELYN.”_facultando al Instituto para ejercer los derechos cedidos en esta certificación y referidos en el artículo transcrito.



FIRMA

NOMBRE Proaño Cañar Jessica Jacqueline

CEDULA 1721874202

Quito, Octubre del 2017

AGRADECIMIENTO

Agradezco enormemente primero a Dios Todopoderoso por haberme dado la existencia, salud, bienestar, sabiduría y el conocimiento necesario para entender que siempre será mi guía y permitirme llegar a esta etapa de mi vida.

Agradezco a mi familia por ser una fuente de paz y de fe para poder llegar a este logro.

De igual manera agradezco a la empresa Evelyn por abrirme las puertas en todo momento, por la confianza y por brindarme su colaboración para poder realizar este proyecto de grado

Al Instituto Tecnológico Superior Cordillera porque de sus aulas llevo excelentes conocimientos y gratos recuerdos que no olvidare; y a mi tutor de proyecto de grado Alex Maldonado quien con su apoyo intelectual y dirección que me ha brindado hizo posible la realización de este proyecto

Gracias a todos y todas las personas que de una u otra forma han aportado un granito de arena para que este sueño se convirtiera en una realidad

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres Jacqueline Cañar y Robín Proaño a mi hermana Geovanna Proaño quienes con su amor, cariño, ayuda, paciencia y comprensión son mi fuerza día a día para seguir adelante y lograr mis metas propuestas por ser un refugio de amor y sinceridad, orientándome cada día a ser una mejor persona y por ayudarme con los recursos necesarios para poder estudiar.

De igual manera a Josué por ser un compañero y guía en mi caminar.

Gracias a ustedes por tanto sacrificio y esfuerzos, este triunfo no es solo mío sino de ustedes también

INDICE GENERAL

DECLARATORIA.....	i
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA	iv
INDICE GENERAL.....	v
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN EJECUTIVO	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I.....	13
ANTECEDENTES.....	13
1.01 Contexto	13
1.01.01 Macro	13
1.01.02 Meso.....	15
1.01.03 Micro.....	17
1.02 Justificación.....	18
1.03 Definición del problema central	20
Tabla 1 Definición de problema central Matriz T.....	20
1.03.01 Análisis de Matriz T.....	21
CAPÍTULO II	23
INVOLUCRADOS	23
2.01 Mapeo de involucrados	23
2.02 . Matriz de análisis de involucrados	24
CAPÍTULO III.....	28
PROBLEMAS Y OBJETIVOS.....	28
3.01 Árbol de problemas	28
3.01.01 Análisis de árbol de problemas	29
3.02. Árbol de objetivos.....	30

3.02.01.	Análisis de árbol de objetivos	31
CAPÍTULO IV		32
ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS		32
4.01	Matriz de análisis de alternativas	32
4.01.01	Análisis de la matriz de análisis de alternativas.....	33
4.02	Matriz de análisis de impacto de los objetivos.....	35
4.02.01	Análisis de la matriz de análisis de impacto de los objetivos	37
4.03	Diagrama de estrategias	39
4.03.01	Análisis del diagrama de estrategias	40
4.04	Matriz de marco lógico	41
4.04.01	Análisis de la matriz de marco lógico.....	43
INDICE		46
CAPITULO V		48
PROPUESTA.....		48
5.01	Antecedentes	48
5.02	Justificación.....	50
5.03	Objetivo general	51
5.04	Orientación al estudio.....	51
5.04.01	¿Qué es el buen desempeño profesional?	51
5.04.02	Tipos de evaluación de desempeño.....	52
5.04.03	Historia de la evaluación del desempeño laboral.....	53
5.04.04	¿Qué es un manual?	54
5.04.05	Tipos de manuales.....	56
5.04.06	Manual de Evaluación de Desempeño Laboral para la empresa EVELYN	
	57	
CAPITULO I.....		60
CAPITULO II		70

CAPITULO III	72
CAPITULO IV	74
CAPITULO V	76
5.02 Formato de plan de mejora	78
5.05 Relación de contenidos.....	79
5.06 Metodología	79
5.06.02 Población y muestra	79
5.06.03 Forma	79
5.06.04 Método	80
5.06.05 Modelo de la encuesta que se realizara en la empresa Evelyn	81
5.06.06 Tabulación de datos de la encuesta con análisis	82
5.07 Propuesta del taller	92
5.07.01 Taller	92
5.07.02 Presentación	92
5.07.03 Video de bienvenida	92
5.07.04 Finalidad	92
5.07.05 Propuesta.....	93
5.08 Retroalimentación	93
CAPÍTULO VI.....	94
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	94
6.01 Recursos	94
6.01.01 Recursos humanos	94
6.01.02 Infraestructura	94
6.01.04 Material de apoyo	95
6.01.05 Recursos Institucionales.....	95
6.01.06 Recursos Financieros	95

6.02	Presupuesto.....	96
6.01	Cronograma.....	97
CAPÍTULO VII		99
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		99
7.01.	Conclusiones	99
7.02.	Recomendaciones.....	100
BIBLIOGRAFIA.....		101
ANEXOS.....		103
1.- Anexo A		103

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Definición de problema central Matriz T	20
Tabla 2 Matriz de análisis de involucrados	24
Tabla 3 Matriz de análisis de alternativas	32
Tabla 4 Matriz de análisis de impacto de los objetivos	35
Tabla 5 Matriz de Marco Lógico	41
Tabla 19 Calificación para la evaluación de desempeño	71
Tabla 20 Evaluación de desempeño	76
Tabla 21 Plan de mejora	78
Tabla 6 Pregunta N.1	82
Tabla 7 Pregunta N.2	83
Tabla 8 Pregunta N.3	84
Tabla 9 Pregunta N.4	85
Tabla 10 Pregunta N.5	86
Tabla 11 Pregunta N.6	87
Tabla 12 Pregunta N.7	88
Tabla 13 Pregunta N.8	89
Tabla 14 Pregunta N.9	90
Tabla 15 Pregunta N.10	91
Tabla 16 Recursos para la realización del taller	94
Tabla 17 Presupuesto del proyecto	96
Tabla 18 Cronograma de la realización del proyecto	97

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapeo de involucrados	23
Figura 2 Árbol de problemas	28
Figura 3 Arbol de Objetivos	30
Figura 4 Organigrama de la Empresa Evelyn.....	58
Figura 5 Pregunta N.1.....	82
Figura 6 Pregunta N.2.....	83
Figura 7 Pregunta N.3.....	84
Figura 8 Pregunta N.4.....	85
Figura 9 Pregunta N.5.....	86
Figura 10 Pregunta N.6.....	87
Figura 11 Pregunta N.7.....	88
Figura 12 Pregunta N.8.....	89
Figura 13 Pregunta N.9.....	90
Figura 14 Pregunta N.10.....	91

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto tiene la finalidad de crear un manual de Evaluación de Desempeño con estrategias de motivación en la Empresa “Evelyn” el objetivo principal es realizar evaluaciones de desempeño, reduciendo los errores operativos; además que el personal se sienta motivado haciéndole conocer sus aptitudes, desarrollando su potencial y sus habilidades para que con ello conseguir la menor cantidad de desvinculaciones en la empresa.

Mediante una observación tanto cuantitativa como cualitativa se ha podido determinar que la mayoría de los empleados desconoce sus funciones en el puesto de trabajo lo cual a llevado a desarrollarse varios inconvenientes en la parte laboral afectando directamente al desempeño laboral en las áreas laborales.

El presente manual servirá como una guía para la formulación de una evaluación de desempeño adecuada y el control de cada una de las funciones, logrando un empoderamiento en los trabajadores para un adecuado desempeño de los mismos teniendo un impacto positivo en los resultados.

ABSTRACT

This project aims to create a Performance Evaluation manual with motivation strategies in the company "Evelyn" the main objective is to carry out performance evaluations, reducing operating errors; In addition, the staff feel motivated by letting them know their skills, developing their potential and their skills to achieve the least amount of disengagement in the company.

By means of both quantitative and qualitative observation, it has been possible to determine that the majority of the employees are unaware of their functions in the workplace, which has led to several disadvantages in the workplace affecting directly the work performance in the labor areas.

This manual will serve as a guide for the formulation of an adequate performance evaluation and the control of each of the functions, obtaining an empowerment in the workers for an adequate performance of the same having a positive impact on the results

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

1.01 Contexto

1.01.01 Macro

Según la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Escuela de Ciencias Administrativas Contables, Económicas y de Negocios de Colombia dicen que mientras el tipo va pasándolas nuevas empresas han tomado un nuevo rumbo en la manera de contratación o desvinculación laboral visualizando varias situaciones que influyen en el clima organizacional de las organizaciones.

La crisis se desencadenó en 1974, el desempleo pasó la tasa de 4,5%. El crecimiento del desempleo seguía creciendo hasta llegar en el año de 1982 a un 8,5%. En el año de 1985, se eleva en un 10,8% en la comunidad europea, después regresa en el año 1991 al 8,5%. En ese momento, el 7% de activos, están parados en Estados Unidos, mientras que, en Japón, son menos del 3%.

En el Plano familiar, si se trata del despido del jefe del hogar, las relaciones familiares, se vuelven tensas, frías o distantes. Aumentan la falta de comunicación, discusiones, la falta de tolerancia y el cambio de roles que eventualmente pueda ocurrir.

Se han visto reacciones extremas frente al despido como la agresión o hasta llegar al suicidio. El despido es considerado por los psicólogos como uno de los más fuertes y perturbadores eventos vitales y se calcula que afecta cada año a 10 millones de personas en el mundo.

Por lo anterior es de gran ayuda para la empresa, la manera de encarar la reducción de personal ya que esto afecta fuertemente la calidad de los resultados, tanto al interior de la organización, como a los mismos individuos que son desvinculados.

Por esto el proceso de desvinculación de personal debe ser una decisión planificada para poder alcanzar los propósitos que la inspiran. Para lograr esto se deben considerar tres etapas básicas, en todo proceso de desvinculación: Decisión y anuncio de la reducción de personal, materialización o ejecución de los despidos y Fase de Ajustes (Acuña, 2013)

1.01.02 Meso

Según el Diario LA HORA del Ecuador dice que los porcentajes de la salida de trabajadores esta entre el 8,2% y el 27,6%, dependiendo del sector y la actividad económica.

Según (Internacional, 2017) Las cifras del subempleo y desempleo a escala nacional crecieron de acuerdo con el último informe del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). A septiembre de este año el desempleo se ubicó en 4,28% en relación al 3,90% del mismo mes de 2014, mientras que el empleo inadecuado (que incluye al subempleo y al no remunerado) creció en 1,2 puntos porcentuales al llegar a 49,21% y el empleo adecuado cayó en 1,8 puntos porcentuales hasta el 46%.

Pese a estos datos, el presidente, Rafael Correa, aseguró, en su último enlace ciudadano, que Ecuador tiene la tasa de desempleo menos elevada de la región, además de ser la más baja de la historia

El Mandatario reconoció que la mayoría de los empresarios están atravesando problemas de liquidez, sin embargo, insistió que el último recurso al que deben acudir es el despido de trabajadores, destacando en que utilizar los despidos como primer recurso “es mediocre”.

De acuerdo con un estudio de la consultora Deloitte, los datos para el cierre del 2015 en desvinculación y rotación de personal en las empresas esta entre el 8,2% y el 27,6%, dependiendo del sector y la actividad económica.

El sector más afectado, según el reporte, fue el de la construcción, que tiene el porcentaje más alto de desvinculaciones con un 27,6%, seguido del petrolero que llegó al 26,9%, y el automotriz, con un 21,2%.

Las empresas que fueron parte del estudio pertenecen a los sectores de servicios con el 45%, industrial con el 25% y comercial con el 30%. Las mismas que indicaron que la principal causa de las desvinculaciones fue la remodelación de la empresa, seguido por el presupuesto y por problemas con el desempeño de los trabajadores.

En el área urbana el desempleo aumento en unos 0,81 puntos porcentuales llegando al 5,48% frente a septiembre de 2014, cuando fue de 4,67%.

Quito y Guayaquil son las ciudades con mayores tasas, ya que tienen el 5,21% y el 4,93%, seguidas por Ambato con el 4,80% y Machala con el 4,07%. Cuenca fue la única ciudad de la medición que llegó al 2,65% de desempleo.

Según el sexo de los trabajadores, los hombres tienen una tasa menor de desempleo que la de las mujeres, con el 3,42% en hombres y 5,50% en mujeres. Por etnias, los afro ecuatorianos tienen la mayor tasa de desempleo a escala nacional, con el 8,63%.

Porcentajes de desvinculación/rotación en 2015 según sector y actividad

Construcción 27,6%

Petróleo 26,9%

Automotriz 21,2%

Seguros 13,8%

Farmacéutica 11,9%

Banca y finanzas 10,7%

Tecnología 10,5%

Logística y transporte 10,2%

Comunicación 9,3%

Consumo masivo 8,2% (Deloitte, 2015)

1.01.03 Micro

Según EL COMERCIO dice que Ecuador cerró el 2015 con 357 892 desempleados, esto quiere decir con el 13% más que en el 2007, que sumó 316 697 y si se compara el porcentaje de los desocupados con relación a la Población Económicamente Activa (PEA) de ambos años no hay una variación significativa. La tasa de desempleo del 2015 fue de 4,77%, mientras que en el 2007 fue de 5%. Durante estos nueve años, la población activa creció 18%, al pasar de 6,3 a 7,4 millones de personas.

Para el consultor en talento humano, Eddy Troya, dice que hay un estancamiento de los indicadores laborales, pese al crecimiento poblacional, pero considera que a estos indicadores hay que segmentarlos más para tener una información certera. Explica que, si bien la fuerza laboral crece por naturaleza, el problema de la economía es que falta un equilibrio entre la oferta de empleo cada vez más calificada y la demanda del mercado.

La tasa más alta de desocupación a escala nacional en estos años se registró en el 2009 con un 6,47%. En las zonas urbanas llegó a 7,89% y un 3,57% en las áreas rurales. En los siguientes años descendió hasta llegar a la tasa más baja de nueve años, en el 2014, que fue del 3,8%, pero en el 2015 volvió a subir al 5%.

Existen varios casos de desempleo unos de los tantos son:

Mariela Viteri, de 39 años, sabe lo difícil que resulta encontrar un puesto en su carrera, ya que ella estudió Laboratorio clínico en la U. Central y tiene 15 años de experiencia, pero desde hace cinco meses no logra ubicarse nuevamente. “A veces pienso que es por mi edad, otras creo que el problema es mi preparación, pero también me han preguntado por qué quiero ganar solo el básico...”.

Roberto Nogales, de 38 años, regresó al país tras 16 años de vivir en EE.UU. y busca empleo desde abril del 2015. Este bachiller bilingüe ha dejado su currículum en varios lugares sin resultado así que se convenció de que su problema es lo académico. Empezó a estudiar en la universidad con la esperanza de tener más oportunidades.

Belén Montalvo, de 24 años, ha trabajado en el área de servicio al cliente, pero desde hace un mes está desempleada y su madre ya no tiene los recursos necesarios para pagarle los estudios universitarios. “Este ha sido otro problema, no he podido estudiar en una universidad pública por no alcanzar el puntaje para la carrera que quiero. Para estudiar debo trabajar y no encuentro un empleo”. Para Troya, el principal problema de los jóvenes se concentra que en que la universidad les forma bajo su criterio, programas, condiciones y no hay un vínculo directo con los potenciales empleadores y sus necesidades. De ahí que al salir con sus títulos se encuentran con una realidad que ya no existe.

Lino Cruz, de 34 años, lleva seis meses sin empleo. En su anterior trabajo, donde era ayudante en un carro distribuidor de bebidas, se realizó una reducción de personal y salió casi a los dos años. Ahí ganaba USD 400 al mes para cubrir los gastos de cuatro personas. Desde que está sin trabajo madruga hasta el Parque 20 de Marzo de Esmeraldas para ofrecer servicios de reparación de daños eléctricos con otros 10 compañeros.(Data, 2016)

1.02 Justificación

Se tiene la necesidad de elaborar este proyecto debido al alto índice de desvinculación laboral y a la baja productividad, es fundamental porque así tanto la empresa como los trabajadores pueden tener una estabilidad económica para que puedan llevar una vida digna en la cual se puedan resolver sus problemas trabajando de la mejor manera para que se reduzcan las desvinculaciones sean voluntarias o involuntarias.

De acuerdo con los 12 objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir, este proyecto se relaciona con el Objetivo N° nueve: Garantizar el trabajo digno en todas sus formas. Analizando este objetivo el punto más importante es el 9.3: Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo. La reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales. Y dentro de este el punto 9.3.a: Fortalecer la normativa y los mecanismos de control para garantizar condiciones dignas en el trabajo, estabilidad laboral de los trabajadores y las trabajadoras, así como el estricto cumplimiento de los derechos laborales sin ningún tipo de discriminación.

La finalidad del objetivo N° nueve es Defender los derechos laborales, y hacer que los colaboradores tengan una estabilidad laboral, si se aplicara este objetivo no debería existir ningún tipo de desvinculación laboral.

1.03 Definición del problema central

Tabla 1 Definición de problema central Matriz T

Definición del Problema Central					
Situación Empeorada	Situación Actual				Situación Mejorada
Mayoría de personas desempleadas por el desconocimiento de la desvinculación laboral	Alto índice de desvinculación laboral en la empresa "EVELYN"				Mayoría de personas con trabajo estable por conocimiento de la desvinculación laboral.
Fuerzas Impulsadoras	I (Real)	PC (Ideal)	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras
Aumento de la productividad del desempeño laboral.	2	5	5	2	Despidos intempestivos.
Efectiva productividad en el área de trabajo.	2	4	4	2	Los colaboradores no son capacitados constantemente sobre la mayor productividad.
Incremento del trabajo en equipo en la empresa, haciendo mesas redondas.	1	4	4	1	Escasas comisiones y bonos para el trabajador.
Motivar a los colaboradores a que piensen en crecer en el área laboral, mediante la elaboración de un taller	2	5	4	1	Inexistencia de procesos de mejoramiento continuo entre colaboradores y empresa.
Elaborar charlas de concienciación hacia los colaboradores para que tengan una buena relación con la empresa y no sean despedidos.	1	4	4	2	Desinterés por parte de los empleadores para realizar las charlas.

Fuente: Empresa Distribuidora Evelyn

Elaborado: Jessica Proaño

1.03.01 Análisis de Matriz T

La Matriz T consta de una situación actual “Alto índice de desvinculación laboral en la empresa Evelyn” al no hacer nada se puede tener una situación empeorada que es mayoría de personas desempleadas por el desconocimiento de la desvinculación laboral, con el proyecto se pretende llegar a una situación mejorada que es mayoría de personas con trabajo estable por el conocimiento de la desvinculación laboral, para esto se cuenta con fuerzas impulsadoras como son:

1. Aumento de la productividad del desempeño laboral que en lo real no existe un aumento del desempeño laboral es por eso que se le da un parámetro de 2, con el proyecto se pretende llegar a un parámetro de 5 que significa que se va a dar el aumento del desempeño laboral, las fuerzas bloqueadoras como despidos intempestivos es alto por eso se da un parámetro de 5 se pretende disminuir el alto índice de despidos llegando a un parámetro de 2.
2. Efectiva productividad en el área de trabajo que en lo real no es muy eficiente por eso se le un parámetro de 2, con el proyecto se pretende llegar a un parámetro de 4 que significa que va a ser eficiente, las fuerzas bloqueadoras como los colaboradores no son capacitados constantemente sobre la mayor productividades alta es por eso que se da un parámetro de 4 se pretende disminuir esa falta de capacitación llegando a un parámetro de 2.
3. Incremento del trabajo en equipo en la empresa, haciendo mesas redondas que en lo real no existe es por eso que se le da un parámetro de 1, con el proyecto se pretende llegar a un parámetro de 4 que significa que se van a incrementar los trabajos en equipo, las fuerzas bloqueadoras como escasas comisiones y bonos para el trabajador es escaso por lo que se le da un parámetro de 4 se pretende disminuir esa escasas llegando a un parámetro de 1.

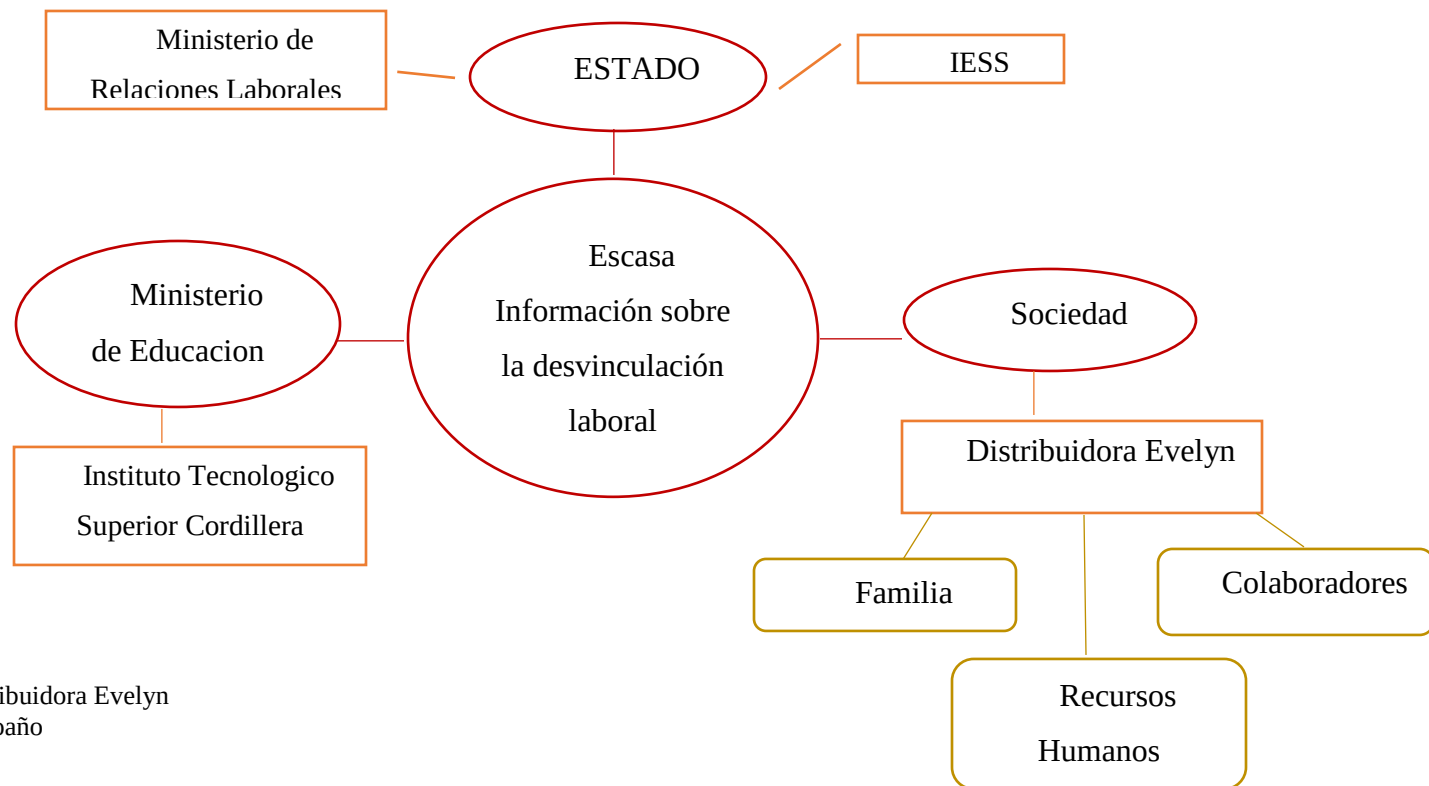
4. Motivar a los colaboradores a que piensen en crecer en el área laboral, mediante la elaboración de un taller que en lo real no existe es por eso que se le da un parámetro de 2, con el proyecto se pretende llegar a un parámetro de 5 lo que significa que se van a dar estos talleres, las fuerzas bloqueadoras como inexistencia de procesos de mejoramiento continuo entre colaboradores y empresa es alta por eso se le da un parámetro de 4 se pretende disminuir esa falta de mejoramiento continuo llegando a un parámetro de 1.
5. Elaborar charlas de concienciación hacia los colaboradores para que tengan una buena relación con la empresa y no sean despedidos que en lo real no existen este tipo de charlas es por eso que se da un parámetro de 1, con el proyecto se pretende llegar a un parámetro de 4 que significa que se van a dar estas charlas, las fuerzas bloqueadoras como desinterés por parte de los empleadores para realizar las charlas es alta por eso se da un parámetro de 4 se pretende disminuir esa falta de interés llegando a un parámetro de 2.

CAPÍTULO II

INVOLUCRADOS

2.01 Mapeo de involucrados

Figura 1 Mapeo de involucrados



Fuente: Empresa Distribuidora Evelyn
Elaborado: Jessica Proaño

2.02. Matriz de análisis de involucrados

Tabla 2 *Matriz de análisis de involucrados*

Actores Involucrados	Interés sobre el problema central	Problemas percibidos	Recursos	Interés sobre el proyecto	Conflictos potenciales
			Mandatos		
			Capacidades		
Ministerio de Relaciones Laborales	Otorgar estabilidad a los empleados	Conflictos generados por el mal manejo de la empresa.	Recursos Humanos Recursos Financieros Recursos Tecnológicos	Disminuir el alto índice de desvinculación laboral	Si no se cumple con la indemnización se entra en un conflicto con el ministerio de trabajo (Estado)
			Art.188 del Código de trabajo		
Instituto Tecnológico Superior Cordillera	Proporcionar ideas nuevas para mejorar el sistema laboral en la empresa	Información académica de sus profesionales	Recursos Humanos Recursos Financieros	Verificar que todo lo escrito este aplicado en el conflicto	No existe una buena comunicación.
			Art.38 de la Ley de Educación		
Distribuidora Evelyn	Generar una mayor rentabilidad en la empresa	Que los empleados atiende de mala manera	Recursos Humanos Recursos Financieros	Que la rentabilidad crezca en un plazo de dos años	Hacer cumplir los reglamentos de los organismos competentes.

			Art.188 del Código de trabajo		
Colaboradores	Charlas para una reinserción laboral	No aceptación del involucrado	Recursos Humanos Recursos Financieros Recursos Tecnológicos	Menor cantidad de perjudicados	No aplicar lo impartido en las charlas.
			Art.188 del Código de trabajo		
Empleados	Poder tener un sueldo digno para cada uno	Información académica de sus profesionales	Recursos Humanos Recursos Financieros	Sacar adelante a la empresa con un buen resultado tanto para el empleado como para el empleador	Escasa comunicación entre jefes inmediatos con los empleados.
			Art.188 del Código de trabajo		

Fuente: Empresa Distribuidora Evelyn

Elaborado: Jessica Proaño

2.02.01 Análisis de la Matriz de análisis de involucrados

En este análisis de involucrados se tiene actores involucrados como son: Ministerio de Relaciones Laborales, ITSCO, Distribuidora Evelyn, los colaboradores y los empleados.

- El problemas que tiene el Ministerio de Relaciones Laborales es otorgar estabilidad a los trabajadores, los problemas que se perciben desde la perspectiva de la Empresa es conflictos generados por el mal manejo de la empresa, para esto se cuenta con Recursos, Mandatos y Capacidades dentro de los recursos serían humanos, financieros y tecnológicos; se coge el Art. 188 del Código de Trabajo, el interés que se tiene sobre el proyecto desde la perspectiva del Ministerio de Relaciones Laborales es disminuir el alto índice de desvinculación laboral, los conflictos potenciales pueden ser si no se cumple con la indemnización se entra en un conflicto con el ministerio de trabajo (Estado).
- El problema que tiene el ITSCO es proporcionar ideas nuevas para mejorar el sistema laboral en la empresa, los problemas que se perciben desde la perspectiva del ITSCO es la información académica de sus profesionales, para esto se cuenta con Recursos, Mandatos y Capacidades dentro de los recursos serian humanos y financieros, se escoge el Art. 38 del Ministerio de Educación, el interés que se tiene sobre el proyecto desde la perspectiva del ITSCO es verificar que todo lo escrito este aplicado en el conflicto, los conflictos potenciales pueden ser no existe una buena comunicación.
- El problema que tiene la Distribuidora Evelyn es generar una mayor rentabilidad en la empresa, los problemas que se perciben desde la perspectiva de la Distribuidora Evelyn es que los empleados atiende de una mala manera, para esto se cuenta con Recursos, Mandatos y Capacidades dentro de los recursos tenemos humanos y financieros, se acoge el Art. 188 del Código de Trabajo, el interés que se tiene sobre el proyecto desde la perspectiva de la Distribuidora Evelyn es que la rentabilidad crezca en un plazo de dos años, los conflictos potenciales pueden ser el hacer cumplir los reglamentos de los organismos competentes.

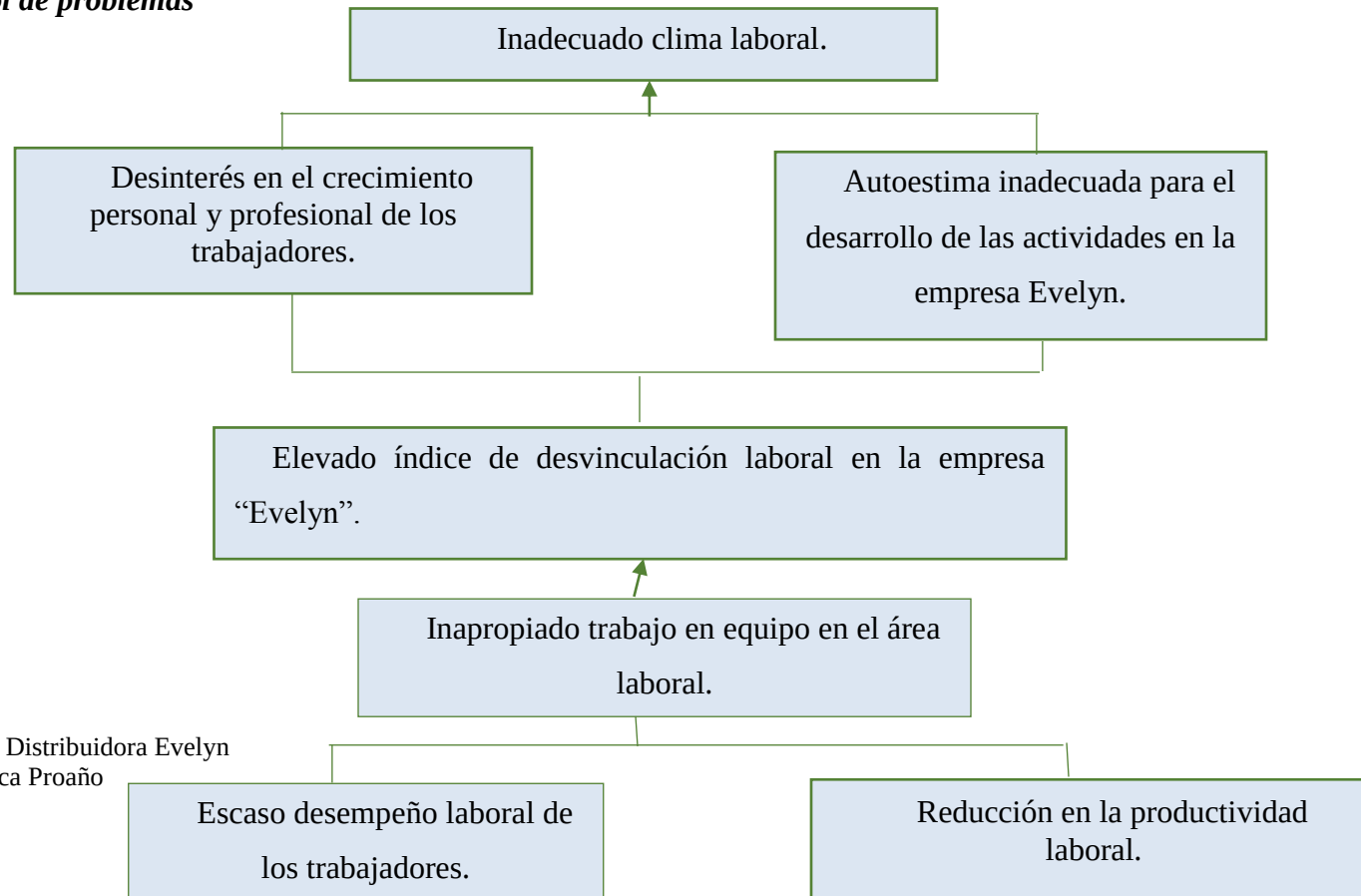
- El problema que tienen los Colaboradores es charlas para la reinserción laboral, los problemas que se perciben desde la perspectiva de los Colaboradores es la no aceptación del involucrado, para esto se cuenta con Recursos, Mandatos y Capacidades dentro de los recursos tenemos humanos, financieros y tecnológicos, se escoge el Art. 188 del Código de Trabajo, el interés que se tiene sobre el proyecto desde la perspectiva de los Colaboradores es menos cantidad de perjudicados, los conflictos potenciales pueden ser el no aplicar lo impartido en las charlas.
- El problema que tiene los Empleados es poder tener un sueldo digno para cada uno, los problemas que se perciben desde la perspectiva de los Empleados es tener la información académica de sus profesionales, para esto se cuenta con Recursos, Mandatos y Capacidades dentro de los recursos tenemos humanos y financieros, se escoge el Art. 188 del Código de Trabajo, el interés que se tiene sobre el proyecto desde la perspectiva de los Empleados es sacar adelante a la empresa con un buen resultado tanto para el empleado como para el empleador, los conflictos potenciales pueden ser la escasa comunicación entre jefes inmediatos con los empleados.

CAPÍTULO III

PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.01 Árbol de problemas

Figura 2 Árbol de problemas



Fuente: Empresa Distribuidora Evelyn

Elaborado: Jessica Proaño

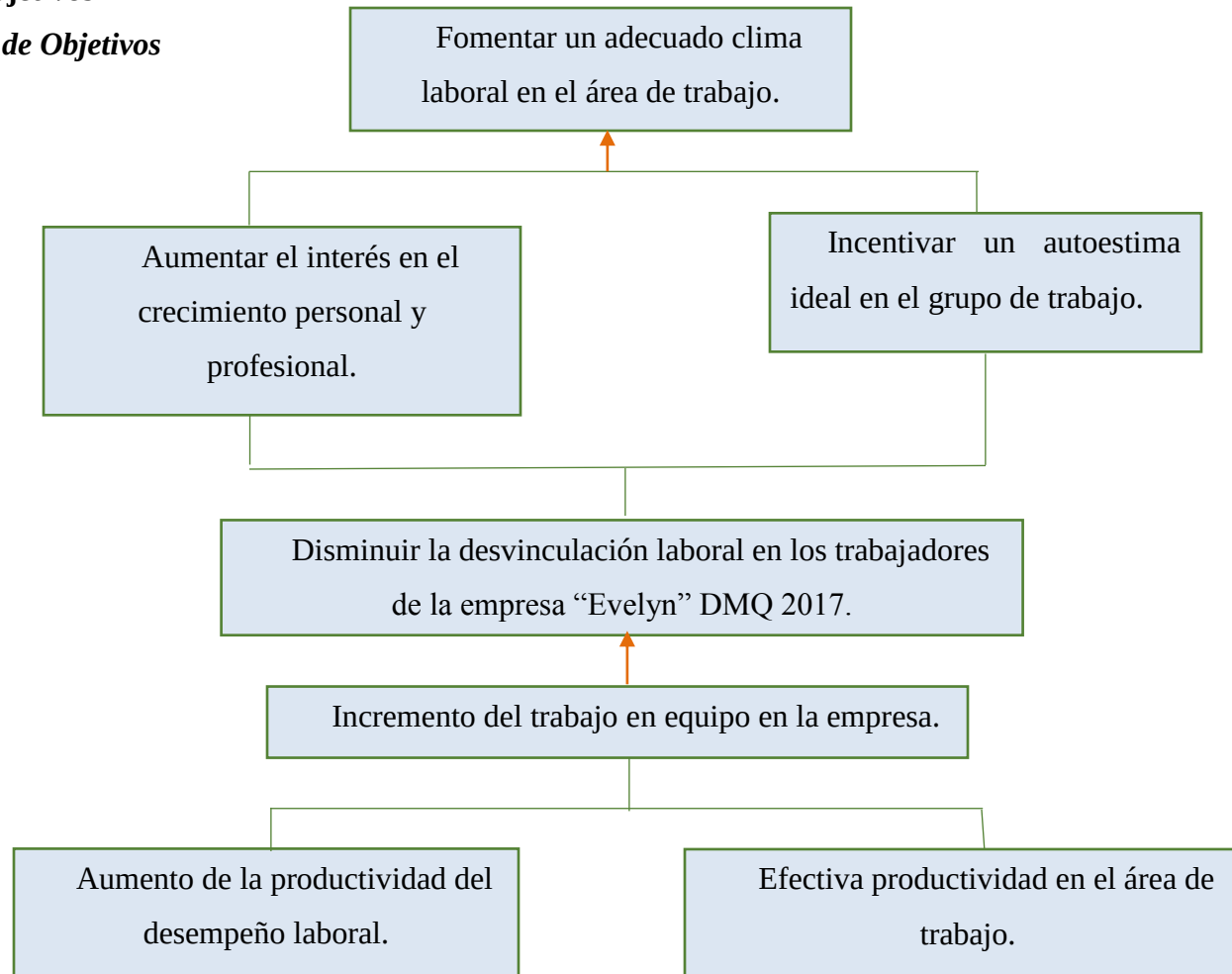
3.01.01 Análisis de árbol de problemas

En la Distribuidora Evelyn el problema central es el elevado índice de desvinculación laboral en donde las causas que conllevan a este tipo de problemas son tres, la primera es el escaso desempeño laboral de los trabajadores, la segunda es reducción en la productividad laboral y otra causa es el inapropiado trabajo en equipo en el área laboral.

Con este problema central se pueden considerar varios efectos como es el desinterés en el crecimiento personal y profesional de los trabajadores, autoestima inadecuado para el desarrollo de las actividades de la empresa y el inadecuado clima laboral.

3.02. Árbol de objetivos

Figura 3 Arbol de Objetivos



Fuente: Empresa Distribuidora Evelyn

Elaborado: Jessica Proaño

3.02.01. Análisis de árbol de objetivos

El objetivo principal de la elaboración de este proyecto es disminuir la desvinculación laboral en los trabajadores de la empresa Evelyn

Los objetivos específicos que tiene el proyecto son:

1. Aumento de la productividad del desempeño laboral
2. Efectiva productividad en el área de trabajo
3. Incremento del trabajo en equipo en la empresa

Al cumplir con los objetivos establecidos los fines serán aumentar el interés en el crecimiento personal y profesional, incentivar un autoestima ideal en el grupo de trabajo y fomentar un adecuado clima laboral en el área de trabajo.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

4.01 Matriz de análisis de alternativas

Tabla 3 Matriz de análisis de alternativas

Objetivos	impacto sobre el propósito	factibilidad técnica	factibilidad financiera	factibilidad social	factibilidad política	total	categoría
Incremento del trabajo en equipo en la empresa.	4	5	4	5	5	23	alta
Aumento de la productividad del desempeño laboral.	5	4	5	5	4	23	alta
Efectiva productividad en el área de trabajo.	4	5	4	5	4	22	media alta
Disminuir la desvinculación laboral en los trabajadores de la empresa Evelyn.	5	5	5	5	5	25	alta

Fuente: Empresa Distribuidora Evelyn

Elaborado: Jessica Proaño

4.01.01 Análisis de la matriz de análisis de alternativas

La matriz de análisis de alternativas consta de 3 componentes y un propósito, el primero es el incremento del trabajo en equipo en la empresa, el impacto que va a tener este componente sobre el propósito es fundamental por lo que se tiene un parámetro de 4 que significa medio alto, la factibilidad técnica que se va a utilizar es importante ya que con esto se va a poder socializar y realizar el proyecto dando un parámetro de 5, se cuenta también con todo el financiamiento para el proyecto con un parámetro de 4 que significa medio alto además del apoyo social como familia, institución y educativo tomando en cuenta un parámetro de 5, lo que se refiere a la factibilidad política se cuenta con todas las normas y acuerdos para realizar el proyecto con un parámetro de 5 teniendo un total de 23 que significa una categoría alta esto quiere decir que el componente número 1 es factible para el propósito.

El componente número 2 es aumento de la productividad del desempeño laboral que tiene un impacto importante sobre el propósito importante por lo que se da un parámetro de 5, se cuenta con la factibilidad técnica es importa para poder socializar el proyecto por eso se le da un parámetro de 4, se cuenta también con todo el financiamiento del proyecto por eso se le da un parámetro de 5 además del apoyo social como familia, institución y educativo tomando en cuenta un parámetro de 5, lo que se refiere a la factibilidad política se cuenta con todas las normas y acuerdos para realizar el proyecto con un parámetro de 4 teniendo un total de 23 que significa una categoría alta esto quiere decir que el componente número 2 es factible para el propósito.

El componente número 3 es la efectiva productividad en el área de trabajo que tiene un impacto importante sobre el propósito importante por lo que se da un parámetro de 4, se cuenta con la factibilidad técnica es importa para poder socializar el proyecto por eso se le da un parámetro de 5, se cuenta también con todo el financiamiento del proyecto por eso se

le da un parámetro de 4 además del apoyo social como familia, institución y educativo tomando en cuenta un parámetro de 5, lo que se refiere a la factibilidad política se cuenta con todas las normas y acuerdos para realizar el proyecto con un parámetro de 4 teniendo un total de 22 que significa una categoría media alta esto quiere decir que el componente número 3 es factible para el propósito.

Como propósito tenemos disminuir la desvinculación laboral en los trabajadores de la empresa Evelyn y como sabemos que tendrá un impacto positivo en la empresa le hemos calificado con un 5 que es alto, en lo que se refiere a la factibilidad técnica lo hemos calificado con un 5 siendo alto ya que nuestro propósito es que la empresa cumpla con los parámetros, al tener los recursos económicos necesarios en la factibilidad financiera se lo califico con un 5 que es alto, en la factibilidad social lo hemos calificado con un 5 y en la factibilidad política se lo califico con un 5 que es alto, en la suma total tenemos un 25 que es alto, lo que nos deja ver que el proyecto es factible de logarse.

4.02 Matriz de análisis de impacto de los objetivos

Tabla 4 Matriz de análisis de impacto de los objetivos

Objetivos	Factibilidad a lograrse	Impacto genero	Impacto ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total	Categoría
Incremento del trabajo en equipo.	Colaboradores de la Distribuidora EVELYN.- 5	Disminución de tiempos muertos en la empresa.- 5	Mejor desempeño del trabajador con otros empleados. - 4	Disminución de conflictos entre trabajadores.- 5	Los colaboradores fomentaran un buen ambiente laboral.- 5	24	alta
Aumento de la productividad del desempeño laboral.	Colaboradores de la Distribuidora EVELYN.- 5	Productividad del colaborador en todas las áreas.- 4	Ayudará a que exista más actividad en la empresa.- 5	Disminución de trabajo mal realizado.- 5	Los empleadores fomentaran actividades productivas.- 5	24	alta
Efectiva productividad en el área de trabajo.	Colaboradores de la Distribuidora EVELYN.- 5	Ganancias económicas de la empresa.- 4	Mejoramiento continuo.- 5	Mejoramiento laboral entre empleador y colaborador.- 5	Desenvolvimiento optimo en las labores ejecutadas.- 5	25	alta

Disminuir la desvinculación laboral en los trabajadores de la empresa Evelyn.	Colaboradores de la Distribuidora EVELYN.- 5	Sostenibilidad empleador – colaborador.- 5	La empresa tendrá menos colaboradores afectados.-5	Prevención de riesgos de desocupación.- 5	Los colaboradores deben tener aceptación en el tema.- 5	25	alta
TOTAL						98	alta

Fuente: Empresa Distribuidora Evelyn

Elaborado: Jessica Proaño

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

Tiene como objetivo específico número 1 el incremento del trabajo en equipo en la empresa es factible que se logre ya que los principales beneficiarios son los colaboradores, hay un impacto de genero ya que esta información va a servirle a los colaboradores de la empresa sin distinción, lo que se refiere al impacto ambiental es que va a mejorar el el desempeño del trabajador con otros empleados, eso tiene una relevancia de disminución de conflictos entre trabajadores, en cuanto a la sostenibilidad se puede lograr que los colaboradores fomenten un buen ambiente laboral.

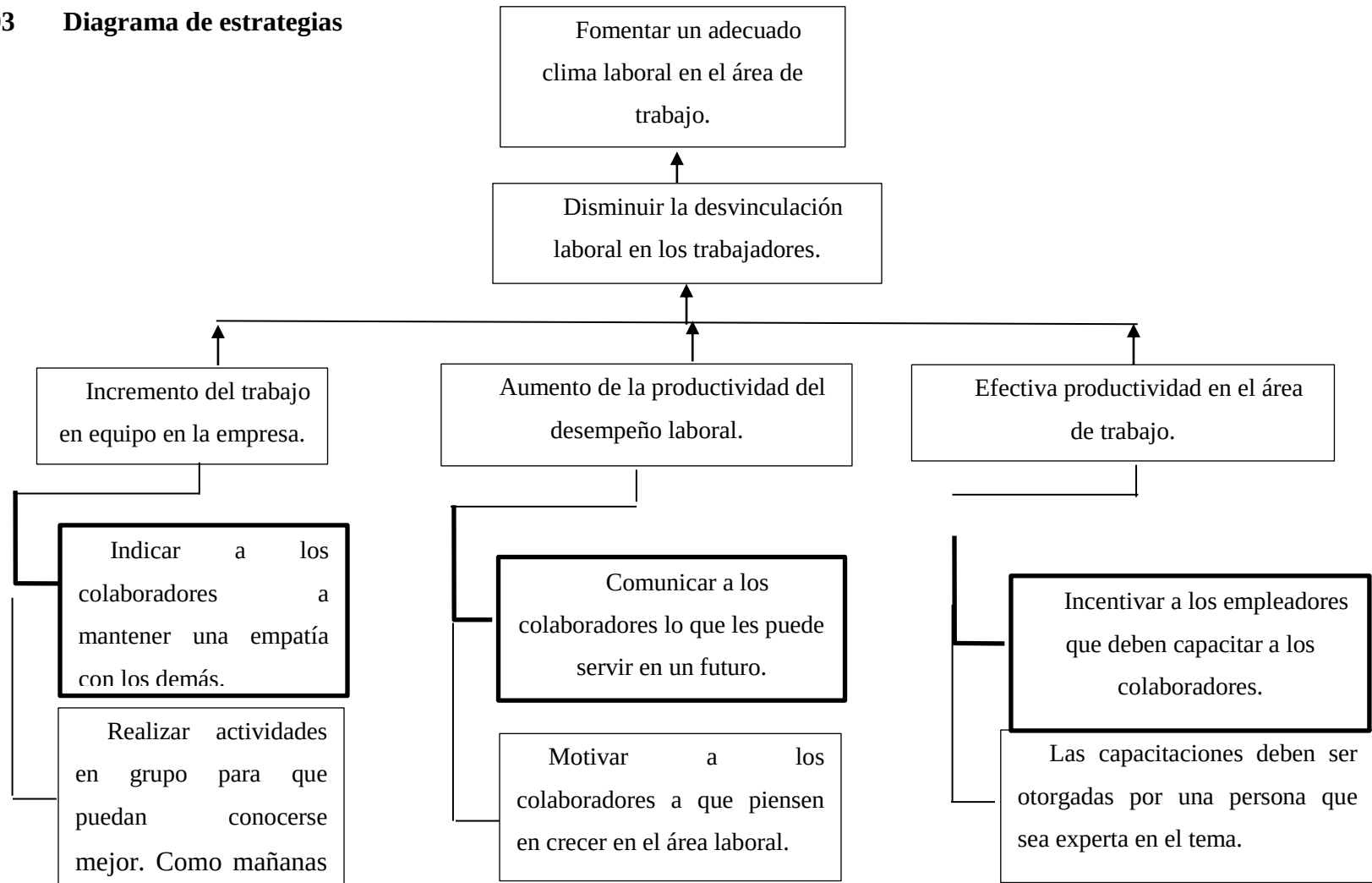
Como objetivo específico número 2 es el aumento de la productividad del desempeño laboral es factible que se logre ya que los principales beneficiarios son los colaboradores, hay un impacto de genero de alta productividad ya que esta información va a servirle a los colaboradores de la empresa sin distinción, lo que se refiere al impacto ambiental es que ayudara a que exista más actividad en la empresa, eso tiene una relevancia de disminución de trabajo mal realizado, en cuanto a la sostenibilidad se puede lograr que los empleadores fomenten actividades productivas.

Siguiendo con el objetivo específico número 3 es la efectiva productividad en el área de trabajo es factible que se logre ya que los principales beneficiarios son los colaboradores, hay un impacto de genero de ganancias económicas de la empresa ya que esta información va a servirle a los que conforman la empresa sin distinción, lo que se refiere al impacto ambiental es que tendrá un mejoramiento continuo, eso tiene una relevancia de un mejoramiento laboral entre empleador y colaborador, en cuanto a la sostenibilidad habrá un desenvolvimiento optimo en las labores ejecutadas.

Por ultimo realizamos un análisis del objetivo general que es disminuir la desvinculación laboral en los trabajadores de la empresa Evelyn en la cual vemos que es factible realizarlo ya que esto les va a ayudar a tener una estabilidad laboral, hay un impacto de genero porque se dará a conocer el manual a todo el personal sin distinción, lo que se refiere al impacto ambiental es que la empresa tendrá menos colaboradores afectados, esto tiene una

relevancia de prevención de riesgos de desocupación, en cuanto a la sostenibilidad es que los colaboradores acepten con agrado este tema.

4.03 Diagrama de estrategias



Fuente: Empresa Distribuidora Evelyn

Elaborado: Jessica Proaño

4.03.01 Análisis del diagrama de estrategias

En el diagrama de estrategias primeramente tenemos como componente número uno el incremento del trabajo en equipo en la empresa, para lo cual hemos señalado algunas actividades que son: indicar a los colaboradores a mantener una empatía con los demás y realizar actividades en grupo para que puedan conocerse mejor, como mañanas deportivas.

Como componente número dos tenemos el aumento de la productividad del desempeño laboral, para lo cual hemos seleccionado algunas actividades que son: comunicar a los colaboradores lo que les puede servir en el futuro y motivar a los colaboradores a que piensen en crecer en el área laboral esto es de mucha ayuda ya que así los colaboradores no se quedarán estancados y tendrán una mejor economía.

Como componente número tres tenemos la efectiva productividad en el área de trabajo, para lo cual contamos con algunas actividades que son: incentivar a los empleadores que deben capacitar a los colaboradores y que las capacitaciones deben ser otorgadas por una persona que sea experta en el tema.

Todos estos componentes fomentarán para que a corto plazo lleguemos al propósito que es disminuir la desvinculación laboral en los trabajadores de la empresa Evelyn, y a su vez llegar a una finalidad que es fomentar un adecuado clima laboral en el área de trabajo

4.04 Matriz de marco lógico

Tabla 5 Matriz de Marco Lógico

Finalidad	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Fomentar un adecuado clima laboral en el área de trabajo.	80% de los colaboradores.	Encuestas realizadas a los colaboradores de la Distribuidora "EVELYN".	Evitar las riñas laborales.
Propósito	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Disminuir la desvinculación laboral mediante un manual de evaluación de desempeño laboral en los trabajadores de la empresa "Evelyn".	70% de los colaboradores.	Encuestas realizadas a los colaboradores después del Taller Informativo	Los colaboradores tienen conocimientos sobre la desvinculación laboral.
Componentes	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
C1. Aumento de la productividad del desempeño laboral.	70% de los trabajadores	Realizando fichas de observación 2 meses después del taller	Evitar los despidos intempestivos.
C2. Incremento del trabajo en equipo en la empresa, haciendo mesas redondas.	80% de los colaboradores	Realizando fichas de observación 2 meses después del taller	Comisiones y bonos para el trabajador.
C3. Efectiva productividad en el área de trabajo.	70% de los colaboradores	Realizando fichas de observación 2 meses después del taller	Los colaboradores deberían ser capacitados constantemente sobre la mayor productividad.
Actividades	Presupuesto	Medios de verificación	Supuestos
C1.1 Realizar un manual de evaluación de desempeño laboral.	Materiales \$15,00 Financiero \$20,00 Tecnológico \$10,00 Total \$45,00	Evaluación de desempeño laboral	Respetar la estabilidad laboral.
C1.2 Motivar a los colaboradores a que piensen en crecer en el área laboral, mediante la elaboración de un taller	Materiales \$10,00 Financiero \$10,00 Tecnológico \$5,00 Total \$25,00		Procesos de mejoramiento continuo entre colaboradores y empresa.
C2.1 Realizar dinámicas cada 15 días, una hora antes de entrar a laborar.	Materiales \$10,00 Financiero \$10,00	Facturas	Buen comportamiento de amistad entre todas las personas de la empresa.

	Total	\$20,00		
C2.2 Realizar actividades en grupo para que puedan conocerse mejor.	Materiales	\$8,00		Inducción sobre el medio ambiente laboral a sus empleados.
	Financiero	\$10,00		
	Tecnológico	\$5,00		
	Total	\$23,00		
C3.1 Incentivar a los empleadores que deben capacitar a los colaboradores.	Humano	\$30		Capacitación permanente hacia sus empleados.
	Materiales	\$10,00		
	Financiero	\$25,00		
	Tecnológico	\$10,00		
	Total	\$75,00	Facturas	
C3.2 Las capacitaciones deben ser dictadas por una persona que sea experta en el tema.	Humano	\$100,00	Recibos	Capacitación profesional.
	Materiales	\$15,00	Encuestas a los trabajadores	
	Financiero	\$25,00		
	Tecnológico	\$15,00		
	Total	\$155,00		

Fuente: Empresa Distribuidora Evelyn

Elaborado: Jessica Proaño

4.04.01 Análisis de la matriz de marco lógico

En la matriz de marco lógico establecemos la finalidad del presente proyecto es decir lo que queremos lograr, en este caso fomentar un adecuado clima laboral en el área de trabajo, el indicador de la finalidad es que el 80% de los colaboradores mencionaron que necesitan estar motivados para dar todo de ellos en el trabajo, los medios de verificación son las encuestas realizadas a todo el personal antes de socializar el proyecto, y se considera un supuesto de poder evitar las riñas laborales.

El propósito del proyecto es Disminuir la desvinculación laboral mediante un manual de evaluación de desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Evelyn, los indicadores son que el 70% de los colaboradores están de acuerdo a que exista menor desvinculación laboral, los medios de verificación son los resultados de las encuestas después de realizar el taller informativo, y se considera un supuesto de que los colaboradores tendrán mayor conocimiento sobre la desvinculación laboral.

Los componentes desarrollados en esta matriz se transforman en los objetivos específicos, los cuales son: Aumento de la productividad del desempeño laboral, los indicadores de este componente es que el 70% de los trabajadores consideran que al tener un buen clima laboral podrán desempeñar mejor su trabajo, el medio de verificación son realizando varias fichas de observación 2 meses después de realizar el taller, y el supuesto es que se podrá evitar los despidos intempestivos.

El segundo componente es el incremento del trabajo en equipo en la empresa, haciendo mesas redondas, los indicadores de este componente es que el 80% de los colaboradores está de acuerdo en que puedan llevarse mejor con los demás empleados, los medios de verificación son realizando varias fichas de observación 2 meses después de realizar el taller, y el supuesto es que los colaboradores tendrán más comisiones y bonos.

Como último componente es la efectiva productividad en el área de trabajo, los indicadores de este componente es que el 70% de los colaboradores determina que es muy

importante que exista una alta productividad para tener mayores ingresos, los medios de verificación son realizando varias fichas de observación 2 meses después de realizar el taller, y el supuesto es que los colaboradores deberían ser capacitados constantemente sobre la mayor productividad.

Las actividades que ayudaran al desarrollo del proyecto: Realizar un manual de evaluación de desempeño, motivar a los colaboradores a que piensen en crecer en el área laboral, mediante la elaboración de taller, realizar dinámicas cada 15 días, una hora antes de entrar a laborar, realizar actividades en grupo para que puedan conocerse mejor, incentivar a los empleadores que deben capacitar constantemente a los colaboradores, y que las capacitaciones deben ser dictadas por una persona que sea experta en el tema. El presupuesto utilizado en las actividades es materiales, financiero, tecnológico, humano, los medios de verificación es la evaluación de desempeño laboral, facturas, recibos, y las encuestas realizadas a los colaboradores, los supuestos que puedan hacer que podamos realizar las actividades son: respetar la estabilidad laboral, procesos de mejoramiento continuo entre colaboradores y empresa, buen comportamiento de amistad entre todas las personas de la empresa, inducción sobre el medio ambiente laboral a sus empleados, capacitación permanente hacia sus empleados y por último una capacitación profesional.

PROPUESTA

INDICE

<u>CAPITULO V</u>	48
<u>PROPUESTA</u>	48
<u>5.01 Antecedentes</u>	48
<u>5.02 Justificación</u>	50
<u>5.03 Objetivo general</u>	51
<u>5.04 Orientación al estudio</u>	51
<u>5.04.01 ¿Qué es el buen desempeño profesional?</u>	51
<u>5.04.02 Tipos de evaluación de desempeño</u>	52
<u>5.04.03 Historia de la evaluación del desempeño laboral</u>	53
<u>5.04.04 ¿Qué es un manual?</u>	54
<u>5.04.05 Tipos de manuales</u>	56
<u>5.04.06 Manual de Evaluación de Desempeño Laboral para la empresa EVELYN</u> 57	
<u>CAPITULO I</u>	60
<u>CAPITULO II</u>	70
<u>CAPITULO III</u>	72
<u>CAPITULO IV</u>	74
<u>CAPITULO V</u>	76
<u>5.02 Formato de plan de mejora</u>	78
<u>5.05 Relación de contenidos</u>	79
<u>5.06 Metodología</u>	79
<u>5.06.02 Población y muestra</u>	79
<u>5.06.03 Forma</u>	79
<u>5.06.04 Método</u>	80
<u>5.06.05 Modelo de la encuesta que se realizara en la empresa Evelyn</u>	81

<u>5.06.06</u>	<u>Tabulación de datos de la encuesta con análisis</u>	82
<u>5.07</u>	<u>Propuesta del taller</u>	92
<u>5.07.01</u>	<u>Taller</u>	92
<u>5.07.02</u>	<u>Presentación</u>	92
<u>5.07.03</u>	<u>Video de bienvenida</u>	92
<u>5.07.04</u>	<u>Finalidad</u>	92
<u>5.07.05</u>	<u>Propuesta</u>	93
<u>5.08</u>	<u>Retroalimentación</u>	93

CAPITULO V

PROPUESTA

5.01 Antecedentes

Según el director ejecutivo Guido Echeverría (Difusion, 2016) dice que el colaborador que es separado de una empresa experimenta múltiples sentimientos a la vez como: preocupación, tristeza, depresión e incluso vergüenza; por ello, los líderes que llevan adelante una organización deben estar debidamente preparados para llevar a cabo este proceso de la manera más respetuosa y humana posible, asistiendo a esta persona durante este difícil momento de transición", señaló el ejecutivo.

En la Distribuidora Evelyn existió un caso en el año 2016 en el cual se había contratado personal nuevo, pero después de dos meses subieron a oficinas para renunciar, se les pregunto el porqué de su decisión, en lo cual respondieron que no les gustaba el ambiente que existía en su área de trabajo; que el personal antiguo se sentía como si pudieran darles órdenes y tratarles de manera inadecuada. Por lo cual optaron en conseguir otro empleo con el que se sintieran bien con los demás y consigo mismo.

Según la Distribuidora Evelyn los datos de la empresa son los siguientes:

Misión

Somos una empresa joven e importante con más de 6 años de experiencia en el mercado del mundo de la moda con gran influencia provincial y proyección nacional por nuestra ubicación privilegiada en la ciudad de Quito.

Estamos dedicados a la importación, distribución y comercialización al detal y por mayor de zapatos y ropa casual para Damas, Caballeros y Niños nos caracterizamos por ofrecer tendencias actuales a nuestros clientes así como sueños, ilusiones, emociones, soluciones, comodidad y diseños de prestigiosas marcas de ropa nacional e internacional a través de nuestros almacenes que nos ha permitido sin competencia estar a la vanguardia del cliente y el reconocimiento del mercado por nuestros excelentes precios, calidad, innovación y lo mejor del recurso Humano.

Queremos tener un equipo profesional de Líderes que nos permita ser la cadena de almacenes número uno a través del Reconocimiento constante de todo el personal de nuestro Almacén.

Visión

Queremos ser la cadena de Almacenes más prestigiosos e importante del país, ofreciendo excelencia en todos los servicios, con un talento altamente competitivo y calificado.

Expandiremos oportunamente nuestros puntos de venta en diferentes lugares de la provincia y en el futuro en todo el País convirtiéndonos en una empresa líder con imagen corporativa de marca.

Nos preparamos para un mercado globalizado con la búsqueda de innovación y crecimiento. Evelyn más que un almacén es un estilo de vida, todo esto da a Distribuidora Evelyn una imagen de liquidez, solidez, vocación comercial y de servicio que nos impulsa siempre a estar concentrados para buscar, captar y satisfacer plenamente al actual y nuevos mercados.

Valores

Distribuidora Evelyn es una Empresa constituida en valores solidos como:

1. Honestidad
2. Sentido del ahorro
3. Altruismo
4. Democracia participativa
5. Planificación
6. Actitud de progreso
7. Cumplimiento de las metas y objetivos fijados

Ubicación

Av. De la Prensa No. 320 y Mariano Echeverría (Sector la Y)

Teléfono: 2267110

E-mail: dis_evelyn@hotmail.com

5.02 Justificación

La mayoría de colaboradores por tantas horas en su puesto de trabajo, con el tiempo comienzan a rendir menos que al comienzo; y es ahí donde radican varios problemas con el empleador, ya que este se va dando cuenta que no puede tener ese tipo de personas en su empresa.

El buen desempeño profesional no es más que las metas que debe alcanzar el trabajador en su área laboral en un tiempo determinado, pero tendrán un buen desempeño laboral si es que se tiene una buena motivación porque esto ayudara a los colaboradores a desenvolverse de una buena manera y mejorar su productividad.

Es por eso que se ha visto la necesidad de implementar un manual de evaluación de desempeño laboral lo cual les ayudaría a tener una estabilidad laboral y a que la empresa tenga mayores ganancias y de esta manera que ellos tengan igual un mayor ingreso económico para sus hogares.

5.03 Objetivo general

Disminuir la desvinculación laboral en los trabajadores de la empresa “Evelyn”

5.04 Orientación al estudio

5.04.01 ¿Qué es el buen desempeño profesional?

Es en el desempeño laboral donde todos los trabajadores manifiestan las competencias laborales alcanzadas en las que se destacan, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan.

El término desempeño laboral hace referencia a lo que en realidad realiza el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto son esenciales aspectos tales como: las aptitudes, el comportamiento de la disciplina, y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada. (EcuRed, 2015)

5.04.02 Tipos de evaluación de desempeño

Una evaluación del desempeño, es una interacción formal entre un empleado y su supervisor. Es aquí cuando el desempeño del empleado se evalúa y discute completamente a detalle, con el supervisor comunicando las fortalezas y debilidades observadas en el empleado y también identificando las oportunidades de desarrollarse profesionalmente. En la mayoría de los casos, la evaluación de desempeño se completa trimestral o anualmente.

Retroalimentación de 360 grados

Un método de evaluación de desempeño común es la retroalimentación de 360 grados. Aquí, quien conduce la evaluación, es el supervisor de recursos humanos, entrevista al supervisor de un empleado, compañeros y cualquier reporte directo. Esta técnica permite que el evaluador obtenga un perfil completo del empleado. Además de valorar el desempeño en el trabajo del empleado y establecer las habilidades técnicas, recibe una retroalimentación profunda sobre el comportamiento del trabajador. Puede medir las áreas de subjetividad, tal como habilidades de liderazgo y personalidad, le permite al empleador manejar el desarrollo de un empleado.

Manejo por objetivos

El manejo por objetivos (MBO, por sus siglas en inglés) es un método moderno de evaluación del desempeño. Esta técnica fue promovida por primera vez en la década de 1950 por el teórico de manejo Peter Drucker. El MBO requiere que un supervisor y un empleado estén de acuerdo sobre los objetivos específicos con una fecha límite establecida. Por ejemplo, un supervisor de ventas puede requerir incrementar sus ganancias un 25% dentro de tres meses. Una vez que la meta está establecida, la responsabilidad recae sobre el supervisor de ventas para dirigirse hacia el objetivo. Con esta técnica, el éxito o la falla son fácilmente unidos.

Escala de calificación

Un tipo alternativo de evaluación del desempeño es la escala de calificación. Esta metodología requiere que el empleado desarrolle un sistema de calificación a profundidad similar a la forma en que los estudiantes son evaluados en la escuela. Esta escala, se utiliza para evaluar el éxito del empleado dentro de varias áreas, estas podrían ser el establecimiento de habilidades técnicas, trabajo en equipo y habilidades de comunicación. Existe una calificación mínima que puede obtener el empleado para que la evaluación del desempeño sea considerada un éxito. Aquellos que no cumplen con esa calificación son frecuentemente colocados en un plan de mejora de desempeño. Este método es visto por algunos teóricos de manejo como una forma equitativa de medir el desempeño individual. (Henderson, 2016)

5.04.03 Historia de la evaluación del desempeño laboral

La evaluación de las personas es tan antigua como el hombre mismo. Los individuos casi siempre han considerado la capacidad de sus semejantes en varias situaciones, y lo más seguro es que seguirán haciéndolo. Sin embargo, la mayor parte de estas evaluaciones son realizadas de manera ocasional y no sistemática. En cambio, los programas de evaluación son diferentes, pues contienen objetivos claramente definidos que se fundamentan en un sistema bien estructurado para alcanzarlos.

La calificación de méritos permaneció estancada durante algunos años, y fue hasta los inicios del presente siglo cuando se realizaron los primeros intentos por aplicar las teorías de la naciente psicología experimental a la problemática dentro de la industria. Fue así como Winslow Taylor, quien trabajaba como ingeniero en jefe de la empresa Midvale Iron Works, señaló que: “mientras el industrial tenía un concepto claro de la cantidad y la calidad del trabajo que se puede esperar de una máquina, no poseía una visión comparable de los límites de eficiencia de los trabajadores”.

Por tal motivo, al tener una estimación del rendimiento que pudiera mostrar un trabajador en sus operaciones, realizando su mejor esfuerzo, se contaría con un estándar

muy útil para estimar la eficiencia y el rendimiento de otros empleados en la ejecución de la misma tarea, y se obtendría un instrumento de medición muy importante para incrementar la producción.

Con base en esos estudios y observaciones, Taylor planteó tres principios elementales que pueden considerarse como el inicio de la evaluación de los individuos de manera sistematizada:

- Seleccionar los mejores hombres para el trabajo
- Instruirlos en los métodos más eficientes y los movimientos más económicos que debían aplicar en su trabajo.
- Conceder incentivos en forma de salarios más altos, para los mejores trabajadores.

Desde entonces se ha venido desarrollando la calificación de méritos; ahora su conocimiento y aplicación se comprenden en el medio industrial de todo el mundo. De cualquier manera, es necesario señalar que su uso no está lo suficientemente adaptado al análisis de la problemática de las relaciones humanas en la empresa, sino que se orienta hacia aspectos de tipo administrativo y ello frena su difusión desde el punto de vista psicosocial. (Grados, 2012)

5.04.04 ¿Qué es un manual?

Es una guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo. Los manuales son de enorme importancia a la hora de transmitir información que sirva a las personas a desenvolverse en cualquier situación. En general los manuales son frecuentes acompañando a un determinado producto que se ofrece al mercado, como una forma de soporte al cliente que lo adquiere. En este caso, el manual suele tener una descripción del producto y de la utilización que del mismo debe hacerse, ya sea para obtener un buen rendimiento de éste como para dar cuenta de posibles problemas y la forma de evitarlos.

Los manuales son frecuentes en lo que respecta a software dedicado al ámbito corporativo. Así, estos proveen toda la gama de posibilidades que el programa puede ofrecer, ya sea en su uso cotidiano como en respuesta a situaciones excepcionales. El manual en este caso sirve al técnico en su proceso de comprensión para hacer un buen uso del sistema. No obstante, es difícil que estos manuales en estos tiempos se entreguen impresos; por el contrario, se encuentran disponibles en el sitio web de la empresa que los comercializa.

Dado lo visto, hoy en día se hace un uso mucho más extendido de la World Wide Web en lo que respecta a la circulación de información con respecto a las instrucciones de uso de un bien determinado. Esta circunstancia se da por hecho tanto desde un punto de vista formal como desde un punto de vista informal. En efecto, además de los manuales que pueda ofrecer la empresa propietaria de los derechos de comercialización del producto, existen muchos elaborados por organizaciones paralelas de igual o hasta superior calidad que los originales. Esta circunstancia hace que la descripción de los procedimientos con respecto a un determinado producto sea de alta calidad.

Además de las posibilidades reseñadas, pueden encontrarse guías de cualquier tipo de actividad que sirven tanto para dar los primeros pasos en ellas como para perfeccionar su ejercicio. Todas ellas están presentes en la red de modo gratuito, cosa que facilita sobremanera su adquisición. Esta circunstancia nos demuestra de qué modo la red vino a transparentar la información. En el pasado el acceso a un tipo de información de este tipo sin lugar a dudas conllevaba la erogación de dinero, mientras que hoy en día solo está a un click de distancia. (Perez, 2015)

5.04.05 Tipos de manuales

Manuales de Organización

Son aquellos que se encargan de forma resumida detallar en forma general el manejo de una empresa. Dan un detalle de cómo es estructurada y de los diferentes roles y funciones que en ella se lleva a cabo y se desempeñan en cada departamento.

Manuales Departamentales

Este tipo de manual contiene las informaciones de cómo es legislada una empresa y de cómo se deben de realizar las funciones de cada área.

Manuales de Finanzas

Se encarga de dar detalle de la verificación de la administración de cada uno de los bienes que corresponden a la empresa.

Manuales de Procedimientos:

Contiene información de la continuidad cronológica y secuencial de operaciones entrelazadas entre sí. Esto ayuda a la realización de cada función, tarea y actividad específicamente de la empresa. Se conocen también como Manuales de Normas y detalla las asignaciones de rutina por medio a los procedimientos en este indicado, siguiendo una secuencia lógica y organizadamente compuesto. Tiene como objetivo final controlar y unificar cada rutina diaria en las labores y así evitar al máximo cualquier tipo de alteraciones arbitrarias. (educativa, 2015)

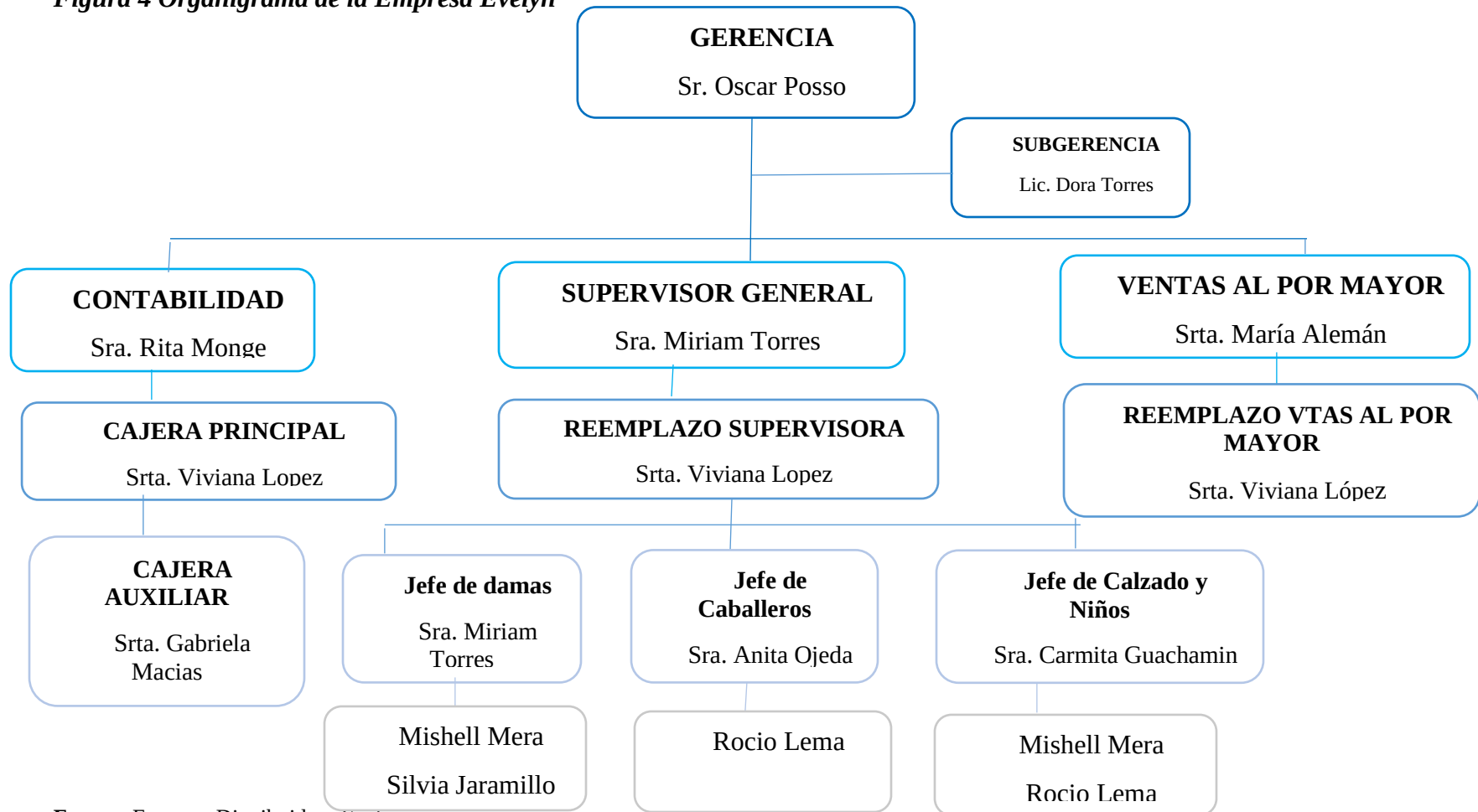
5.04.06 Manual de Evaluación de Desempeño Laboral para la empresa EVELYN

El presente manual va dirigido a los colaboradores de la empresa Evelyn. Se espera además que a partir de este manual se acceda a un material que permita realizar labores de capacitación y cooperación técnica, facilitando los procesos de mejoramiento de la gestión y la rendición de cuentas.

La Distribuidora Evelyn cuenta con el siguiente organigrama:

ORGANIGRAMA DE EVELYN EL MUNDO DE LA MODA

Figura 4 Organigrama de la Empresa Evelyn



Fuente: Empresa Distribuidora Evelyn

Elaborado: Jessica Proaño

La estructura del manual es la siguiente: en el primer capítulo se desarrollan las funciones de cada uno de los trabajadores de la empresa Evelyn, en el segundo capítulo se aborda la construcción de indicadores, en el tercer capítulo se va a detallar el instructivo para el procedimiento de evaluación de desempeño, en el cuarto capítulo indicaríamos un instructivo para un plan de mejora y finalmente en el quinto capítulo un prototipo de un formato de evaluación de desempeño y del plan de mejora

CAPITULO I

Las funciones que tiene cada uno de los trabajadores de la empresa Evelyn son las siguientes:

1.01.Funciones de jefes de área:

- A.** Supervisar que se cumplan todas las funciones de las personas encargadas de su área
- B.** Comunicar al supervisor pedidos y novedades
- C.** Realizar las funciones en su área asignada
- D.** Solicitar pedidos respectivos en bodega 3 veces por semana o de acuerdo a la necesidad puede ser todos los días

Se verificará que los jefes de área cumplan sus funciones mediante fichas de observación cada dos meses

1.02.Funciones de Supervisores

- A.** Supervisar el cumplimiento de las funciones del personal
- B.** Realizar pedidos de mercadería (coordinar con cada jefe de área)
- C.** Controlar la entrada y salida del personal
- D.** Entregar un informe del desempeño de cada vendedor
- E.** Revisar que el personal de ventas este cumpliendo su cupo de acuerdo al día y a lo establecido
- F.** Comunicar al subgerente (Lic. Dora Torres) mercadería que se vende rápidamente y mercadería que no se vende cada 15 días o lugar de la mercadería
- G.** Supervisar que hagan el aseo respectivo de cada área

- H. Supervisar el cambio de perchas o lugar de mercadería por lo menos una vez por mes.
- I. Supervisar que todo el personal venga debidamente uniformado
- J. Coordinar con bodega para exhibición de la mercadería
- K. Pedir con tiempo mercadería, suministros y materiales a la Srta. Viviana López
- L. Organizarse con el cronograma de actividades de acuerdo con el tiempo dado
- M. Controlar que la entrada esté debidamente limpia y el garaje coordinar con los guardias
- N. Comunicar a la gerencia (Sr. Oscar Posso) novedades y permisos del personal

Se verificará que los jefes de área cumplan sus funciones mediante fichas de observación cada dos meses.

1.03.Funciones de Vestidores

- A. Realizar la limpieza de alfombras, espejos, vitrinas, brazos, armadores, perchas hasta las 10:30 AM
- B. Atender al cliente desde que llega al vestidor hasta que salga
- C. Entregar al cliente tres prendas y no dejar entrar con canasta y ni dos personas a la vez ya sea antes o después
- D. Estar pendiente de la mercadería que se saca los seguros y verificar después que los seguros estén bien colocados en las prendas
- E. Explicar al cliente que tenga cuidado de no manchar la prenda al momento de probarse
- F. Revisar que la mercadería no esté rota ni sucia y asegurarse de que se entregue las prendas que se les dio al cliente
- G. No dejar abandonado el sitio de trabajo (SOLICITAR A LA SUPERVISORA SU REEMPLAZO)
- H. Avisar a todos los vendedores que la ropa tiene que ser planchada para ser ubicada a las secciones
- I. No conversar con los vendedores
- J. Tener limpios los vestidores

Para verificar que se cumplan estas funciones se utilizara la video vigilancia en el área de trabajo que consiste en supervisar las cámaras para darse cuenta si los trabajadores cumplen con lo establecido

1.04.Funciones de Caja

- A.** Realizar el saludo de Evelyn y despachar cordialmente a los clientes
- B.** Realizar la limpieza hasta las 10:00 AM
- C.** Tener limpio su puesto de trabajo (cajones, computadora, desactivadores, calculadoras, impresoras, equipo de sonido, espejos y vitrinas)
- D.** Verificar y contar las prendas con la factura al momento de la entrega y revisar que el calzado vaya con las tallas correctas
- E.** Cumplir con el orden de las facturas y notas de crédito por numeración
- F.** No anular las facturas si no es necesario y pedir autorización cuando suceda
- G.** Realizar correctamente el cobro de la factura y dar bien su respectivo cambio
- H.** Ofrecer a nuestros clientes la tarjeta de descuento
- I.** Tener en stock las fundas de entrega de mercadería, facturas, Boucher manuales, rollos de datafast, medianet y dataexpress
- J.** Informar al cliente en caso de que llevara prendas que no se puede realizar cambios ni devoluciones
- K.** Verificar bien el código del vendedor y pedir las canastas a los clientes
- L.** Informar las promociones a los clientes
- M.** Verificar que toda la mercadería que este bajo se responsabilidad este con su respectivo precio, código y broche de seguridad (BISUTERIA, BILLETAS, MONEDEROS, LLAVEROS Y DEMAS PRENDAS QUE SE ENCUENTREN EN SU AREA DE TRABAJO)
- N.** Tener surtida su área
- O.** No abandonar su puesto de trabajo
- P.** Estar pendiente de las personas que ingresan al local (SOSPECHOSAS) informar a la supervisora o jefe inmediato

- Q.** Cerrar o cuadrar caja cuando se realice un cambio de cajera con su respectiva clave
- R.** No hacer ingresar a caja sin previa autorización
- S.** Realizar el INFORME MENSUAL DE CUPOS DE VENTAS (Ventas de jeans, calzado, tarjetas de Evelyn y cuantas personas ingresaron al local) coordinar con la supervisora
- T.** Comunicar al jefe de ventas por mayor o subgerente cuando vengan personas que compran al por mayor
- U.** Coordinar con la supervisora para enviar los correos o llamar a los clientes por teléfono (WHATSAPP) de las promociones de acuerdo a la temporada
- V.** Arreglar las vitrinas de la bisutería y las canastas que están frente de la caja

Para verificar que se cumplan estas funciones se utilizara la video vigilancia en el área de trabajo que consiste en supervisar las cámaras para darse cuenta si los trabajadores cumplen con lo establecido

1.05.Funciones Sección Damas

- A.** Realizar el saludo de Evelyn y despachar cordialmente al cliente
- B.** Informar las promociones al cliente
- C.** Realizar la limpieza (alfombra, espejos, vitrinas, brazos metálicos, perchas, fundas, muebles y calzado)
- D.** Verificar que todas las prendas tengan códigos, precios y broches de seguridad
- E.** Informar al jefe inmediato de la mercadería que no se vende
- F.** Informar que stock son los que sugiere al cliente y que mercadería se vendió con más rapidez
- G.** Cuidar que la mercadería no se destruya
- H.** Verificar que todas las promociones estén bien ubicadas (DESCUENTO Y PRECIO)
- I.** Cumplir el cupo de ventas
- J.** Tener surtido toda la mercadería ya sea colores y tallas
- K.** Cambio de maniqués internos una vez a la semana (DOMINGOS)

- L. Cambio de maniqués principales tres veces por semana (MARTES, JUEVES, DOMINGOS)
- M. Limpieza del tumbado una vez al mes
- N. Limpieza de seguros
- O. No abandonar su área asignada o avisar al jefe inmediato
- P. Verificar que no haya mercadería en los vestidores y que todo esté en su respectivo sitio
- Q. Acompañar al cliente mientras realiza su compra
- R. Limpieza y cambio de vitrinas una vez cada 15 días, además cambio de muebles de lugar
- S. Comunicar a la supervisora de personal sobre pedidos urgentes de su área
- T. Realizar cualquier otra actividad que sea encomendado por su supervisora o sus superiores
- U. Comunicar con 15 días de anticipación que productos se necesita para la temporada
- V. Ofrecer a todos los clientes la TARJETA DE DESCUENTO EVELYN Y BONOS
- W. Tener toda la ropa planchada
- X. Estar pendiente de las personas sospechosas que ingresan al local informar a la supervisora o en caja

Para verificar que se cumplan estas funciones se utilizara la video vigilancia en el área de trabajo que consiste en supervisar las cámaras para darse cuenta si los trabajadores cumplen con lo establecido

1.06.Funciones de Bodega

- A. Mantener el área de bodega limpia y ordenada
- B. Verificar y controlar la mercadería que llega a bodega comunicar de los colores no vendibles
- C. Verificar que toda la mercadería tenga los siguientes requisitos: NORMA INEN, RUC, COMPOSICION Y PAIS DE ORIGEN

- D.** Distribuir la mercadería requerida por las diferentes áreas del almacén coordinando con la jefa de cada área
- E.** Recibir, verificar que la mercadería se encuentre en buen estado y que esté de acuerdo con el pedido realizado por el Gerente o Subgerente con Nombre, Firma de responsabilidad en el pedido y en la respectiva factura de quien recibe
- F.** Llamar al proveedor si tiene novedades con el pedido o fallas
- G.** Entregar la novedad correspondiente a la Sra. Contadora el momento que recibe la mercadería (fallas, faltantes, devoluciones, etc)
- H.** Realiza devoluciones de la mercadería con fallas a los proveedores en 2 días
- I.** Colocar etiquetas y broches de seguridad a cada uno de los artículos que llega a bodega para que salga a la percha
- J.** Comunicar la mercadería que no se ha movido en 1 mes a la Lic. Dora Torres
- K.** Informarse de todo lo que sucedió en bodega cuando haya tenido libre
- L.** Organizar por áreas la bodega
- M.** No dejar entrar a personal no autorizado a bodega
- N.** Tener separado los pines y los broches
- O.** Pedir con anticipación seguros plásticos o fundas
- P.** Arreglo ordenado de pancartas de publicidad con su respectivo nombre en la parte de fuera
- Q.** Realizar cualquier otra tarea encomendada por sus superiores

Para verificar que se cumplan estas funciones se utilizara la video vigilancia en el área de trabajo que consiste en supervisar las cámaras para darse cuenta si los trabajadores cumplen con lo establecido

1.07.Funciones de Guardias

- A.** Abrir diariamente el local puntualmente 9:35 AM y comunicar al administrador del local las novedades de su turno saliente
- B.** Realizar el saludo de Evelyn y despachar cordialmente a los clientes
- C.** Estar siempre bien uniformado

- D. Mostrar un buen aspecto una actitud cordial y educada con todos nuestros colaboradores y clientes
- E. Mantener la entrada del local limpia asear cada vez que este con basura unas tres veces al día
- F. Lavar alfombra y vidrios de la entrada una vez por semana
- G. Registrar en su libreta de apuntes la salida de sus colaboradores y su motivo
- H. Recoger y ordenar las canastas de caja
- I. Limpieza del parqueadero general de la parte exterior (guardia de la noche)
- J. Mantener la vigilancia de las pertenencias
- K. Colaborar con el parqueadero de autos de nuestros clientes de forma ordenada
- L. Controlar de manera eficiente la entrega de fichas a nuestros clientes
- M. Estar atentos a cualquier sospecha de personas con dudosa actitud comunicar a la supervisora
- N. Revisar al personal masculino la salida al almuerzo
- O. Estar pendientes de que el parqueadero es exclusivo para los clientes
- P. Realizar el conteo de cuantos clientes entran en el día
- Q. Ayudar a llevar mercadería a la bodega cuando esta llegue

Para verificar que se cumplan estas funciones se utilizara la video vigilancia en el área de trabajo que consiste en supervisar las cámaras para darse cuenta si los trabajadores cumplen con lo establecido

1.08.Funciones Sección Niños

- A. Realizar el saludo de Evelyn y despachar cordialmente al cliente
- B. Informar las promociones al cliente
- C. Realizar la limpieza (alfombra, espejos, vitrinas, brazos metálicos, perchas, fundas, muebles y calzado)
- D. Verificar que todas las prendas tengan códigos, precios y broches de seguridad
- E. Informar al jefe inmediato de la mercadería que no se vende

- F.** Informar que stock son los que sugiere al cliente y que mercadería se vendió con más rapidez
- G.** Cuidar que la mercadería no se destruya
- H.** Verificar que todas las promociones estén bien ubicadas (DESCUENTO Y PRECIO)
- I.** Cumplir el cupo de ventas
- J.** Tener surtido toda la mercadería ya sea colores y tallas
- K.** Cambio de maniqués internos una vez a la semana (DOMINGOS)
- L.** Cambio de maniqués principales tres veces por semana (MARTES, JUEVES, DOMINGOS)
- M.** Limpieza del tumbado una vez al mes
- N.** Limpieza de seguros
- O.** No abandonar su área asignada o avisar al jefe inmediato
- P.** Verificar que no haya mercadería en los vestidores y que todo esté en su respectivo sitio
- Q.** Acompañar al cliente mientras realiza su compra
- R.** Limpieza y cambio de vitrinas una vez cada 15 días, además cambio de muebles de lugar
- S.** Comunicar a la supervisora de personal sobre pedidos urgentes de su área
- T.** Realizar cualquier otra actividad que sea encomendado por su supervisora o sus superiores
- U.** Estar pendiente de las personas sospechosas que ingresan al local informar a la supervisora o en caja
- V.** Ofrecer a todos los clientes la TAREJETA DE DESCUENTO DE EVELYN Y BONOS
- W.** Verificar cada semana que estén correctamente las tallas de los zapatos en sus respectivas cajas

Para verificar que se cumplan estas funciones se utilizara la video vigilancia en el área de trabajo que consiste en supervisar las cámaras para darse cuenta si los trabajadores cumplen con lo establecido

1.09.Funciones Sección Caballeros

- A.** Realizar el saludo de Evelyn y despachar cordialmente al cliente
- B.** Informar las promociones al cliente
- C.** Realizar la limpieza (alfombra, espejos, vitrinas, brazos metálicos, perchas, fundas, muebles y calzado)
- D.** Verificar que todas las prendas tengan códigos, precios y broches de seguridad
- E.** Informar al jefe inmediato de la mercadería que no se vende
- F.** Informar que stock son los que sugiere al cliente y que mercadería se vendió con más rapidez
- G.** Cuidar que la mercadería no se destruya
- H.** Verificar que todas las promociones estén bien ubicadas (DESCUENTO Y PRECIO)
- I.** Cumplir el cupo de ventas
- J.** Tener surtido toda la mercadería ya sea colores y tallas
- K.** Cambio de maniqués internos una vez a la semana (DOMINGOS)
- L.** Cambio de maniqués principales tres veces por semana (MARTES, JUEVES, DOMINGOS)
- M.** Limpieza del tumbado una vez al mes
- N.** Limpieza de seguros
- O.** No abandonar su área asignada o avisar al jefe inmediato
- P.** Verificar que no haya mercadería en los vestidores y que todo esté en su respectivo sitio
- Q.** Acompañar al cliente mientras realiza su compra
- R.** Limpieza y cambio de vitrinas una vez cada 15 días, además cambio de muebles de lugar
- S.** Comunicar a la supervisora de personal sobre pedidos urgentes de su área
- T.** Realizar cualquier otra actividad que sea encomendado por su supervisora o sus superiores
- U.** Estar pendiente de las personas sospechosas que ingresan al local informar a la supervisora o en caja

V. Ofrecer a todos los clientes la TARJETA DE DESCUENTO DE EVELYN Y BONOS

W. Tener toda la ropa planchada

Para verificar que se cumplan estas funciones se utilizara la video vigilancia en el área de trabajo que consiste en supervisar las cámaras para darse cuenta si los trabajadores cumplen con lo establecido

CAPITULO II

Se propone el desarrollo de las siguientes etapas, que no necesariamente requieren ser consecutivas, dado que pueden realizarse de forma simultánea y retroalimentarse de forma permanente:

2.01 Construcción de indicadores

- A. Identificar y/o revisar productos y objetivos ¿Cuáles son los productos estratégicos y objetivos que serán evaluados?
- B. Identificar las dimensiones y ámbitos de desempeño ¿Qué ámbitos y dimensiones del desempeño es conveniente medir? Eficacia, eficiencia, economía, calidad
- C. Establecer responsabilidades organizacionales ¿Cuáles serán las áreas responsables por el desempeño logrado? ¿A qué niveles realizaremos la evaluación?
- D. Establecer lo necesario para la comparación ¿Sobre qué comparamos los indicadores para saber si el desempeño es adecuado?
- E. Recopilar toda la información necesaria ¿Qué datos y antecedentes permitirán construir los indicadores?
- F. Aplicar criterios de técnicos y requisitos ¿Cómo sabemos que los indicadores contruidos miden efectivamente la gestión y los resultados?
- G. Analizar los resultados obtenidos ¿Por qué se produjeron los resultados?

Tabla 6 Calificación para la evaluación de desempeño

Supera las expectativas	100% o más de cumplimiento
Cumple las expectativas	76 a 100% de cumplimiento
Cumple la mayoría de las expectativas	51 a 75% de cumplimiento
Cumple parcialmente las expectativas	26 a 50% de cumplimiento
No cumple las expectativas	0 a 25% de cumplimiento

Fuente: Investigación propia**Elaborado:** Jessica Proaño

CAPITULO III

3.01 Procedimiento de evaluación de desempeño

INSTRUCTIVOS

Instructivos de evaluación de desempeño

Utilizaremos el formato de la evaluación de 360 grados que se trata de la entrevista de un supervisor con sus trabajadores y para lo cual se debe utilizar los siguientes pasos:

1. Información legal

- Nombre y apellido del evaluado
- Cargo actual del evaluado
- Fecha en la que se realiza la evaluación
- Nombre y apellido del evaluador
- Relación directa del evaluador con el evaluado

2. Indicadores de gestión

Se identifica los indicadores que se desean evaluar. Se define los indicadores con el evaluador de acuerdo con la misión asignada a su dependencia y dentro del marco de las funciones del empleado

3. Calificación

Se asigna porcentajes a cada indicador.

4. Comentarios

El encuestador debe ser lo más justo para asignar las calificaciones de cada indicador, asimismo debe señalar con una X la calificación que mejor describa al evaluado. Si la calificación es 1 o 5, debe justificar con un breve comentario porque escogió dicha calificación

5. Firma del evaluado y del evaluador

Al terminar de llenar el formato de evaluación, el evaluado y el evaluador deben firmar en el correspondiente espacio designado

CAPITULO IV

4.01 Instructivo Plan de mejora

Para utilizar y llenar el formato de plan de mejora es necesario seguir los siguientes pasos:

1. Información general

- Nombre y apellido del evaluado
- Cargo actual del evaluado
- Fecha en la que se realiza la evaluación
- Nombre y apellido del evaluador
- Relación directa del evaluador con el evaluado

2. Descripción

- Persona o área que requiere plan de mejora: escribir nuevamente el nombre del evaluado
- Debilidades: indicar cuales fueron las características en las que se presenta mayor carencia, que aspectos merece acciones correctivas
- Descripción acción de mejora: relacionar las actividades que se planteara como acción de mejora a las debilidades halladas
- Objetivos
- Metas
- Plazo de ejecución: determinar el plazo en que se espera alcanzar la eta propuesta
- Responsables: escribir el cargo y nombre de la persona responsable que realizo la actividad

-
- Indicador de cumplimiento: colocar todos los aspectos positivos o negativos que el evaluado obtuvo durante el plan de mejora y el nivel de cumplimiento
 - Observaciones
 - Firma del evaluado y el evaluador

CAPITULO V

5.01 Formato de evaluación de desempeño

Tabla 7 Evaluación de desempeño

EVALUACION DE DESEMPEÑO						
DATOS DEL EVALUADO						
NOMBRES:			APELLIDOS:			
CARGO ACTUAL:			FECHA EVALUACIÓN:			
DATOS DEL EVALUADOR						
NOMBRES:			APELLIDOS:			
Relación con el evaluado:	Jefe inmediato		supervisado		Cliente Inter.	
					Colega (par)	
INDICADORES DE GESTIÓN						
Marque con una X la respuesta que usted cree que es correcta.	CALIFICACIÓN			COMENTARIOS		
DESEMPEÑO EN EL TRABAJO						
1. Planifica y organiza el trabajo para lograr objetivos.	1	2	3	4	5	
2. Está motivado para lograr diversos resultados.	1	2	3	4	5	
3. Es creativo para proyectar nuevas ideas.	1	2	3	4	5	
4. Le preocupa el aprovechamiento de los recursos de la empresa	1	2	3	4	5	
COMUNICACIÓN						
1. Su comunicación oral es eficaz.	1	2	3	4	5	
2. Se comunica por escrito con eficacia.	1	2	3	4	5	

3. En reuniones de trabajo contribuye con información relevante.	1	2	3	4	5	
DESARROLLO PROFESIONAL						
1. Solicita y obtiene de su jefe inmediato, la aprobación y autorización de sus planes de desarrollo profesional y logra así, nuevas oportunidades de aprendizaje y crecimiento.	1	2	3	4	5	
2. Proyecta su desarrollo profesional de acuerdo con las políticas y objetivos de la institución.	1	2	3	4	5	
3. Aplica los nuevos aprendizajes obtenidos en la capacitación adquirida recientemente.	1	2	3	4	5	
4.- Aprovecha las oportunidades de desarrollo profesional para mejorar su Productividad.	1	2	3	4	5	
OBJETIVIDAD						
Cumple con sus funciones con absoluta imparcialidad	1	2	3	4	5	
Empleo de métodos de investigación que garanticen la recopilación técnica y científica de evidencias	1	2	3	4	5	
Informa sobre los actos u omisiones constitutivos de delito de sus subordinados o iguales en categoría jerárquica.	1	2	3	4	5	
Atiende con diligencia la solicitud de auxilio o queja de la ciudadanía, y de sus propios subordinados	1	2	3	4	5	
EFICIENCIA Y EFICACIA						
Evitar que las pruebas pierdan su calidad probatoria y se facilite la correcta tramitación del procedimiento correspondiente.	1	2	3	4	5	
Cumple y hace cumplir con diligencia las órdenes que recibe con motivo del desempeño de sus funciones.	1	2	3	4	5	
Evita todo acto u omisión que produzca deficiencia en su cumplimiento	1	2	3	4	5	
Entrega la información que le es solicitada por otras Instituciones de Seguridad Pública, en los términos de las leyes correspondientes	1	2	3	4	5	
FIRMA EVALUADOR			FIRMA EVALUADO			

5.02 Formato de plan de mejora

Tabla 8 Plan de mejora

PLAN DE MEJORA							
DATOS DEL EVALUADO							
NOMBRES:				APELLIDOS:			
CARGO ACTUAL:				FECHA EVALUACIÓN:			
DATOS DEL EVALUADOR							
NOMBRES:				APELLIDOS:			
Relación con el evaluado:	Jefe inmediato	supervisado		Cliente Inter.		Colega (par)	
DESCRIPCIÓN							
Persona que requiere plan de mejora							
Debilidades (aspectos que necesitan acción correctiva)							
Descripción acción de mejora							
Objetivo(s)							
Metas(s)							
Plazo de ejecución	Fecha inicio						
	Fecha fin						
Indicador de cumplimiento							
Responsable(s)							
Observaciones							
Nombre y firma evaluado				Nombre y firma del evaluador			

5.05 Relación de contenidos

5.06 Metodología

5.06.01 Tipo de investigación

Investigación Cualitativa ya que vamos a estudiar las actividades, relaciones, medios, utilización de conocimientos en la práctica y materiales adquiridos en la Evaluación de desempeño laboral en la Distribuidora Evelyn.

5.06.02 Población y muestra

Para la realización de este proyecto se tomó en cuenta un total de 10 trabajadores de la empresa Evelyn, que es el total de la población por lo cual no trabajaremos con muestra.

5.06.03 Forma

Es un proyecto I+D+I que significa Investigación+ Desarrollo+ Innovación que está considerado como un proyecto suave ya que solo está proyectado es decir es una propuesta además la duración es aproximadamente de 3 meses a 1 año.

Se utilizará el marco lógico para poder analizar datos y realizar un manual en donde se recopilo información para poder socializarla en un futuro, además se realizaron 9 matrices, 5 tablas y 4 figuras para poder sintetizar la información.

5.06.04 Método

Método Inductivo ya que mediante la recopilación de información se pudo llegar a un punto inicial es decir las causas y las consecuencias del alto índice de desvinculación laboral. Método Analítico al poder estudiar el tema central que es la desvinculación laboral, se entregara un manual adecuado con todos los indicadores necesarios para cumplir el objetivo.

5.06.05 Modelo de la encuesta que se realizara en la empresa Evelyn

ENCUESTA

Buenos días/tardes, la presente encuesta es con el fin de adquirir información relevante de los trabajadores de la empresa Evelyn, sobre la desvinculación laboral

Ver anexo A

5.06.06 Tabulación de datos de la encuesta con análisis

¿Sabe usted qué es la desvinculación laboral?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	60%
NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Tabla 9 Pregunta N.1

Elaborado: Jessica Proaño

Fuente: Encuesta realizada en la empresa Distribuidora Evelyn

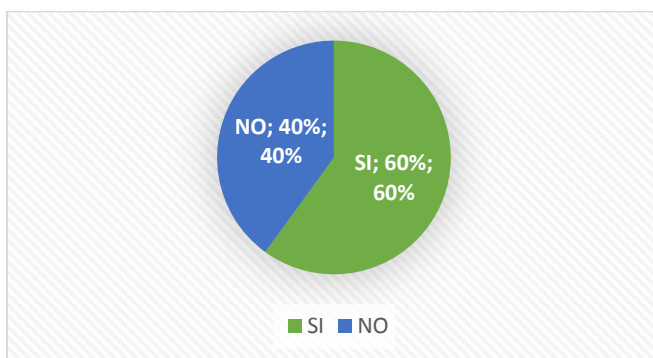


Figura 5 Pregunta N.1

Elaborado: Jessica Proaño

Fuente: Encuesta realizada en la empresa Distribuidora Evelyn

Interpretación: En los resultados de la pregunta número se establece que el 60 % de los trabajadores si conocen sobre lo que es la desvinculación laboral y el 40% desconoce sobre el tema, los cuales deberían ser capacitados para que se informen acerca de esto

¿Conoce usted sobre los efectos que trae una desvinculación laboral?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	40%
NO	5	50%
TOTAL	10	100%

Tabla 10 Pregunta N.2

Elaborado: Jessica Proaño

Fuente: Encuesta realizada en la empresa Distribuidora Evelyn

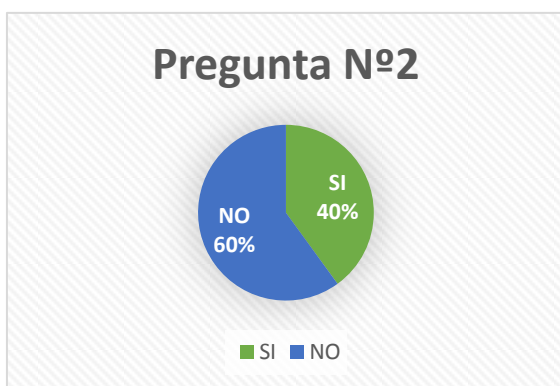


Figura 6 Pregunta N.2

Elaborado: Jessica Proaño

Fuente: Encuesta realizada en la empresa Distribuidora Evelyn

Interpretación: Los resultados de la pregunta número dos da a conocer que el 40% de los trabajadores si conocen sobre los efectos que trae una desvinculación laboral, mientras que el 60% desconoce el tema.

¿Conoce que causa una desvinculación laboral?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

Tabla 11 Pregunta N.3

Elaborado: Jessica Proaño

Fuente: Encuesta realizada en la empresa Distribuidora Evelyn

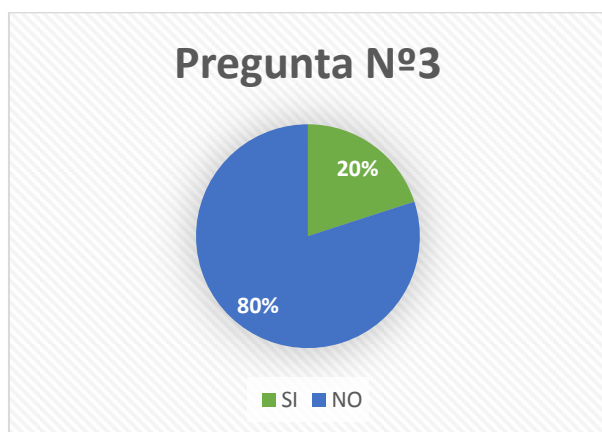


Figura 7 Pregunta N.3

Elaborado: Jessica Proaño

Fuente: Encuesta realizada en la empresa Distribuidora Evelyn

Interpretación: En el gráfico se puede concluir que el 20% de los trabajadores si conocen sobre que causa una desvinculación laboral, mientras que el 80% no conocen esta información.

¿Alguna vez a experimentado una desvinculación laboral?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%

Tabla 12 Pregunta N.4

Elaborado: Jessica Proaño

Fuente: Encuesta realizada en la empresa Distribuidora Evelyn

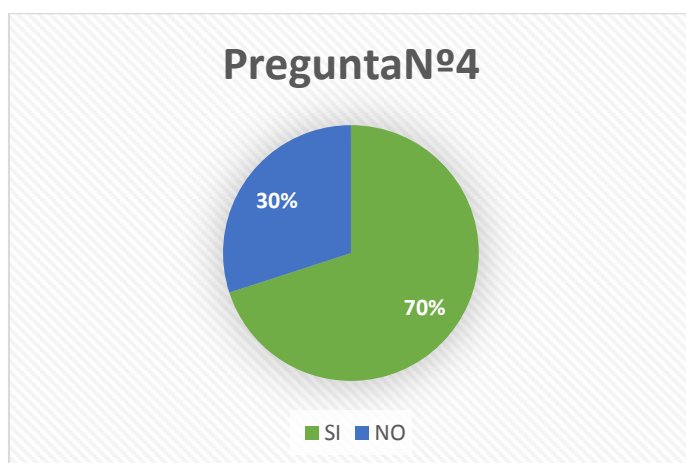


Figura 8 Pregunta N.4

Elaborado: Jessica Proaño

Fuente: Encuesta realizada en la empresa Distribuidora Evelyn

Interpretación: Los resultados de la pregunta número cuatro nos dan a conocer que el 70% si ha experimentado una desvinculación laboral, mientras que el 30% no lo han sentido.

¿Sus actividades diarias afectan de alguna forma para que exista desvinculación laboral?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

Tabla 13 Pregunta N.5

Elaborado: Jessica Proaño

Fuente: Encuesta realizada en la empresa Distribuidora Evelyn

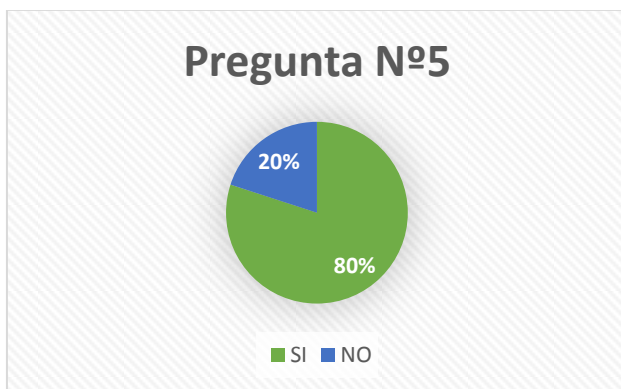


Figura 9 Pregunta N.5

Elaborado: Jessica Proaño

Fuente: Encuesta realizada en la empresa Distribuidora Evelyn

Interpretación: nos da notar que el 80% de los colaboradores si creen que sus actividades afectan de alguna manera para que exista desvinculación laboral, mientras que el 20% no.

¿A recibido alguna vez algún tipo de capacitación sobre el desempeño laboral?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	10%
NO	9	90%
TOTAL	10	100%

Tabla 14 Pregunta N.6

Elaborado: Jessica Proaño

Fuente: Encuesta realizada en la empresa Distribuidora Evelyn

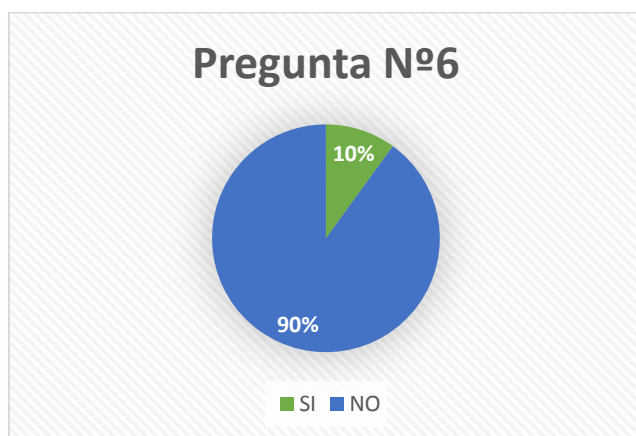


Figura 10 Pregunta N.6

Elaborado: Jessica Proaño

Fuente: Encuesta realizada en la empresa Distribuidora Evelyn

Interpretación: podemos observar que el 10 % a recibido una capacitación mientras que el 90% no saben de qué se trata.

¿Está informado acerca del desempeño laboral?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

Tabla 15 Pregunta N.7

Elaborado: Jessica Proaño

Fuente: Encuesta realizada en la empresa Distribuidora Evelyn

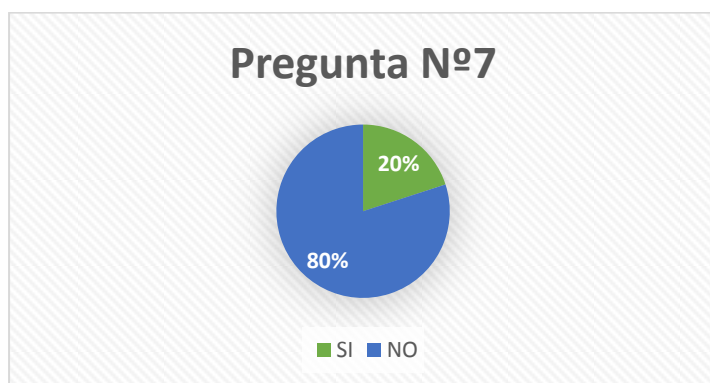


Figura 11 Pregunta N.7

Elaborado: Jessica Proaño

Fuente: Encuesta realizada en la empresa Distribuidora Evelyn

Interpretación: Los resultados dan a conocer que el 20% de los colaboradores conocen acerca del desempeño, mientras que el 80% no lo conocen.

¿Cree que su desempeño va de acuerdo con las actividades que la empresa requiere?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	60%
NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Tabla 16 Pregunta N.8

Elaborado: Jessica Proaño

Fuente: Encuesta realizada en la empresa Distribuidora Evelyn

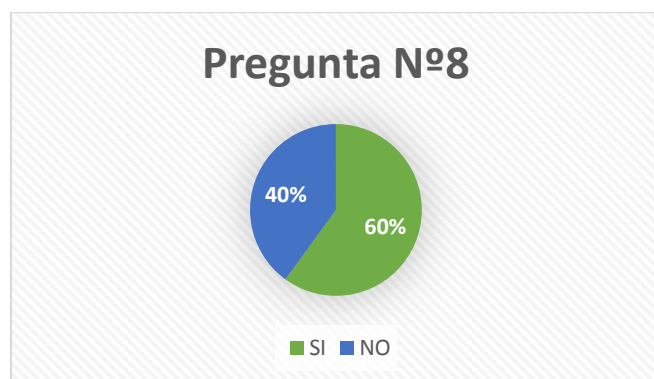


Figura 12 Pregunta N.8

Elaborado: Jessica Proaño

Fuente: Encuesta realizada en la empresa Distribuidora Evelyn

Interpretación: Se concluye que el 60% de los trabajadores consideran que su desempeño es adecuado, mientras que el 40% no considera que su trabajo sea el adecuado.

¿Cree necesario la implementación de un manual de evaluación de desempeño en la empresa?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%

Tabla 17 Pregunta N.9

Elaborado: Jessica Proaño

Fuente: Encuesta realizada en la empresa Distribuidora Evelyn

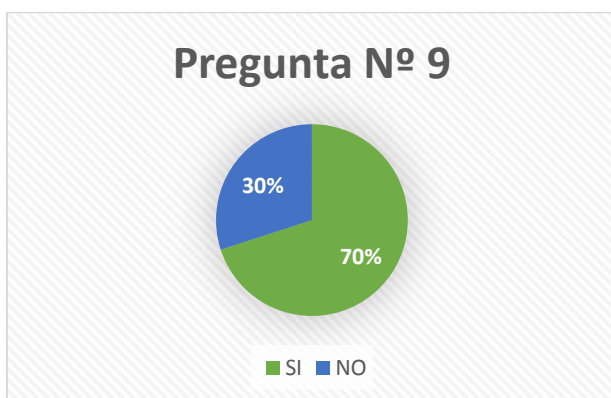


Figura 13 Pregunta N.9

Elaborado: Jessica Proaño

Fuente: Encuesta realizada en la empresa Distribuidora Evelyn

Interpretación: El resultado que arroja el gráfico demuestra que el 70% de los trabajadores piensan que es muy necesario implementar un manual en la empresa, mientras que el 30% no.

¿Estaría dispuesto a recibir una capacitación sobre el buen desempeño laboral?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	90%
NO	1	10%
TOTAL	10	100%

Tabla 18 Pregunta N.10

Elaborado: Jessica Proaño

Fuente: Encuesta realizada en la empresa Distribuidora Evelyn

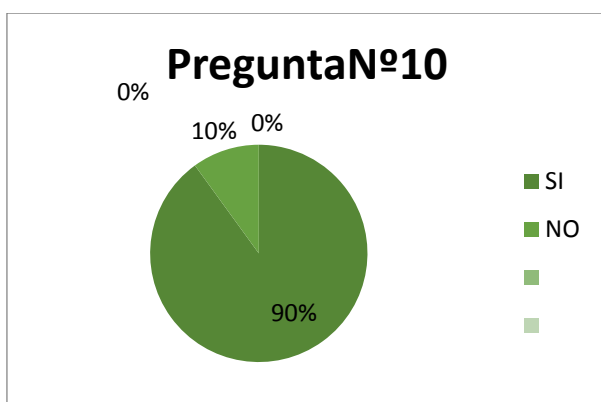


Figura 14 Pregunta N.10

Elaborado: Jessica Proaño

Fuente: Encuesta realizada en la empresa Distribuidora Evelyn

Interpretación: El gráfico no da los resultados donde se puede observar que 90% de los trabajadores si esta dispuesto a recibir una capacitación, mientras que el 10% no está de acuerdo en realizarlos.

5.06.06 Comprobación de la hipótesis

Mediante la investigación de campo realizada a lo largo de la ejecución del trabajo, se ha llegado a comprobar que el proyecto es ejecutable y realizable.

5.07 Propuesta del taller

5.07.01 Taller

5.07.02 Presentación

En este punto se presenta el coordinador del taller y presenta a su equipo de trabajo esto durara aproximadamente 5 minutos.

5.07.03 Video de bienvenida

Es grato iniciar una actividad con motivaciones o en este caso un video que se trata de la motivación laboral es como dar un preámbulo a la clase, tratando de emocionar a los colaboradores del taller. El video tendrá una duración de 3:01 minutos, será transmitido mediante un proyector. <https://www.youtube.com/watch?v=aAx-BYuwF3w>

5.07.04 Finalidad

Se pasarán unas diapositivas de lo que es la desvinculación laboral y el buen desempeño profesional, para puedan entender de mejor manera a lo que nos vamos a referir en la propuesta de nuestro proyecto. Esto tendrá una duración de 10 minutos con la explicación respectiva.

5.07.05 Propuesta

Explicaremos el objetivo general que es disminuir la desvinculación laboral en los trabajadores de la empresa Evelyn que es a lo que queremos llegar con la implementación del manual de evaluación de desempeño laboral, seguido de este se empezara a realizar en el manual. Esta intervención tendrá una duración de 20 minutos.

5.08 Retroalimentación

En este punto se hará una especie de evaluación de lo transmitido en materia de conocimientos a los capacitados, habrá comunicación bilateral con todos los participantes para generar confianza y puedan realizar sus preguntas de los contenidos explicados, para de esta manera poder despejar cualquier duda acerca de lo impartido en el taller.

Después de despejar las dudas se procederá a realizar las encuestas después de socializar el proyecto.

CAPÍTULO VI

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.01 Recursos

6.01.01 Recursos humanos

Tabla 19 Recursos para la realización del taller

Población	10 personas
Director	1 persona
Investigadores	1 persona
Asesores	2 personas
Doctor para apoyo en la charla	1 persona

Fuente: Empresa Distribuidora Evelyn

Elaborado: Jessica Proaño

6.01.02 Infraestructura

- 10 sillas
- Salón de la Distribuidora EVELYN
- 1 mesas
- 1 Cafetera

- 15 Vasos
- Servilletas

6.01.04 Material de apoyo

- Cuaderno
- Código de trabajo
- Borrador de tesis

6.01.05 Recursos Institucionales

La empresa Distribuidora Evelyn se compromete a brindar el apoyo total para lograr que la investigación tenga los datos exactos y precisos para poder tener un proyecto adecuado para que sea utilizado en la empresa.

6.01.06 Recursos Financieros

El presente trabajo está siendo realizado por autofinanciamiento.

6.02 Presupuesto

Tabla 20 Presupuesto del proyecto

MÁQUINAS Y EQUIPOS					
N°	Cant.	Rubro	Descripción	Valor Unit.	Valor Total
1	1	Computadora	HP Pavilion g4-1270la	\$ 300,00	\$ 300,00
2	1	Impresora	Epson WorForce 360	\$ 150,00	\$ 150,00
3	1	Cámara Fotográfica	Sonny	\$ 150,00	\$ 150,00
4	1	Proyector	Epson S31	\$ 500,00	\$ 500,00
SUMINISTROS Y MATERIALES					
5	3	Resmas de Papel Bond	7g5 gramos	\$ 3,00	9
6	3	Esferos	Bic	\$ 0,40	1,2
7	2	Lapiceros	Staedtler	\$ 0,80	1,6
8	1	Borrador	Pelikan	\$ 0,30	0,3
9	1	Corrector	Lineazul	\$ 0,50	0,5
10	1	Grapadora	EDGLE	\$ 3,00	3
11	4	Tinta para impresora	Epson	\$ 2,50	10
12	1	Papel Fotográfico	Alex	\$ 4,80	4,8
13	1	Caja de Grapas	Staedtler	\$ 3,20	3,2
14	2	Resaltador	Bic	\$ 0,80	1,6
15	1	Internet	CNT	\$ 18,00	18
16	3	Empastados	Papelería	\$ 5,00	15
RECURSOS HUMANOS Y LOGÍSTICA					
1	\$ 20,00				
Encuestador:					
Total Parcial:	\$ 1168,20				
Mas 10% de imprevistos:	\$ 116,82				
Total General:	\$ 1305,02				

Fuente: Empresa Distribuidora Evelyn

Elaborado: Jessica Proaño

6.01 Cronograma

Tabla 21 Cronograma de la realización del proyecto

	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Selección del tema				x																
Capítulo I																				
Contexto								x												
Macro								x												
Meso								x												
Micro								x												
Justificación								x												
Capítulo II																				
Mapeo de Involucrados									x											
Matriz de análisis de involucrados									x											
Capítulo III																				
Árbol de Problemas										x										
Árbol de Objetivos										x										
Capítulo IV																				
Matriz de análisis de alternativas																x				
Matriz de análisis de impacto de los objetivos																x				
Diagrama de estrategias																x				
Matriz de marco lógico																x				
Capítulo V																				
Antecedentes																	x			
Justificación																	x			
Objetivo general																	x			
Orientación al estudio																	x			
Metodología																	x			
Taller																		x		
Retroalimentación																		x		
Encuesta																		x		
Capítulo VI																				
Recursos																			x	
Presupuesto																			x	
Cronograma																			x	

Capítulo VII																			
Conclusiones																			X
Recomendaciones																			X
Capítulo VIII																			
Bibliografía																			X
Capítulo IX																			
Anexos																			X

Fuente: Empresa Distribuidora Evelyn

Elaborado: Jessica Proaño

La presente investigación se realizó en los meses de Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto; con una fecha límite la cual es el día 24 de Agosto del 2017.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.01. Conclusiones

La desvinculación laboral se la puede evitar siempre y cuando los colaboradores tengan un buen desempeño laboral y ganas de seguir creciendo profesionalmente.

La desvinculación laboral está marcando gran tendencia en los colaboradores de empresas en especial cuando están expuestas a una duración larga de horas de trabajo, la mayoría de personas que desempeñan una misma actividad durante varios años comienzan a sentir que todo se ha vuelto una monotonía y es ahí cuando empiezan a desempeñar mal su trabajo.

En la Distribuidora Evelyn la desvinculación laboral es un aspecto muy importante tratar por lo que los trabajadores sintieron interés por el taller y las capacitaciones, además los empleadores están de acuerdo con la implementación de este tipo de manuales para poder prevenir la desvinculación de sus trabajadores.

7.02. Recomendaciones

Se recomienda que continúen este tipo de talleres sobre la desvinculación laboral y la evaluación de desempeño de los trabajadores, ya que esto beneficiara no solo a los colaboradores sino también a la empresa ya que aumentara la productividad.

Los colaboradores deben utilizar el trabajo en equipo, además de variar las actividades y eliminar la monotonía y esto mejorara no solo la salud física sino también la salud emocional, y esto evitara que exista cualquier tipo de desvinculación.

Las empresas deben implementar a su organigrama un manual de evaluación de desempeño laboral, para poder motivar de alguna forma a los colaboradores a crecer como personas y crecer también profesionalmente.

BIBLIOGRAFIA

- | Acuña, | E. | (2013). | Repository. | Obtenido | de |
|------------------|----|----------------------------|-----------------------|---|----|
| | | | | https://www.google.com.ec/search?q=mitos+y+metodos+de+la+reduccion+del+personal.+Obtenido+de+UNAD%3A+http%3A%2F%2Frepository.unad.edu.co%2Fbitstream%2F10596%2F1250%2F1%2F52052761.pdf&oq=mitos+y+metodos+de+la+reduccion+del+personal.+Obtenido+de+UNAD%3A+htt | |
| Data. | | (29 de febrero de 2016). | <i>El Comercio</i> | Obtenido de El Comercio : | |
| | | | | http://www.elcomercio.com/datos/desempleo-ecuador-negocios-mercadolaboral.html | |
| Deloitte. | | (28 de diciembre de 2015). | <i>La Hora</i> | Obtenido de | |
| | | | | https://lahora.com.ec/noticia/1101898907/noticia | |
| Difusion. | | (04 de MARZO de 2016). | <i>RPP.PE</i> | Recuperado el 04 de MARZO de 2016, de | |
| | | | | http://rpp.pe/economia/economia/despidos-como-hacer-que-una-desvinculacion-laboral-sea-respetuosa-noticia-943225 | |
| EcuRed. | | (18 de enero de 2015). | <i>EcuRed</i> | Recuperado el 22 de febrero de 2017, de | |
| | | | | https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral | |
| educativa, E. d. | | (09 de octubre de 2015). | <i>mastiposde.com</i> | Recuperado el 23 de febrero de 2017, de | |
| | | | | http://www.mastiposde.com/manuales.html | |
| Grados, J. A. | | (04 de marzo de 2012). | <i>Blogspot</i> | Recuperado el 22 de febrero de 2017, de | |
| | | | | http://psicuasgrupo31semies.blogspot.com/2012/03/antecedentes-historicos-de-la.html | |
| Henderson, K. | | (22 de noviembre de 2016). | <i>La Voz</i> | Recuperado el 22 de febrero de 2017, de | |
| | | | | http://pyme.lavoztx.com/cules-son-los-diferentes-tipos-de-evaluacin-del-desempeo-4474.html | |

Internacional, L. C. (18 de abril de 2017). *Instituto Nacional de estadísticas y Censos*.
Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/desempleo-muestra-la-reduccion-mas-significativa-de-los-ultimos-cinco-anos/>

Nacional, A. (6 de octubre de 2010). *Seguridad*. Obtenido de
http://www.seguridad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/04/ley_organica_del_servicio_publico.pdf

Perez, J. C. (16 de junio de 2015). *Definicion*. Recuperado el 23 de febrero de 2017, de
<https://definicion.mx/manual/>

Trabajo, M. d. (15 de enero de 2016). *superley*. Obtenido de
<http://www.superley.ec/superley/Legislacion/DERECHO%20LABORAL/C%F3digo%20de%20Trabajo.htm>

ANEXOS

1.- Anexo A

Instrucciones

- Lea detenidamente cada pregunta
- Conteste con una sola opción
- Utilice únicamente esferográfico azul
- No se permite tachones

1. ¿Sabe usted que es la desvinculación laboral?

SI _____ NO _____

2. ¿Conoce usted sobre los efectos que trae una desvinculación laboral?

SI _____ NO _____

3. ¿Conoce que causa una desvinculación laboral?

SI _____ NO _____

4. ¿Alguna vez ha experimentado una desvinculación laboral?

SI _____ NO _____

5. ¿Sus actividades diarias afectan de alguna forma para que exista una desvinculación laboral?

SI _____ NO _____

6. ¿Ha recibido alguna vez algún tipo de capacitación sobre el desempeño laboral?

SI _____ NO _____

7. ¿Está informado acerca del desempeño laboral?

SI _____ NO _____

8. ¿Cree que su desempeño va de acuerdo con las actividades que la empresa requiere?

SI _____ NO _____

9. ¿Cree necesario la implementación de un manual de evaluación de desempeño en la empresa?

SI _____ NO _____

10. ¿Estaría dispuesto a recibir una capacitación sobre el buen desempeño laboral?

SI _____

NO _____

GRACIAS



Quito, 27 de septiembre de 2017

Señores

Instituto Tecnológico Superior Cordillera

Presente.

De mi consideración:

Por medio de la presente me permito informar que la Srta. Jessica Jacqueline Proaño Cañar con C.I. 172187420-2, ha sido autorizada a realizar su investigación en la Distribuidora EVELYN, con el fin de que pueda ejecutar su proyecto de grado denominado, "DISEÑO DE UN MANUAL DE EVALUACION DE DESEMPEÑO REDUCIENDO EL ELEVADO INDICE DE DESVINCULACION LABORAL CON ESTRATEGIAS DE MOTIVACION EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EVELYN UBICADA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2017".

Es todo en cuanto puedo decir en honor a la verdad.

Atentamente


Luc Dora Torres
GERENTE



Teléfono: 2257-1110 / 3344-175
E-mail: evelyn@hotmail.com
Principal: Av. De la Prensa 320 (4a y)
Margateal: Av. Margateal Sur (Rondel) a dos cuadras
del C.C. Condado. Tel: 3499-015
Sistema: Cerrito Viejo Cuel Mulatani Panameño Norte

