



TECNOLOGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS-PERSONAL

ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN
CON EL PRÓPOSITO DE MEJORAR EL CLIMA LABORAL DE LOS
EMPLEADOS EN LA EMPRESA "FERRETERIA UNIFER" UBICADO EN EL
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO PARA EL AÑO 2015-2016

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

Autora: Gabriela Karolina Jinez Valdiviezo

Tutor: Lcda. Geovanna Freire

Distrito Metropolitano de Quito, Mayo 2016

DECLARATORIA

EL presente proyecto constituye uno de los previos requisitos para la obtención de título de tecnóloga (a) de Administración de Recursos Humanos personal ,en el Instituto Tecnológico Superior Cordillera. El proyecto conciste en implementar un plan de capacitación con el propósito de mejorar el clima laboral de los empleados en la empresa Ferreteria Unifer ubicado en el D.M.Q. las ideas, conclusiones, entre otras, que se citan en este proyecto son de mi absoluta responsabilidad por cualquier motivo que este confiere.

.....
Gabriela Karolina Jinez Valdiviezo

C.I 172337736-0

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo Gabriela Karolina Jinez Valdiviezo portador de la cédula de ciudadanía signada con el No 1723377360 de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Propiedad Intelectual, que dice: *“La cesión exclusiva de los derechos de autor confiere al cesionario el derecho de explotación exclusiva de la obra, oponible frente a terceros y frente al propio autor. También confiere al cesionario el derecho a otorgar cesiones o licencias a terceros, y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de la obra, sin perjuicio de los derechos morales correspondientes. En la cesión no exclusiva, el cesionario está autorizado a explotar la obra en la forma establecida en el contrato”*; en concordancia con lo establecido en los artículos 4, 5 y 6 del cuerpo de leyes ya citado, manifiesto mi voluntad de realizar la cesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Superior Tecnológico Cordillera, en mi calidad de Autor del Trabajo de Titulación que he desarrollado para la obtención de mi título profesional denominado: “Administración de Recursos Humanos-Personal” facultando al Instituto para ejercer los derechos cedidos en esta certificación y referidos en el artículo transcrito.

FIRMA

NOMBRE

CEDULA

Quito, a los

.....

AGRADECIMIENTO.

Yo, Karolina Jinez agradezco a Dios por darme esta gran oportunidad de culminar mi carrera estudiantil la cual es una meta anhelada por cumplirla, A Dios por darme la fuerza, ganas y sabiduría para seguir adelante, al Instituto Tecnológico superior Cordillera por abrirme las puertas para terminar mis estudios, a mis padres por haberme dado la vida y se que siempre me están apoyando a la distancia, a mi esposo por estar cada dia dándome animo y ganas de seguir adelante, a mi hermoso hijo el cual me da esa inspiración para continuar y sobre todo la fuerza y todo lo hago por su bienestar, a todas las personas que confíanen mi y sobre todo a la Lcda. Geovanna Freire por su apoyo incondicional durante la realización de mi proyecto.

DEDICATORIA.

Mi proyecto se lo dedico a todas aquellas personas que estuvieron en las buenas y malas apoyándome, principalmente a Dios, a mi madre Rosa Dorila Valdiviezo y a mi padre Humberto Jinez por darme la vida y guiarme en el camino, a mi esposo Diego Toapanta por brindarme su apoyo cada día, por el ánimo, cariño y amor que ha sabido compartirlo conmigo, a mis hermanas por darme sabios consejos Nalda y Jeaneth.

Gabriela Karolina Jinez Valdiviezo

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
INDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN EJECUTIVO	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I.....	1
1.01 Antecedentes	1
1.02.- Contexto	3
1.02.01.Macro	3
1.02.02.Meso	4
1.02.03.Micro	5
1.03.- Justificación	7
1.04.Matriz "T"	9
1.05. Contextualización de la Matriz "T".....	10
CAPÍTULO II.....	13
2.01 Mapeo de Involucrados	13
2.01.01 Análisis de la matriz de involucrados	15
2.02. Contextualización de la matriz de análisis de involucrados.....	16
CAPÍTULO III	19
3.01. Contextualización del árbol de problemas	19
3.01.01.Árbol de problemas	20
3.01.02.Análisis del Árbol de Problemas.....	21

3.02	Árbol de objetivos	22
3.02.01	Definición del Árbol de Objetivos	22
3.02.02	Árbol de objetivos	23
3.02.03	Análisis del Árbol de Objetivos	24
CAPÍTULO IV		25
4.01	Contextualización matriz de análisis de alternativas	25
4.02	Matriz de análisis de alternativas	26
4.02.01	Contexto de la Matriz de Analisis de Altrertnativas	27
4.02.01	Matriz de análisis de impacto de los objetivos	31
4.03	Diagrama de estrategias	33
4.03.01	Contextualización del diagrama de estrategias	34
4.04	Matriz de marco lógico	36
4.04.01	Contextualización matriz de Marco Lógico	38
CAPÍTULO V		41
5.01	Antecedentes	41
5.01.01	Justificación de la propuesta	42
5.02	Descripción de la herramienta metodológica	43
5.02.01	Enfoque de la investigación	43
5.02.02	Modalidad básica de la investigación	43
5.02.03	Tipos de investigación	43
5.02.07	Técnicas de recolección de datos	45
5.03.01	Introducción	46
5.03.02	Entorno del negocio	47
5.04	Marco teorico	48
5.04.01	Definición de clima laboral	48
5.04.02	El clima laboral como estrategia empresarial	49
5.04.03	Condiciones del clima laboral	50
5.04.04	Funciones que cumple el departamento de recursos humanos	51
5.04.05	Condiciones del ambiente de una empresa	52
5.04.06	Condiciones de relación empleador – trabajadores	52

5.04.07	Implicaciones éticas del clima laboral	52
5.04.08	Riesgos y limitaciones	53
6.01	Justificación.....	53
6.01.01	Objetivo general	54
6.01.01	Objetivos específicos	54
7.01	Desarrollo del plan de capacitación.....	54
7.01.01	Diagnóstico de la organización	55
7.01.02	Cuestionario de diagnóstico laboral	55
7.01.03	Diagnóstico del perfil y habilidades.....	55
7.01.04	Medidas organizacionales para solucionar el problema.....	56
7.01.05	Claves para mejorar la actitud de los trabajadores.....	56
7.01.06	Tabulaciones de la encuesta	57
CAPITULO VI.....		67
6.01	Recursos	67
6.01.01	Recurso humano.....	67
6.01.02	Recursos materiales.....	67
6.01.03	Recurso económico	68
6.02	Presupuesto.....	68
6.03	Cronograma	70
CAPÍTULO VII.....		73
7. Conclusiones y Recomendaciones		73
7.01	Conclusiones	73
7.02	Recomendaciones	73
Bibliografía.....		75
Anexo 1 MODELO DE ENCUESTA		82
Anexo 2 Fotografías		84

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz "T"	9
Tabla 2: Matriz de involucrados	15
Tabla 3: Matriz de análisis de alternativas	26
Tabla 4 Matriz de análisis de impacto de los objetivos	30
Tabla 5 Matiz de Marco Lógico	36
Tabla 6 Pregunta 1	57
Tabla 7 Pregunta 2	58
Tabla 8 Pregunta 3	59
Tabla 9 Pregunta 4	60
Tabla 10 Pregunta 5	61
Tabla 11 Pregunta 6	62
Tabla 12 Pregunta 7	63
Tabla 13 Pregunta 8	65
Tabla 14 Pregunta 9	64
Tabla 15 Pregunta 10	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Fuerzas Impulsadoras	12.
Figura 2: Fuerzas bloqueadoras	12
Figura 3. Mapeo de Involucrados.....	14
Figura 4: Árbol de problemas	20
Figura 5: Árbol de problemas	23
Figura 6 Diagrama de estrategias.....	33
Figura 7 Pregunta 1	57
Figura 8 Pregunta 2	58
Figura 9 Pregunta 3	59
Figura 10 Pregunta 4	60
Figura 11 Pregunta 5	61
Figura 12 Pregunta 6	62
Figura 13 Pregunta 7	63
Figura 14 Pregunta 8	65
Figura 15 Pregunta 9	64
Figura 16 Pregunta 10	66

RESUMEN EJECUTIVO

La finalidad del proyecto evidentemente es el mejoramiento del clima laboral, la guía del plan de capacitación servirá para que el departamento de recursos humanos tenga a su disposición una herramienta que sirva de apoyo en sus labores mas aun cuando se trata del manejo de personal y su entorno laboral. Con el pasar de los años muchas empresas no se han preocupado por estos temas que son de vital importancia debido a que el enfoque ha sido mas a aumentar las ventas, producción, e incluso incrementar su cartera de clientes. En algunas empresas de hecho no se ha creado ni siquiera un departamento de recursos humanos que este encargada del manejo del personal.

Se debe tener claro que para un mejor desempeño laboral, y crecimiento empresarial con valores éticos y morales se debe preocupar siempre que el factor principal nuestros empleados estén a gusto, felices en cada uno de sus puestos de trabajo, de esta forma se ira cada dia estableciendo una cultura comunicativa entre el personal, directivos y todos quienes conforman esta familia llamada Unifer.

Con el plan de capacitación la empresa va a tener una ventaja competitiva con respecto a la competencia, con una nueva visión hacia el futuro, esta propuesta es muy atractiva cuenta con actividades interesantes para los trabajadores, que permitirá tener una mejor comunicación y confianza en sus labores diarias.

ABSTRACT

The purpose of the project is obviously improving the working environment, the guide training plan will help the HR department have at their disposal a tool that will support in their work even more when it comes to personnel management and work environment. Over the years many companies have not been concerned about these issues that are of vital importance because the focus has been more on increasing sales, production, and even increase its customer base. In some companies are in fact not created even a human resources department that this charge of personnel management.

It should be clear that for better job performance, and business growth with ethical and moral values should always precoupcar that the main factor our employees are comfortable, felicies in each of their jobs, thus it will go each day establishing a communicative culture among staff, managers and all who make up this family called Unifer.

With the training plan the company will have a competitive advantage over the competition, with a new vision to the future, this proposal is very attractive with interesting activities for workers, which will have better communication and confidence in their daily tasks.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el clima organizacional de una empresa no pasa desapercibido siendo un tema de vital importancia y funcionalidad que encaminan su gestión en el mejoramiento continuo del ambiente de trabajo, de acuerdo a muchos estudios realizados a nivel empresarial se ha demostrado que si los empleados están motivados mejora su rendimiento, comunicación y relaciones de confianza mutua entre compañeros, por otro lado si existe una motivación escasa ya sea por preocupaciones, desmotivación, depresión, problemas familiares existirá rotación de personal, por ausencia de trabajadores o mal desempeño en sus labores.

La empresa Ferreteria Unifer lleva en el mercado durante 15 años dedicada a la comercialización de productos para la construcción, debido a la rotación de personal en sus funciones por el inadecuado clima laboral se ha visto obligada a realizar un estudio que permita determinar como es la comunicación y relaciones entre la empresa y los trabajadores para establecer soluciones que mejoren su situación actual.

Mediante un autoanálisis de la situación actual la empresa esta obligada a implementar un plan de capacitación para mejorar de forma relevante la situación actual mejorando la estructura organizativa.

CAPÍTULO I

1.01 Antecedentes

Según realizó un trabajo de investigación titulado “Las relaciones interpersonales y su incidencia en el clima organizacional en el Grupo Corporativo Mary Carmen en la Provincia de Tungurahua en la ciudad de Ambato” cuyo objetivo principal fue (Sisa) 2013

- Identificar la incidencia de las relaciones interpersonales en el clima Organizacional en el Grupo Corporativo Mary Carmen en la Provincia de Tungurahua en la ciudad de Ambato.

Para lograr un estudio de muestra se ha identificado una población de 26 colaboradores a quienes se les aplicó una entrevista.

Las conclusiones a las que llegó la autora fueron:

- Los planeamientos y los análisis permitieron deducir que nivel de relaciones interpersonales en el Grupo Corporación Mary Carmen es bajo y deficiente,

por lo cual actualmente existe inconformidad por parte de los colaboradores en cuanto a la primera y segunda variable.

- A través de los resultados se concluye que bajo nivel de relaciones interpersonales en el Grupo Corporación Mary Carmen muestra un alto porcentaje de incidencia sobre el clima laboral, el mismo que está afectando directamente el bienestar de la empresa. (Sisa A. , 2013)

Por su parte realizaron un trabajo de investigación titulado “Diseño de estrategias que fomenten las relaciones interpersonales y el Talento Humano de la empresa Supermarket el Nuevo Favorito del Cantón Milagro, como elemento esencial para formar una cultura de trabajo cooperativo”. A propósito su objetivo principal fue: Establecer la incidencia de las relaciones interpersonales del talento humano en el clima laboral de la empresa Supermarket El Nuevo Favorito del Cantón Milagro, período 2013; a través de una investigación que se dirija a quienes integran la institución, para contribuir con la formación de una cultura de trabajo cooperativo en pro del desarrollo competitivo del negocio. (Alvarado, Bohorquez , 2014)

El objeto de estudio estuvo conformado por una población de 20 empleados del Supermarket El Nuevo Favorito.

Estos autores llegan a la conclusión

Las relaciones interpersonales del Supermarket El Nuevo Favorito, están marcadas por características como: una débil comunicación, un liderazgo que no se

basa en la participación y los conflictos generados por motivo de discrepancias religiosas, culturales, sociales, etc. Lo antes expuesto limita la formación de una cultura de trabajo cooperativo que ayude y contribuya con el progreso del negocio.

1.02.- Contexto

1.02.01.Macro

El Ecuador en la actualidad busca mejorar el clima laboral de las entidades públicas y privadas dentro de un proceso de cambio para llegar a la excelencia., porque cuando existe un buen clima laboral todo mejora, caso contrario, los procesos de la entidad y las relaciones entre colaboradores se debilitan. (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2016)

Es así que la Secretaría de la Administración Pública (Snap) reconoció este año la labor de 30 entidades públicas y unidades prestadoras de servicio que consiguieron entornos laborales saludables para los trabajadores. Entre las instituciones que recibieron el reconocimiento están 21 unidades prestadoras de Servicios de los ministerios de Salud, Educación, Inclusión Económica y Social (MIES), Secretaría del Agua y Policía Nacional. A esto se suma la Vicepresidencia de la República, los ministerios de Industrias y Productividad, Hidrocarburos, Turismo, Telecomunicaciones, Ambiente, Agricultura, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo y Registro Civil. (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2016)

La medición se aplicó en 2013 al 2015 mediante una encuesta a 24.140 servidores públicos y a 52 unidades prestadoras de servicio entre hospitales, escuelas, centros de rehabilitación social, unidades de policía comunitaria y centros de desarrollo infantil. (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2016)

En el actual Gobierno se implementó esta herramienta en 2013 como una política de Estado y se inició con una encuesta a 16 empresas públicas y 16.071 servidores públicos. La Constitución establece en su artículo 33 que el Estado garantizará un trabajo saludable. El Plan Nacional del Buen Vivir invoca mecanismos que aseguren entornos laborales asequibles con condiciones saludables y seguras. (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2016)

Se considera que en el Ecuador no existe un seguimiento al clima laboral de las empresas debido que no tienen herramientas ni procesos establecidos para un buen manejo adecuado de las relaciones interpersonales dentro de la empresa, por tal motivo desconocen las incomodidades, frustraciones, por parte de su personal de trabajo. Cuando el personal se encuentra a gusto y con ambiente laboral dentro de la organización se ve reflejado en su desempeño y la comunicación que mantienen entre si los empleados.

1.02.02.Meso

En la provincia de Pichincha Canton Quito, el clima laboral es un tema de gran importancia hoy en día para todas las empresas, organizaciones y en especial para los Gobiernos Autónomos Descentralizados, los cuales a través del Gobierno

Ecuatoriano buscan un continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, con el fin de mejorar sus servicios sin descuidar al recurso humano, debido a que la relación entre el personal, la comunidad y la empresa pueden ser un vínculo o un obstáculo para el desarrollo de la misma y del recurso humano. El Desarrollo Organizacional se ha constituido en el instrumento por excelencia para el cambio, en busca del logro de una mayor eficiencia organizacional. (Bastidas Rivera, 2012)

Se debe considerar que el recurso humano esta el éxito o fracaso de la compañía. El personal de recursos humanos siempre debe estar pendiente que no exista conflictos internos conservando aspectos importantes como lo es el compañerismo, respeto, unión y trabajo en equipo.

1.02.03.Micro

Grupo Unifer es una cadena 100% ecuatoriana que nace en 1988 cuando se consolidan varias ferreterías bajo las mismas estrategias comerciales, políticas de servicio al cliente y una misma imagen corporativa. Unifer, Unión Ferretera S.A., comercializa marcas tanto nacionales como internacionales de materiales para la construcción y tiene 15 puntos de venta en Quito y Guayaquil; además cuenta con Distribuidores Autorizados en Loja, Cuenca y El Coca, donde se emplea alrededor de 150 personas. UNIFER S.A., más allá de tener varias alianzas estratégicas con empresas del ámbito de la construcción y contar con proveedores en varias ciudades del país, cuenta con un recurso humano poco informado de las actividades que se

realizan en torno a la empresa, ya que la comunicación es manejada empíricamente desde el departamento de Recursos Humanos, debido a que no existen especialistas en comunicación y la gerencia general de la empresa ha notado la necesidad de contar con personal exclusivo para esta área. (Moya, 2013)

Al disponer de varias sucursales para nuestro estudio hemos elegido la sucursal Ferretería Unifer que se encuentra ubicada Carcelen , canton Quito provincia de Pichincha. Los directivos de la empresa sostienen que el clima organizacional o laboral es un aspecto sumamente importante que debe tratarse en un empresa. Este se refiere a la percepción que tienen los colaboradores de una empresa sobre todas aquellas características que lo rodean y forman parte de su ambiente de trabajo. Estas características son importantes y deben tratarse porque influyen en el comportamiento y satisfacción laboral de los empleados de la ferretería Unifer. El objetivo de la investigación es mejorar el clima laboral en la Sucursal de Carcelen de la empresa Unifer.

La empresa cuenta con un total de 16 empleados distribuidos en sus diferentes áreas o departamentos, por tanto al tener una estructura y organización correcta se podrá mejorar las relaciones laborales entre empleados y directivos de la empresa brindando, seguridad, bienestar y calidad laboral permitiendo mejorar los procesos y trabajos a nivel empresarial.

El clima laboral permite a la Ferretería Unifer identificar cómo se siente y percibe el personal en su ambiente de trabajo. Para ello se considera factores como la

infraestructura, liderazgo de los jefes, trato, equidad de la carga de trabajo, son aspectos que no se visualizan dentro de una gestión por estar preocupados en el rendimiento.

Ferretería Unifer” se ha enfocado en minimizar los conflictos laborales entre compañeros de trabajo con el propósito de alcanzar los objetivos propuesto por los líderes de la empresa y aumentar sus capacidades de sí mismos y aumentar las ventas de una manera significativa y satisfactoria, sin embargo la eficiencia de las estrategias no han sido beneficiosas puesto que el clima laboral se ha deteriorado por eso se esta proponiendo un plan de capacitación para enriquecer el bienestar de los empleados y de la empresa.

Con esta nueva propuesta innovadora se toma la importancia que tienen las relaciones interpersonales y el clima laboral en ámbito laboral y por su parte en la sociedad y en las organizaciones, es por eso que se está proponiendo un plan de capacitación para enriquecer el bienestar de los empleados de la empresa.

1.03.- Justificación

Por lo expuesto anteriormente se plantea la elaboración y socialización de un plan de capacitación que permita a la empresa Ferretería Unifer fortalecer el clima laboral de los empleados de la empresa con el fin de mejorar su rendimiento laboral, aumentar la eficiencia y buen desempeño en sus puestos de trabajo.

El presente proyecto se enfoca en los procedimientos de mejoramiento de las relaciones laborales y el clima laboral, puesto que actualmente existen falencias que ocasionan un mal desempeño y deficiencia, generando una disminución de la productividad, y aumenta la rotación del personal en la empresa.

Por medio del plan de capacitación se pretende mejorar lo anterior expuesto de forma notable, permitiendo que la empresa tenga una ventaja competitiva sobre la competencia proporcionando una mayor calidad en sus servicios, atención al cliente mejorando las relaciones personales en la empresa.

El plan nacional del buen vivir en su objetivo nueve establece que las empresas deben tener un ambiente óptimo para fomentar actividades económicas que generen trabajo digno y pleno empleo, impulsar el cumplimiento de los derechos laborales y de condiciones laborales dignas, profundizar la formalidad en las relaciones laborales y el empleo, impulsar la formación ocupacional y capacitación de los empleados.

El ambiente de trabajo favorable se logra no solo con incentivos económicos, sino con motivación, charlas o seminarios de capacitación porque de esta forma se busca el crecimiento personal y profesional de los empleados.

1.04.Matriz “T”

Tabla 1 Matriz “T”

Matriz “T”					
Situación Empeorada		Situación Actual		Situación Mejorada	
Improductividad y perdidas económicas por una mala atención al cliente		Inadecuadas relaciones laborales e interpersonales en los trabajadores		Clima laboral armónico, mejora en la atención al cliente y mayor productividad en la empresa.	
Fuerzas Impulsadoras	REAL I	IDEAL PC	REAL I	IDEAL PC	Fuerzas bloqueadoras
Incrementar de manera positiva la comunicacion entre los integrantes de la empresa	1	4	4	2	Personal reacio a colaborar con información clave que ayude a indentificar conflictos
Recordar y reasignar funciones del personal para que no exista tiempos muertos	2	4	4	2	Poco interés en el área de recursos humanos en reasignar Y hacer cumplir funciones del personal
Proponer un plan de incentivos que fortalezcan el clima laboral	1	4	4	2	No contar con un presupuesto para el plan
Elaboracion de un plan de capacitación enfocado en el clima laboral de la empresa	1	4	4	2	Falta de apoyo por parte del personal y directivos que conforman la empresa

Elaborado por: KarolinaJinez

Fuente: Investigación

1.05. Contextualización de la Matriz "T"

La situación actual de la empresa Ferreteria Unifer, son las inadecuadas relaciones laborales e interpersonales que existe en los trabajadores, la posible situación mejorada a futuro es un clima laboral armónico y mejora en la atención al cliente, generando una mayor productividad y eficiencia en la productividad de la organización, la situación empeorada indica una improductividad y pérdidas económicas por la disminución de la cartera de clientes al brindarles un servicio de mala calidad.

La primera fuerza impulsadora es incrementar de manera positiva la comunicación entre los integrantes de la empresa porque actualmente no cuenta con herramientas que permitan mejorar el clima laboral de la empresa, como fuerza bloqueadora existe un personal reacio a colaborar con información clave que ayude a identificar conflictos internos dentro de la empresa.

La segunda fuerza impulsadora es recordar y reasignar funciones del personal para que no exista tiempos muertos durante sus labores y se aproveche el tiempo al máximo en las funciones de cada trabajador, otra fuerza bloqueadoras nos indica el poco interés en el área de recursos humanos en reasignar y hacer cumplir funciones del personal.

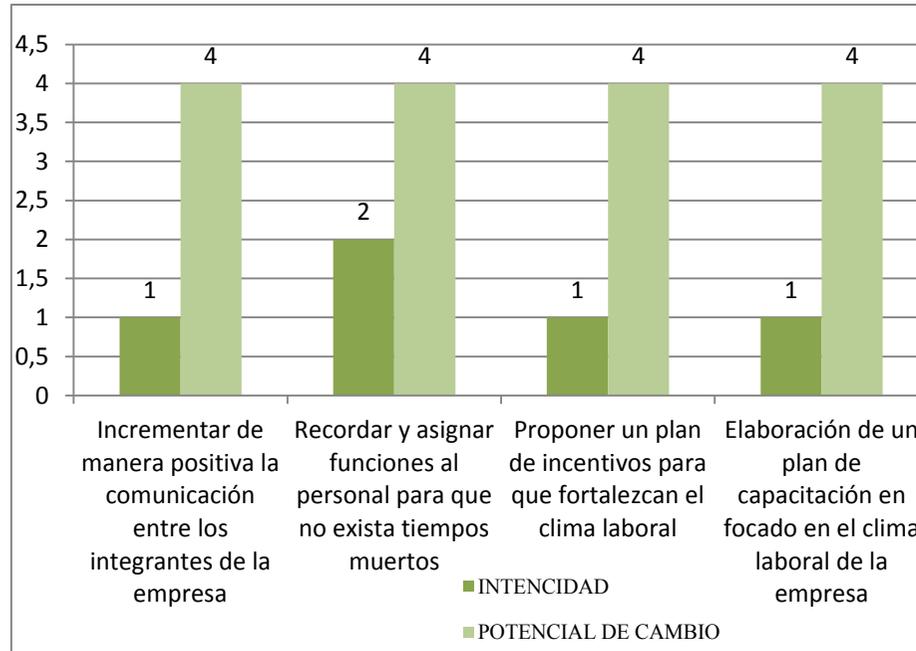
La tercera fuerza impulsadora es proponer un plan de incentivos que fortalezcan el clima laboral motivando a los trabajadores en su desempeño diario, otra fuerza bloqueadora es la no asignación del plan de incentivos podría ser un factor determinante para que no se ejecute ocasionando conflictos internos por los desacuerdos entre el personal y los directivos.

La cuarta fuerza impulsadora es la elaboración de un plan de capacitación enfocado en el clima laboral de la empresa para mejorar la comunicación y el ambiente laboral entre compañeros y trabajo en equipo como fuerza bloqueadora tenemos la falta de apoyo por parte del personal y directivos que conforman la empresa.

Las actividades interpersonales en el trabajo son de suma importancia en el ambiente de las organizaciones ya que de estas relaciones depende poder alcanzar las metas y objetos planteados por la empresa.

Para concluir la implementación del plan de capacitación garantizando empleados motivados y empoderados en el momento de ejercer sus responsabilidades para obtener como resultado un excelente clima laboral y buenas relaciones interpersonales entre compañeros de trabajos con los administradores y autoridades en general establecimiento lazos de unión y compañerismo sano con la única finalidad, de cambiar la situación actual que está pasando la empresa "Ferretería Unifer"

Figura 1: Fuerzas Impulsadoras



Fuente de Investigación
Elaborado por: Karolina Jinez

Figura 2: Fuerzas bloqueadoras



Fuente de Investigación
Elaborado por: Karolina Jinez

CAPÍTULO II

2.01 Mapeo de Involucrados

El mapeo de involucrados es el proceso de recopilación y análisis sistemático de información cualitativa de quienes debe ser tomados en cuenta al elaborar y poner en práctica una política o programa, en que las partes interesadas son todas las organizaciones que tiene interés en la propuesta que se está promoviendo. Es decir, consiste en identificar que grupos están involucrados con el problema que se desea solucionar o las instituciones que se quieren modificar (Universidad Nacional del Callao, 2012).

El mapeo de involucrados nos indica todos los interesados en nuestro proyecto pueden ser instituciones, empresas, comunidades, clientes etc. Interna o externamente están vinculados al Plan de capacitación para mejorar el clima laboral.

Mapeo de involucrados



Figura 3. Mapeo de Involucrados

Elaborado por: Karolina Jinez

2.01.01 Análisis de la matriz de involucrados

Tabla 2: Matriz de involucrados

ACTORES INVOLUCRADOS		INTERESES SOBRE EL PROBLEMA CENTRAL	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS, MANDATOS, CAPACIDADES	INTERES SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
Estado	Ministerio de Relaciones Laborales	Asegurar un trabajo digno dentro de un clima laboral armónico.	No realizar las inspecciones con la frecuencia adecuada para que la empresa se rija a sus políticas	Plan Nacional del Buen Vivir, Objetivo N° 9 “Garantizar el trabajo digno en todas sus formas.”	Mejorar las condiciones del ambiente laboral.	Que los empleadores no acaten las normas.
Empresa	Departamento de Recursos Humanos	Creación de un plan de capacitación para mejorar el clima laboral	Escaso interés por parte de la gerencia	Código de convivencia de la empresa	Mejorar el clima laboral en la empresa	Desinterés de los trabajadores
	Empleados	Optimizar las relaciones interpersonales.	Enfrentamientos entre los miembros del grupo familiar.	Código del trabajo	Relaciones interpersonales armónicas.	Alta rotación del personal.
	Clientes	Dar una buena atención al cliente	Clientes no satisfechos por la mala atención	Ley del consumidor garantiza el cumplimiento de normas de calidad en productos y servicios	Captar más clientes para la empresa	Mala atención al cliente
ITSCO	Instituto Tecnológico Superior Cordillera	Capacitar de manera óptima al estudiante para que resuelva el problema	Preocupación del estudiante a través del proyecto de grado	Artículos establecidos por la Senecyt	Elaboración de una herramienta que facilite el desarrollo del proyecto	Que el estudiante no logre concluir el proyecto

Elaborado por Karolina Jinez

2.02. Contextualización de la matriz de análisis de involucrados.

En esta matriz se define los involucrados directos e indirectos con el propósito de analizar la participación de los actores involucrados sobre el problema central, intereses sobre el problema central, problemas percibidos, recursos, mandatos y capacidades, intereses sobre el proyecto, y posibles conflictos potenciales.

Como primer involucrado directo tenemos al Estado por medio del Ministerio de Relaciones Laborales (M.R.L), cuyo interés sobre el problema central es asegurar un trabajo digno dentro de un clima laboral armónico dentro de la empresa uno de los problemas percibidos de la matriz es la no realización de inspecciones con frecuencia a la empresa tomando en cuenta el Plan Nacional del Buen Vivir el mismo que indica en el objetivo 9 que se debe garantizar el trabajo digno en todas sus formas, esto permitirá mejorar el clima laboral beneficiando tanto a trabajadores como empresarios como impedimento que se podría dar es que los empleados no acaten las normas lo cual es perjudicial para la empresa.

Como siguiente involucrado tenemos a la empresa enfocándonos en el Departamento de Recursos Humanos cuyo interés sobre el problema es la creación de un plan de capacitación para mejorar el clima laboral esto ayudará a mejorar las relaciones entre la empresa y trabajadores, teniendo como problema percibido un escaso interés por parte de la gerencia, el recurso que tiene el departamento de RR.HH es el documento del código de convivencia interna de la empresa. El interés

sobre el proyecto es mejorar el clima laboral en la empresa impulsando los derechos laborales y condiciones laborable dignas, el conflicto potencial que percibe es el desinterés por parte de los trabajadores de la empresa

Para los empleados el interés sobre el problema central es optimizar las relaciones interpersonales entre los miembros de la empresa para un mejor desempeño laboral, debido a que el problema percibido actualmente son los enfrentamientos entre los miembros del grupo familiar Unifer, pero que a su vez cuenta con recursos y mandatos como es el código de trabajo vigente. El interés sobre el proyecto es mantener buenas relaciones interpersonales fortaleciendo el crecimiento de la empresa porque el conflicto potencial que existe es alta rotación del personal disminuyendo la productividad de la empresa.

Otro de los involucrados son los clientes cuyo interés sobre el problema central es recibir una buena atención, este debería ser uno de los principales motivos para mejorar el clima laboral debido a que un cliente satisfecho recomienda mas clientes, cuyo problema percibido es un cliente insatisfecho por la mala atención, los mismos que cuentan con recursos y mandatos por medio de la ley del consumidor indica en su artículo 244 que se debe dar un servicio y productos de calidad eviatndo el fraude y engaño al cliente. El interés sobre el proyecto es captar mas clientes para la empresa recomendándola y generando confianza en los futuros o próximos clientes, cuyo conflicto potenciales es la mala atención que reciben por parte de los

empleados de la empresa lo cual indica que existen problemas internos como lo es un inadecuado clima laboral.

Como último involucrado de nuestro proyecto tenemos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera (ITSCO) cuyo interés sobre el problema central es capacitar de manera óptima al estudiante a través del proyecto de grado y que este sea aplicado de forma real y eficiente en las diferentes empresas, también existe un problema percibido por la preocupación del estudiante a través del proyecto de grado debido a que puede sentir presiones, estrés impidiendo el desarrollo del proyecto.

Los recursos, mandatos y capacitaciones se encuentran en los artículos establecidos por la Senecyt preparando cada día profesionales eficientes. El interés que existe sobre el proyecto es la elaboración de una herramienta que facilite el desarrollo del proyecto teniendo como conflicto potencial que el estudiante no logre concluir el proyecto de grado en el tiempo establecido.

CAPÍTULO III

3.01. Contextualización del árbol de problemas

Se puede analizar al árbol de problemas como una herramienta de suma importancia que permite identificar con mayor precisión y objetividad la situación central de la problemática identificando dentro de la empresa, en la cual se presentan las causas, efectos y la relación que tiene con el mismo tema tomando en cuenta los tres enfoques: Directo, Indirecto y Estructural.

De acuerdo a (Silva, 2003) la identificación y análisis de problemas es para la identificación de los objetivos estratégicos. Además, este tipo se utiliza para la identificación de alternativas de solución a un determinado campo y constituye la primera fase de un proceso de planificación de proyectos e innovación

3.01.01.Árbol de problemas

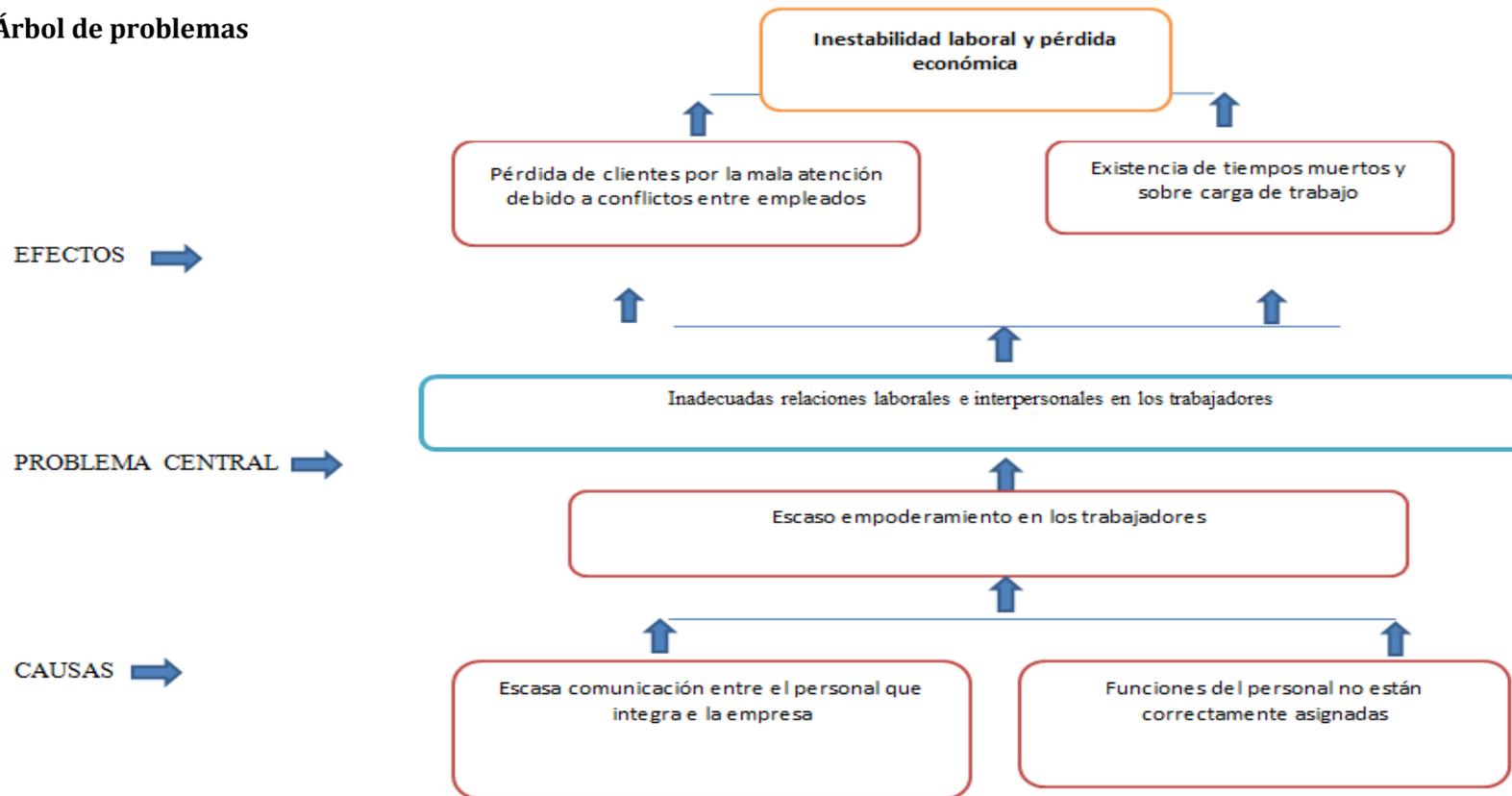


Figura 4: Árbol de problemas
Fuente: Estudio de campo (“Ferretería Unifer”)
Elaborado por: Karolína Jinez

3.01.02. Análisis del Árbol de Problemas

Dentro del análisis del árbol de problemas se puede determinar las causas y efectos del problema central del proyecto, que son las inadecuadas relaciones laborales e interpersonales en los trabajadores de la empresa.

Las causas encontradas dentro de la matriz son la escasa comunicación entre el personal que integra la empresa, las funciones del personal no están correctamente asignadas, por tal motivo existe un escaso empoderamiento en los trabajadores.

Por otra parte los efectos producidos son: la pérdida de clientes por la mala atención debido a conflictos entre empleados, existencia de tiempos muertos y sobrecarga de trabajo dan como resultado una inestabilidad laboral y pérdida económica lo cual es perjudicial para el cumplimiento de los objetivos establecidos para el proyecto.

3.02 Árbol de objetivos

3.02.01 Definición del Árbol de Objetivos.

De igual manera el árbol de objetivos son las soluciones encontradas como los fines y medios de nuestro tema a estudiar. Brindando las soluciones necesarias e inmediatas para mejorar e innovar procesos o problemas que no permiten llegar a cumplir los objetivos deseados y los propósitos que se tienen que cristalizar mediante la investigación.

3.02.02.Árbol de objetivos

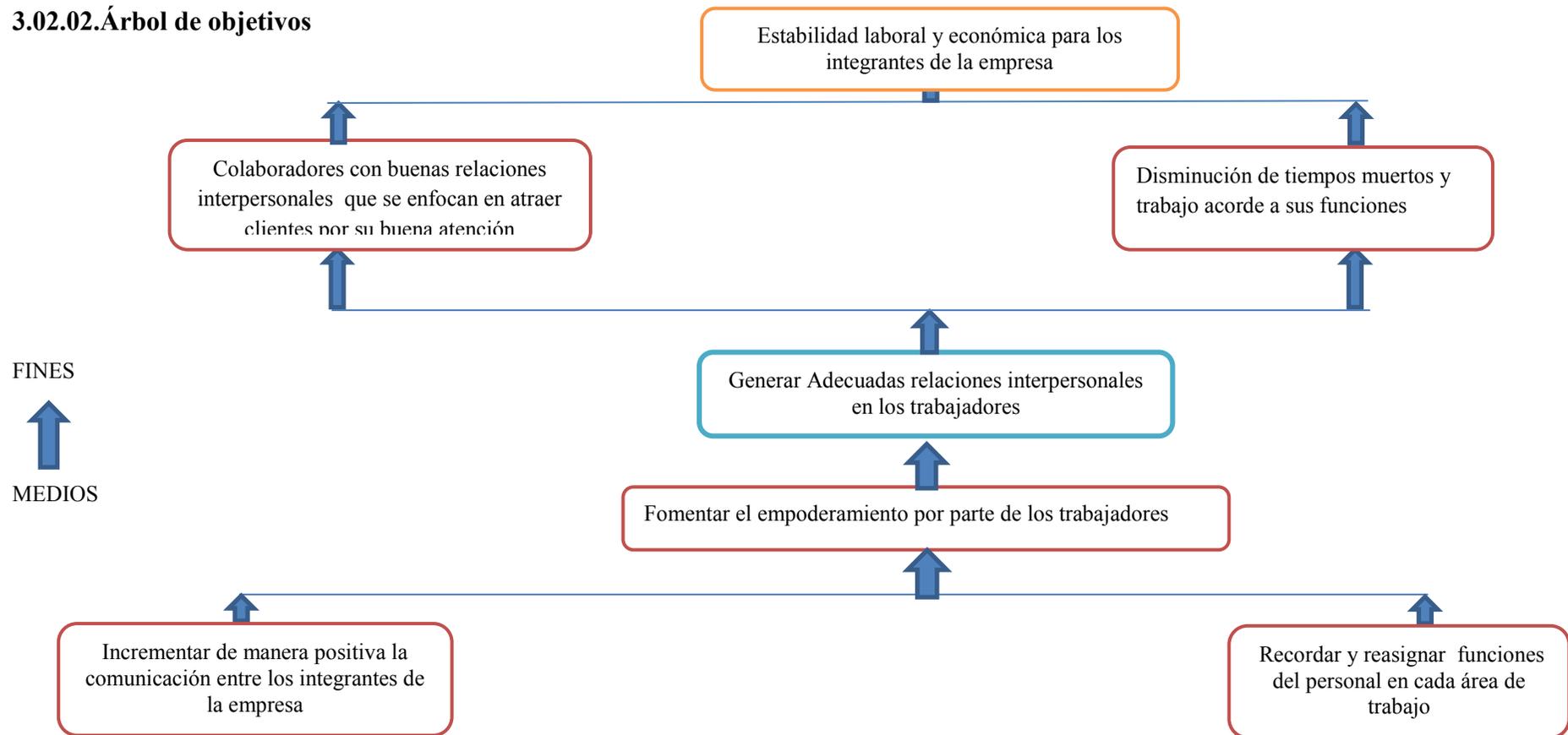


Figura 5: Árbol de problemas
Fuente: Estudio de campo (“Ferretería Unifer”)
Elaborado por: Karolina Jinez

3.02.03. Análisis del Árbol de Objetivos

El árbol de objetivos muestra el propósito del proyecto que es generar adecuadas relaciones interpersonales en los trabajadores para mejorar el clima laboral de la empresa por tanto uno de los medios para poder cumplir este propósito es incrementar de manera positiva la comunicación de los integrantes de la empresa, otro de los medios es recordar y reasignar funciones del personal en cada área de trabajo, y de esta manera es fomentar el empoderamiento por parte de los trabajadores al asignar funciones los trabajadores se sienten con confianza para desempeñar sus labores de forma responsable y eficiente.

Los fines son el resultado del árbol de objetivos y determina a que quiere llegar la empresa mediante el uso del plan de capacitación, entre los cuales tenemos colaboradores con buenas relaciones interpersonales que se enfoquen en atraer clientes por su buena atención, el siguiente medio que se pretende cumplir es la disminución de tiempos muertos y trabajo acorde a sus funciones esto nos permitira aprovechar al máximo los recursos de la empresa y asignar cumplir las tareas en el tiempo estimado, todo esto dara como resultado estabilidad laboral y económica para los integrantes de la empresa.

CAPÍTULO IV

4.01. Contextualización matriz de análisis de alternativas.

El Marco Lógico es una herramienta de análisis estructurado, que facilita el proceso de identificación, diseño, ejecución y evaluación de políticas, programas, proyectos y diseños organizacionales, pudiendo aplicarse en cualquier fase de los respectivos procesos de planificación. Se puede modificar y mejorar repetidas veces, tanto durante la preparación como durante la ejecución del proyecto o programa, incluso durante el funcionamiento del mismo (Ministerio de Educación VE, 2001)

En la matriz de análisis de alternativas se detalla aspectos importantes del proyecto como el impacto sobre el propósito, factibilidad técnica, factibilidad financiera, factibilidad social, factibilidad política, total y categoría

4.02. 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
Incrementar de manera positiva la comunicación entre los integrantes de la empresa	4	4	5	4	4	21	Medio Alto
Recordar y reasignar funciones del personal en cada área de trabajo	4	4	5	5	5	23	Alto
Fomentar el empoderamiento por parte de los trabajadores	4	4	5	4	5	22	Medio Alto
Generar Adecuadas relaciones interpersonales en los trabajadores	5	4	5	4	5	23	Alto

Elaborado por: KarolinaJinez

4.02.01 Contexto de la Matriz de Analisis de Altertnativas

En la matriz de análisis de alternativas se puede identificar cuatro objetivos notables, el primer objetivo es incrementar de manera positiva la comunicación entre los integrantes de la empresa el mismo que cuenta con un impacto sobre el propósito porque mejorara las relaciones comunicativas entre compañeros de trabajo generando un clima laboral adecuado, la factibilidad técnica puesto que el trabajo realizado por los empleados mejorará constantemente incrementando la productividad y eficiencia en la atención al cliente, este objetivo cuenta con una factibilidad financiera porque existe el apoyo por parte de los directivos, dueños, empleados de la empresa, las estrategias planteadas para mejorar el ambiente laboral, tiene una factibilidad social porque los resultados esperados van a mejorar las relaciones entre el grupo de trabajo , finalmente cuenta leyes, recursos, mandatos y estatutos que rigen a favor del trabajador.

Como segundo objetivo se tiene que al recordar y reasignar funciones del personal en cada área de trabajo, tiene un impacto sobre el propósito porque de esta manera se da la oportunidad al personal de trabajo para desempeñar funciones y desarrollar su capacidad con la finalidad de que alcancen un rendimiento óptimo desarrollando su potencial lo cual beneficiará al trabajador y por ende a la empresa, mantiene una factibilidad técnica permitiendo desarrollar las aptitudes y capacidades del personal , cuenta con una factibilidad financiera con una factibilidad social

porque nos permitirá mejorar las condiciones de trabajo y sobre todo fortalecer las relaciones empleado-patronales con personal de calidad, se plantea que exista un seguimiento periódico sobre la comunicación del grupo, cuenta con una factibilidad política porque existen leyes que respaldan al trabajador según el plan nacional del buen vivir y también por el ministerio de relaciones laborales adicional a esto también existe un reglamento interno en la empresa el mismo que debe ser de conocimiento del trabajador con la finalidad de evitar contravenciones.

El siguiente objetivo establecido es fomentar el empoderamiento por parte de los trabajadores en la empresa Ferreteria Unifer, para fortalecer el clima laboral, con un impacto sobre el propósito para desarrollar capacidades comunicativas creando confianza en cada uno de los trabajadores asegurando la estabilidad laboral, la factibilidad de lograrse es alta impulsando cambios positivos en el ambiente de trabajo confiando en las capacidades y acciones de cada empleado, para que desempeñen su cargo a cabalidad por los altos niveles de empoderamiento permitiendo tener una mayor productividad, cuenta con una factibilidad financiera porque existe la posibilidad económica, en visión a la mejora por parte de la empresa y con la colaboración de los trabajadores, su factibilidad social ayuda a compartir experiencias profesionales para obtener mayor conocimiento en el trabajo del día a día, la factibilidad política basado en el objetivo del plan nacional del buen vivir "Empoderar el Buen Vivir en la vida cotidiana de los funcionarios públicos y de la ciudadanía a través del fomento y del cambio"

El cuarto objetivo es generar adecuadas relaciones interpersonales en los trabajadores cuyo impacto sobre el propósito es que exista mayor comunicación entre los trabajadores para evitar diferencias laborales que afecten su rendimiento, su factibilidad técnica ayuda a buscar nuevos canales de comunicación apoyándose en el plan de capacitación con una factibilidad financiera alta cuenta con una factibilidad social viable porque la empresa quiere mejorar el ambiente laboral siendo este agradable y de compañerismo entre los trabajadores, su factibilidad política es alta debido a que el ministerio de trabajo, respalda que debe existir un ambiente laboral adecuado para el desempeño de las labores de los trabajadores.

Tabla 4 Matriz de análisis de impacto de los objetivos

Objetivos	Factibilidad de lograrse	Impacto Genero	Impacto ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total	Categorías
Incrementar de manera positiva la comunicación entre los integrantes de la empresa	Existe una predisposición por los trabajadores para mejorar las relaciones interpersonales.(4)	Promover el respeto en los puestos de trabajo entre hombres y mujeres (4)	Fomentar el reciclaje de papel mal impreso dándole un nuevo uso. (4)	Mejora el ambiente laboral de la empresa y los procesos (4)	Se trabajara actividades en la empresa relacionadas con la comunicación asertiva. (5)	22	Medio Alto
Recordar y reasignar funciones del personal en cada área de trabajo	Predisposición del departamento de recurso humano para reubicar y signar al personal en base al perfil de puesto. (4)	Motivar el trabajo en equipo de hombres y mujeres (4)	Ambiente cálido y armónico. (4)	Equilibrio en la ejecución de funciones. (4)	Fortalece el manejo adecuado de talento humano. (4)	20	Medio Alto
Fomentar el empoderamiento en los trabajadores	Prestos a practicar las labores que defiendan la identidad empresarial. (4)	Trato cortes tanto para hombres como para mujeres(4)	Incentivar acciones que disminuyan el clima laboral (4)	Mejora el desempeño de los trabajadores. (4)	Seguimiento periódico sobre la comunicación en el grupo. (4)	20	Medio Alto
Generar Adecuadas relaciones interpersonales en los trabajadores	Personal motivado	Estabilidad laboral para los empleado sen general. (4)	Existe un lugar de acoplamiento del cartón, para luego ser entregado a un gestor ambiental, (4)	Aumenta la calidad de vida para los empleados(5)	personal predispuesto a colaborar por el bien común. (5)	20	Medio Alto
Total						82	ALTO

Elaborado por: Karolina Jinez

4.02.01 Matriz de análisis de impacto de los objetivos

En la matriz de impacto de los objetivos se desarrolla la factibilidad de lograrse, impacto de género, el impacto ambiental, relevancia y la sostenibilidad que tendrán cada uno de los objetivos establecidos en el proyecto.

El primer objetivo es incrementar de manera positiva la comunicación entre los integrantes de la empresa, la factibilidad de lograrse es aceptable porque que existe una predisposición por los trabajadores para mejorar las relaciones interpersonales su impacto de género radica en fomentar el respeto en los puestos de trabajo entre hombres y mujeres, su impacto ambiental debido a la mala comunicación entre los trabajadores crea un ambiente inadecuado y poco agradable, su relevancia es mejorar el ambiente laboral de la empresa y los procesos por medio de una sostenibilidad comunicativa acertiva.

El segundo objetivo es recordar y reasignar funciones en cada área de trabajo, con una factibilidad alta porque existe la predisposición del Departamento de Recursos Humanos para reubicar y asignar al personal en base al perfil de puesto esto ayudará a explotar al máximo las aptitudes de cada empleado, cuyo impacto de género busca motivar el trabajo en equipo en hombres y mujeres de forma equitativa y justa, muestra un impacto ambiental que permite mejorar el compañerismo, evitando conflictos internos y aumentando la comunicación entre compañeros de trabajo, su relevancia es aumentar la satisfacción laboral creando un importante flujo de

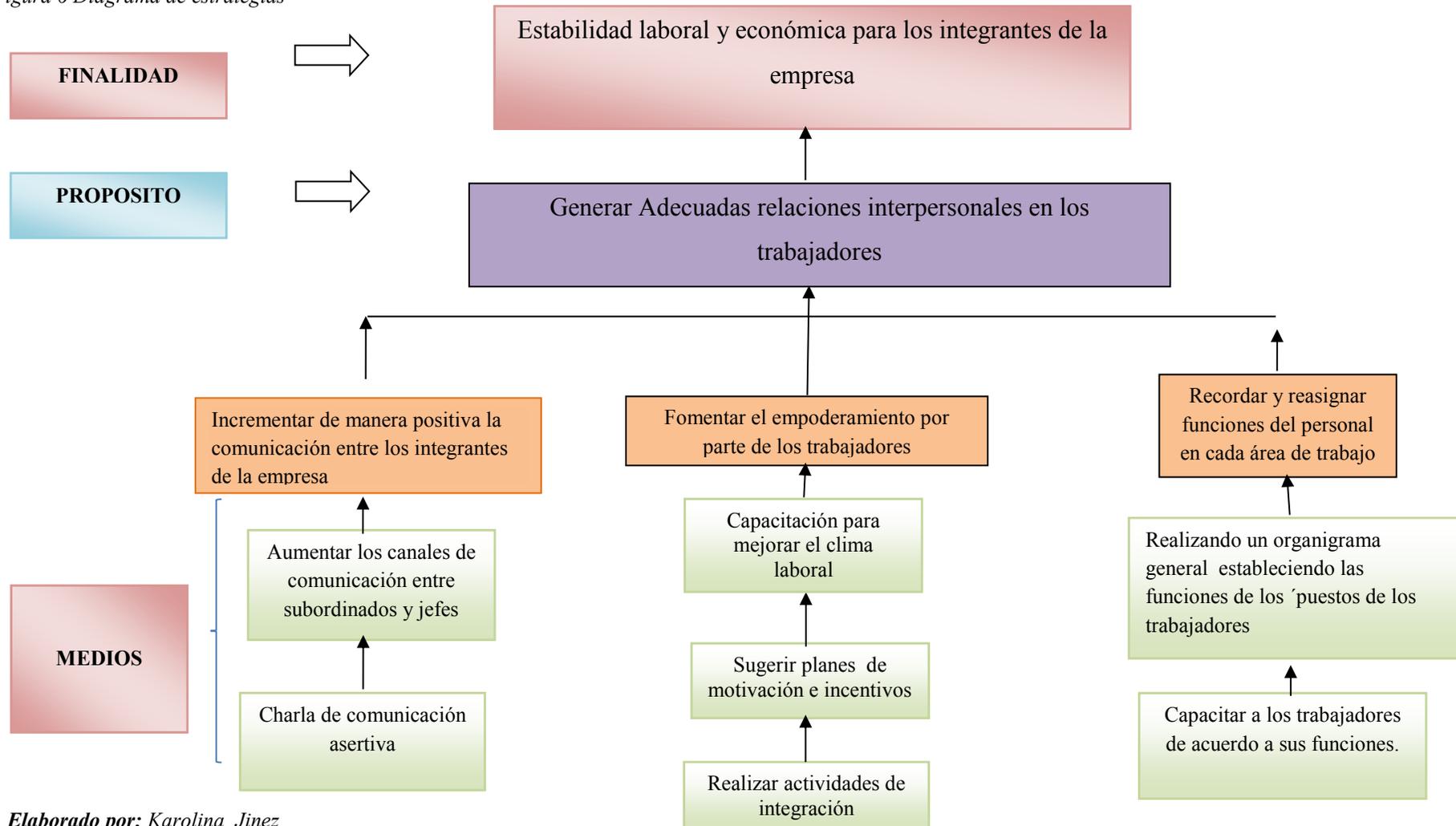
comunicación en todas las direcciones, mediante la sostenibilidad se busca un equilibrio en la ejecución de funciones a nivel empresarial para fortalecer el manejo adecuado del talento humano.

El tercer objetivo es fomentar el empoderamiento en los trabajadores, prestos a practicar las labores que defiendan la identidad empresarial, su impacto de género brinda un trato cortés tanto para hombres como para mujeres su impacto ambiental es incentivar acciones que contribuyan al mismo y es relevante porque mejora el desempeño de los trabajadores cuya sostenibilidad da seguimiento periódico sobre la comunicación en el grupo de trabajo.

El cuarto objetivo es generar adecuadas relaciones interpersonales en los trabajadores para evitar conflictos internos y sobre todo un mal desempeño en las funciones asignadas, su factibilidad se da porque la empresa cuenta con personal motivado esto indica que existe una preocupación, y organización por mejorar el ámbito laboral y sobre todo que exista armonía en el trabajo, su impacto de género brinda una estabilidad laboral para los empleados en general, para evitar el impacto ambiental existe un lugar de acoplamiento del cartón, para luego ser entregado a un gestor ambiental cuidando el medio ambiente laboral, porque aumenta la calidad de vida para los empleados, permitiéndoles trabajar en un ambiente saludable y agradable. Su sostenibilidad contribuye a mejorar el ambiente laboral con personal predispuesto a colaborar por el bien común que es la mejora del mismo.

4.03. Diagrama de estrategias

Figura 6 Diagrama de estrategias



Elaborado por: Karolina Jinez

4.03.01 Contextualización del diagrama de estrategias

Dentro del diagrama de estrategias como propósito se pretende generar adecuadas relaciones interpersonales en los trabajadores por medio de un plan estratégico que permita dar un seguimiento y analizar las relaciones interpersonales que tienen los trabajadores en la actualidad y en base a ese seguimiento crear un plan de capacitación para mejorar el clima laboral de la empresa Ferreteria Unifer, la finalidad que se desea conseguir con el proyecto es la estabilidad laboral y económica para cada uno de los integrantes de la empresa permitiendo tener un trabajo digno, y los trabajadores al sentirse motivados y a gusto van a trabajar de forma consciente eficiente mejorando el clima laboral y la productividad de la empresa.

Como primer objetivo del diagrama de estrategias tenemos, incrementar de manera positiva la comunicación entre los integrantes de la empresa, para lograr este objetivo se cuenta con el alcance y cumplimiento de los siguientes medios :

- Aumentar los canales de comunicación entre los subordinados y jefes
- Charlas de comunicación asertiva

El segundo objetivo es fomentar el empoderamiento por parte de los trabajadores , para cumplir este objetivo se realizara:

- Capacitación para mejorar el clima laboral
- Sugerir planes de motivación e incentivos
- Realizar actividades de integración para que exista mayor unión entre compañeros de trabajo

El tercer objetivo, es recordar y asignar funciones al personal en cada área de trabajo el cual se encuentra organizado de la siguiente manera:

- Realizar un organigrama general estableciendo las funciones de los puestos de los trabajadores aprovechando sus habilidades
- Capacitar a los trabajadores de acuerdo a sus funciones para que estén mas preparados en el desempeño de su cargo y de esta manera mejoren su rendimiento aportando de forma mas efectiva en el crecimiento y desarrollo de la empresa.

4.04. Matriz de marco lógico

Tabla 5 Matiz de Marco Lógico

FINALIDAD DEL PROYECTO	INDICADORES VERIFICABLES OBJETIVAMENTE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Estabilidad laboral y económica para los integrantes de la empresa	Disminución en la rotación del personal.	Informes semestrales por el área de recurso humanos en cuanto a la rotación del personal	La empresa implementara actividades semanales para la integración del personal
PROPÓSITO DEL PROYECTO	INDICADORES VERIFICABLES OBJETIVAMENTE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Generar Adecuadas relaciones interpersonales en los trabajadores	Crecimiento positivo de las relaciones interpersonales entre trabajadores.	Buzón de sugerencias para empleados	La atención al cliente mejorara debido la baja rotación del personal
COMPONENTES DEL PROYECTO	INDICADORES VERIFICABLES OBJETIVAMENTE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Incrementar de manera positiva la comunicación entre los integrantes de la empresa	Apoyar la comunicación en toda la empresa	Encuesta de satisfacción al cliente interno y externo	No lograr una adecuada comunicación asertiva
Fomentar el empoderamiento por parte de los trabajadores	Eficacia y efectividad con la que se realiza las tareas	Informes mensuales de las actividades y procesos realizadas por los trabajadores.	No todos los empleados se sienten empoderados por la empresa

Recordar y reasignar funciones del personal en cada área de trabajo	Efectividad en la ejecución de los procesos	Elaboración de un informe trimestral de actividades desarrollado por cada empleado	Insatisfacción de los empleados con respecto a la reasignación de sus funciones
ACTIVIDADES	RESUMEN DEL PRESUPUESTO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Aumentar los canales de comunicación entre subordinados y jefes	Actividades de motivación a cargo del Ing. Marcelo Días 1200,00	Informes por parte de gerencia y empleados	Desinterés por parte del personal. Inadecuada organización. Falta de presupuesto Negación al cambio Falta de aceptación a los problemas
Planes de motivación e incentivos	Incentivos salariales 100 dólares		
Realizar actividades de integración	Lunch		
Realizando un organigrama general estableciendo las funciones de los puestos de los trabajadores			
Capacitar a los trabajadores de acuerdo a sus funciones.	Cursos o seminarios para mejorar el desempeño de los empleados 800 dólares		

Elaborado por: Karolina Jinez

4.04.01. Contextualización matriz de Marco Lógico

La finalidad del proyecto consiste en mantener una estabilidad laboral y económica para los integrantes de la empresa, uno de los indicadores será la disminución informada que existe una disminución en la rotación del personal de la empresa, los medios de verificación con los que se cuenta para el seguimiento del proyecto es la elaboración de un informe trimestral de actividades desarrollado por cada empleado para medir su productividad y eficacia en sus tareas diarias, tomando en consideración el mejoramiento de la atención al cliente.

El propósito del proyecto es generar adecuadas relaciones interpersonales en los trabajadores cuyo indicador busca el crecimiento positivo de las relaciones interpersonales entre trabajadores los medios de verificación que cuenta es implementar un buzón de sugerencias para los empleados, tomando en cuenta los supuestos, la empresa implementará las actividades semanales para la integración del personal.

El primer componente es incrementar de manera positiva la comunicación entre los integrantes de la empresa, cuyo indicador es apoyar la comunicación en toda la empresa para mejorar la efectividad en la ejecución de los procesos, su medio de verificación es la aplicación de una encuesta de satisfacción al cliente interno y

externo debido a que los trabajadores se sentirán motivados y darán una atención óptima en la cual los clientes estarán satisfechos tanto con la atención brindada así como de la calidad de los productos esperados, el supuesto nos indica no lograr una comunicación asertiva para mejorar la atención al cliente.

Como segundo componente tenemos fomentar el empoderamiento por parte de los trabajadores, los indicadores muestran una eficacia con la que se realiza las tareas por parte de los trabajadores mediante los medios de verificación provenientes de los informes mensuales de las actividades y procesos realizadas por los trabajadores se desarrollaran actividades para su mejoramiento se supone que no todos los empleados se sienten empoderados por la empresa generan un clima laboral deficiente e insatisfactorio.

El tercer componente es recordar y reasignar funciones del personal en cada área de trabajo su indicador permite mejorar la efectividad en la ejecución de los procesos el medio de verificación mediante la elaboración de un informe trimestral de actividades desarrollado por el departamento de Recursos Humanos el mismo que permite medir el desempeño de cada empleado con un supuesto que busca mejorar la insatisfacción con respecto a la reasignación de sus funciones.

Para cumplir con la finalidad del proyecto se realizarán las siguientes actividades:

- Aumentar los canales de comunicación entre subordinados y jefes
- Charlas de comunicación asertiva
- Planes de motivación e incentivos
- Realizar actividades de integración
- Realizar un organigrama general estableciendo las funciones de los puestos de trabajo
- Capacitar a los trabajadores de acuerdo a sus funciones.

CAPÍTULO V

5.01 Antecedentes

Muchas empresas reconocen que uno de los activos fundamentales es el factor humano por eso utilizan mecanismos de revisión periódica que permitan medir su clima organizacional que va de la mano con la motivación personal para mejorar el desempeño laboral, es responsabilidad de la empresa que su clima laboral sea óptimo y satisfactorio.

Es importante buscar constantemente estrategias organizacionales para mejorar el ambiente laboral y sobre todo que exista una buena comunicación dentro de la empresa.

El clima laboral es un factor determinante para el buen desempeño de los trabajadores, con la aplicación del plan de capacitación se mejorará la actitud de los trabajadores para que el personal no se encuentre descontento, y pueda aportar de forma óptima al desarrollo de sus actividades en cada uno de sus puestos de trabajo, actualmente los estudios del clima laboral en las organizaciones es de vital

importancia, y su mejoramiento constituye una herramienta poderosa para mejorar el funcionamiento organizacional.

El trabajador al no sentirse motivado en su puesto de trabajo generaría un desinterés y un bajo rendimiento, esto ha generado que la calidad de atención al cliente disminuya es por eso que dentro de las actividades a realizar por mejorar esto se realizara una charla asertiva, se implementara un cronograma de incentivos, para darle mayor atención y un digno ambiente laboral a nuestros empleados.

5.01.01 Justificación de la propuesta

Con la aplicación de la propuesta se pretende mejorar la estabilidad laboral manteniendo una adecuada comunicación entre directivos y trabajadores, los mismos que al sentir un clima favorable estarán contentos y motivados en sus labores, para lograr cumplir con los objetivos por mejorar el clima laboral se establecerán actividades que se deben realizar mediante talleres o charlas de motivación y capacitación personal que permitirán indagar como se siente el empleado actualmente en la empresa, estos datos serán recopilados por medio de las encuestas e informes que irán entregando los empleados permitiendo a los directivos evaluar el desempeño individual de cada empleado.

Por los motivos mencionados se pretende elaborar un plan de capacitación para mejorar el clima laboral de los empleados en la empresa Ferreteria Unifer ,

permitiendo que el personal mantenga buenas relaciones laborales, y que cada día se vaya fortaleciendo las mismas en la empresa.

5.02 Descripción de la herramienta metodológica

5.02.01 Enfoque de la investigación

La investigación se encamina a la recolección de datos para determinar como afecta el clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa ferretería Unifer.

5.02.02 Modalidad básica de la investigación .

La investigación se encuentra dirigida al mejoramiento de las relaciones interpersonales, la buena comunicación del personal y directivos de la empresa Unifer ubicada en el sector norte de Quito, la recopilación de la información necesaria se realizará mediante una investigación de campo .

5.02.03. Tipos de investigación

La investigación se encuentra orientada a la elaboración y socialización de un plan de capacitación para mejorar el clima laboral de la empresa ferretería Unifer, tomando como guía la modalidad de investigación I+D+I.

El tipo de investigación que se aplicara en el proyecto es:

Descriptiva

Debido al problema percibido que es un clima laboral inadecuado, con esta investigación se pretende fortalecer la comunicación y las relaciones entre los empleados para que se sientan a gusto en sus puestos de trabajo.

Evaluativa

Una vez elaborado el plan de capacitación y que el mismo se encuentre funcionando, se realizara una evaluación del desempeño antes y después de la aplicación de este proyecto.

5.02.04 Etapas de la investigación.

- Determinar la situación actual que tiene la empresa en relación al clima laboral interno.
- Elaborar un cronograma de actividades internas
- La documentación es la impresión del plan de capacitación para mejorar la comunicación y el desempeño laboral.
- Evaluar el desempeño de cada empleado en sus puestos de trabajo.

5.02.05 Población y muestra

Población

Entendiéndose que la población es el conjunto de personas o individuos se realizara la encuesta a los trabajadores de la empresa Ferreteria Unifer.

Muestra

Población completa porque se realizara la encuesta a los 16 empleados de la empresa por tanto no es necesario el calculo de la muestra.

5.02.06 Recolección de la información

La recopilación de la información se realizara a los empleados de la empresa para determinar la situación actual, también nos apoyaremos de estudios investigados el cual nos permitirá saber cuales son las causas mas comunes para que no exista un clima laboral adecuado dentro de una organización.

5.02.07 Técnicas de recolección de datos.

La recolección de datos se realizara mediante la encuesta , para determinar la situación actual y poder establecer procedimientos que ayuden a mejorar el clima laboral.

5.02.08 Validez de la información

Toda la información es valida y verificable debido a que los datos recopilados se realizan directamente en la empresa como fuente de investigación de campo.

5.02.09 Técnica de análisis de datos

El análisis de las entrevistas realizadas a los empleados nos permitirán interpretar la información del problema actual para establecer conclusiones y recomendaciones que ayuden al mejoramiento del clima laboral.

5.03 FORMULACIÓN DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

EL CLIMA LABORAL

5.03.01 Introducción

El "clima laboral" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno (Rubio Navarro, 2014)

Diversas investigaciones menciona que el clima laboral es el factor fundamental para el progreso de una organización pero la mayoría no han hecho nada por mejorarla, es por eso que este proyecto propone una estrategia organizacional y metodológica aplicable que generará resultados de forma inmediata.

El enfoque de la propuesta es mejorar el clima laboral, por medio de un plan de capacitación orientado a fortalecer la comunicación y las relaciones entre compañeros de trabajo en la empresa ferretería Unifer, inicialmente se evaluará la situación actual para de esta forma tener un punto de partida antes de la aplicación de la propuesta se organizarán actividades grupales que mejoren el trabajo en equipo, comunicación, liderazgo, posteriormente se tendrá que determinar las fortalezas y debilidades a nivel grupal, determinando sus ventajas y desventajas verificando que procesos pueden ser aplicables para que se acoplen a la estructura actual de la empresa sobre todo que den un mejor resultado.

5.03.02 Entorno del negocio

Ferretería Unifer se encuentra ubicado en uno de los sectores más productivos de Quito, a su alrededor se encuentra la zona industrial de empresas más importantes de la ciudad, con una gran variedad de productos en el área de la construcción, ofrece a sus clientes Varillas para la construcción, hierro, Cemento, Mallas electrosoldadas, Alambres galvanizados y recocidos, Techos de fibrocemento y metálicos, Carbonato de calcio, Tubería de PVC y de cobre, Sanitarios, Grifería, Cables eléctricos, Sistemas de anclaje, Impermeabilizantes, Adhesivos, Adherentes, y demás herramientas manuales y eléctricas relacionadas cuenta con varias sucursales a nivel nacional.

5.04 Marco teorico

5.04.01 Definición de clima laboral

El clima laboral es el medio en el cual se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad. (Emprende Pyme, 2016)

Se entiende por clima laboral el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta (Universidad de Champagnat, 2002)

De acuerdo a las definiciones de clima laboral, se define que es el desarrollo de las labores diarias de cada persona por medio de sus cualidades, atributos que permiten mejorar su desarrollo y desempeño en su trabajo.

Dicho esto se puede mejorar el trabajo grupal y el desempeño de una persona, como resultado final la empresa tendrá mayor productividad, mayor comunicación y un personal contento con predisposición a dar lo mejor de si por la empresa.

Las ventajas que tendrá la empresa con el proyecto serán:

- Óptimo rendimiento y desempeño adecuado de todo el personal en cada área de trabajo.

- Establecer y mantener un clima laboral óptimo que conduzca a una satisfacción general, que permita el aumento de la productividad de la organización.
- Efectuar planes de manera responsable ofreciendo condiciones favorables para cada empleado, y fijando desafíos de forma positiva .
- Disminuir los conflictos, y resolverlos inmediatamente a través de los diálogos con todos los involucrados, para no permitir que se generen mayores inconvenientes que afecten al funcionamiento de la empresa.
- Lograr un clima laboral óptimo que consiga disminuir los aspectos negativos, y componer una empresa en la que la comunicación interna y las relaciones humanas sean el motor para el crecimiento personal y profesional de todos los miembros de la empresa.

5.04.02 El clima laboral como estrategia empresarial

Una de las principales estrategias de toda empresa debería ser mejorar de forma continua el clima laboral de la organización manteniendo la productividad y el desempeño organizacional eficiente, teniendo en cuenta que las grandes industrias a nivel mundial se caracterizan por sus constantes cambios, dinamismo y competitividad que se logra cuando una empresa tiene un clima adecuado buenas relación y excelente comunicación con sus empleados.

5.04.03 Condiciones del clima laboral

Para mejorar las condiciones del clima laboral y su crecimiento la empresa debe seguir diversas condiciones para que cumplan las metas y objetivos establecidos ya sea de forma semanal o mensual, entre los aspectos mas relevante a tomar en cuenta tenemos:

- Reclutar, seleccionar y entrenar al personal que satisfaga los requerimientos de cargos específicos
- Definir las responsabilidades del trabajador, los niveles de producción esperados y hacer seguimiento a su cumplimiento. Se privilegian los manuales de funciones, los procedimientos y la administración por objetivos.
- Administrar los procesos de evaluación del desempeño y sancionar o premiar los resultados.
- Administrar la compensación basada en la valoración de los cargos, el compromiso, la competencia y el trabajo intenso.
- Desarrollar procesos básicos de entrenamiento para las funciones
- Administrar los beneficios y los servicios de bienestar.

Al realizar estos procesos las condiciones de l trabajador mejorarran tanto profesional como éticamente de forma comprometida con la empresa.

5.04.04 Funciones que cumple el departamento de recursos humanos.

Se debe tener bien claro que las funciones que cumple el departamento de recursos humanos depende de la organización, dimensión, y de la actividad a la cual se dedica la empresa.

Entre las principales tenemos:

Función de empleo: Corresponde las actividades relacionadas con planificación, selección y formación del personal.

Función de administración de personal: Encargada de tareas administrativas como elección de contratos, gestión de nominas, de permisos, régimen disciplinario.

Función de retribución: Se encarga de reformas salariales, incentivos y niveles salariales de los empleados

Función de desarrollo de recursos humanos: se encarga de establecer actividades , crear planes de formación, evaluar la motivación, desempeño de tareas, incentivar y estudiar el cumplimiento de objetivos laborales.

Función de relaciones laborales: encargada de la soculcón de conflictos laborales.

Funcion de servicios sociales: buscan los beneficios de los trabajadores y mejoramiento del clima laboral.

De acuerdo a lo mencionado nuestro proyecto se encuentra dentro de la función de desarrollo de los recursos humanos, el presentar proyecto tiene esa finalidad de mejorar el desempeño a nivel empresarial. (Pérez, 2005)

5.04.05 Condiciones del ambiente de una empresa

El ambiente de una la empresa puede variar dependiendo únicamente del personal, su estado de ánimo, motivación, gratificaciones laborales, esto afecta directa o indirectamente a la empresa.

El ambiente debe reflejar un interés en cambiar, organizar, mejorar la comunicación interna.

5.04.06 Condiciones de relación empleador – trabajadores

Cuando un empleador contrata un nuevo empleado o trabajador este se incorpora a formar parte del grupo de trabajo actual, empezando una nueva relación laboral desde el principio de sus funciones el nuevo integrante del grupo laboral debe estar motivado, por entregar todo de si apoyando con nuevas ideas, procesos que ayuden al crecimiento de la organización.

5.04.07 Implicaciones éticas del clima laboral

La responsabilidad empresarial aplicada al bienestar de las relaciones laborales involucra a todos los recursos humanos como herramienta principal, al hablar de

ética estamos definiendo que exista equidad en trato, trabajo y pago justo de parte de la empresa hacia el trabajador. Ahora el empleado debe dar cada día todo de sí actuando con responsabilidad, puntualidad, profesionalismo esmero y sobre todo motivado en la realización de cada una de sus tareas, buscando siempre llevarse bien con el personal y directivos.

5.04.08 Riesgos y limitaciones

El principal riesgo del plan de capacitación es que el departamento de recursos humanos no se enfoque en lo que está realizando y sea demasiado individualista, es decir que piense que tiene el control de todo, puede existir desinterés por parte de directivos y empleados esto puede darse por limitaciones económicas, o simplemente porque no se quieren realizar cambios en la estructura actual de la organización.

PROPUESTA DE LA METODOLOGÍA A USAR EN EL PLAN DE CAPACITACIÓN

6.01 Justificación

Es un proceso formativo que promueve el desarrollo empresarial se enfoca en el reconocimiento de la capacidad de aprendizaje, es un método que promueve el bienestar personal y gerencial, mediante la estructura del marco lógico y la investigación realizada buscando las mejores soluciones adecuadas y óptimas al

problema actual, con mayor productividad, reducción de tiempos y dinero para la empresa.

6.01.01 Objetivo general

Implementar un plan de capacitación para mejorar el ambiente laboral de la empresa ferretería Unifer esto se realizara mediante charlas motivacioneles que se impartirán de forma periódica .

6.01.01 Objetivos específicos

Incrementar la comunicación entre los trabajadores de la empresa

Reasignar funciones de acuerdo al área de trabajo

Incremento de la motivación

Mejorar resultados personales y empresariales

7.01 Desarrollo del plan de capacitación

Se define como plan de capacitación al proceso mediante el cual se pretende mejorar el desarrollo individual y colectivo de la empresa y su personal, con nuevas capacidades y actitudes para realizar su trabajo.

Este plan se desarrollará en un lapso de 20 horas, el mismo que puede variar de acuerdo al avance que se tenga con el grupo, las 20 horas se organizarán en cuatro sábados con un período de duración de 5 horas cada uno.

7.01.01 Diagnóstico de la organización

La empresa ha tenido una disminución en la productividad e incluso una baja en la cartera de clientes, se proponer realizar reuniones con los directivos para analizar cual es la misión, visión y determinar si se esta cumpliendo al momento de terminar un día laboral, además se realizara una encuesta interna para saber el estado actual de cada empleado, midiendo su nivel de satisfacción en su trabajo, luego se establecerán actividades para analizar el ambiente grupal saber si están trabajando de manera correcta en grupo, si existe confianza y compañerismo, sobre todo que den todo de si es decir que se pongan la camiseta de la empresa y den lo mejor como profesionales y elemento principal.

7.01.02 Cuestionario de diagnóstico laboral

Se realizara un cuestionario que permita saber la satisfacción del trabajador con la empresa y también su desempeño en las labores encomendadas.

7.01.03 Diagnóstico del perfil y habilidades

Es uno de los recursos importantes del proyecto debido a que nos permitira saber las cualidades, habilidades, funciones , que realiza el trabajador y determinar su desempeño.

7.01.04 Medidas organizacionales para solucionar el problema

Una técnica que se está utilizando es la elaboración del plan de capacitación para motivar a los empleados mediante charlas en las cuales se les explica la importancia que tiene la actitud física y mental para el buen desempeño, al realizar las actividades se demuestra al personal formas de trabajar en equipo, como solucionar problemas laborales, en la cual analizamos su criterio en la toma de decisiones y si se apoyan en sus compañeros.

Se realizarán actividades como el mejor empleado del mes, ascensos laborales, aumentos salariales, bonos al mejor vendedor del mes, esto ayuda a motivar y mantener satisfechos a los empleados.

7.01.05 Claves para mejorar la actitud de los trabajadores

Al realizar las actividades laborales debe existir un momento en el cual los trabajadores se relajen, se debe establecer horarios flexibles de esta forma se permite que los empleados descansen adecuadamente para que rindan de mejor manera, también se puede aprender técnicas de relajación y sobre todo mantener una mentalidad positiva y motivada, un factor determinante es el estrés el cual se genera no solo en el trabajo, sino en la vida cotidiana.

7.01.06 Tabulaciones de la encuesta

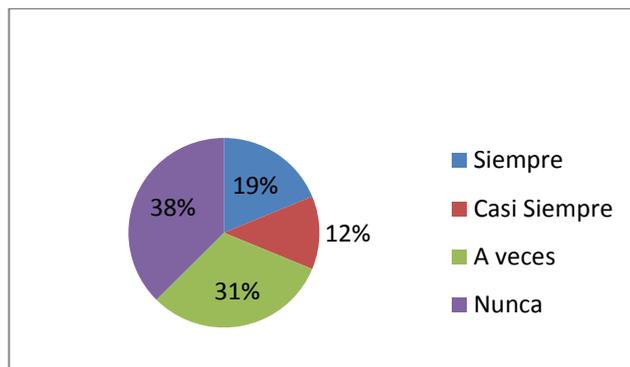
1. ¿Considera usted que el clima laboral dentro de la empresa es óptimo?

Tabla 6 Pregunta 1

Frecuencia		%
Siempre	3	19
Casi Siempre	2	12
A veces	5	31
Nunca	6	38
TOTAL	16	100

*Fuente: Estudio de campo ("Ferretería Unifer")
Elaborado por: Karolina Jinez*

Figura 7 Pregunta 1



*Fuente: Estudio de campo ("Ferretería Unifer")
Elaborado por: Karolina Jinez*

Interpretación y análisis

Este análisis realizado a los trabajadores de la empresa muestra que el 31% y el 38% en el rango de a veces y nunca están de acuerdo que no existe un clima apto en la empresa por lo que se debe trabajar en ello.

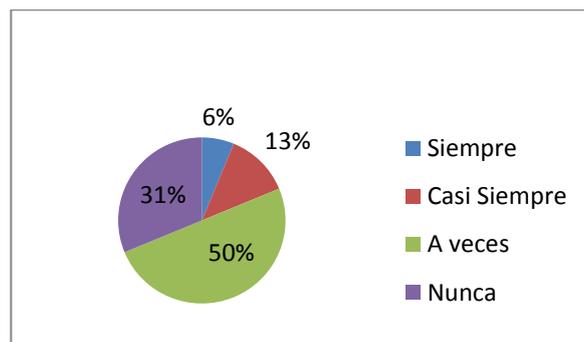
2. ¿Con qué frecuencia se relaciona con sus compañeros de trabajo para realizar actividades que no tengan relación con el mismo?

Tabla 7 Pregunta 2

Frecuencia		%
Siempre	1	6
Casi Siempre	2	13
A veces	8	50
Nunca	5	31
TOTAL	16	100

Fuente: Estudio de campo ("Ferretería Unifer")
Elaborado por: Karolina Jinez

Figura 8 Pregunta 2



Fuente: Estudio de campo ("Ferretería Unifer")
Elaborado por: Karolina Jinez

Interpretación y análisis

De los encuestados el 50% y el 31 % en un rango de a veces y nunca están de acuerdo en que no se relacionan con frecuencia con sus compañeros de trabajo para realizar tareas extras por lo tanto se puede decir que se debe incluir actividades para la integración del personal.

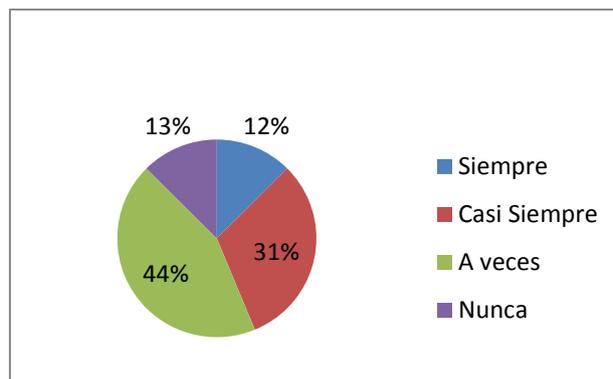
3. ¿El trato que recibe de su jefe inmediato es el adecuado?

Tabla 8 Pregunta 3

Frecuencia		%
Siempre	2	13
Casi Siempre	5	31
A veces	7	44
Nunca	2	12
TOTAL	16	100

Fuente: Estudio de campo ("Ferretería Unifer")
Elaborado por: Karolina Jinez

Figura 9 Pregunta 3



Fuente: Estudio de campo ("Ferretería Unifer")
Elaborado por: Karolina Jinez

Interpretación y análisis

La encuesta indica que un 44% y el 31% en un rango de casi siempre y a veces menciona que el trato por parte de sus superiores propiamente dicho no es el más adecuado por lo que se debería tomar en cuenta procesos de comunicación más asertivas para mejorar y las relaciones con los trabajadores.

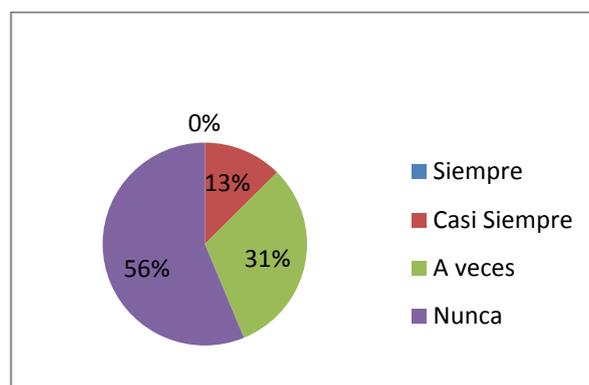
4. ¿Con qué frecuencia aplican algún plan o cronograma de incentivos o gratificaciones económicas ?

Tabla 9 Pregunta 4

Frecuencia		%
Siempre	0	0
Casi Siempre	2	13
A veces	5	31
Nunca	9	56
TOTAL	16	100

Fuente: Estudio de campo ("Ferretería Unifer")
Elaborado por: Karolina Jinez

Figura 10 Pregunta 4



Fuente: Estudio de campo ("Ferretería Unifer")
Elaborado por: Karolina Jinez

Interpretación y análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos al realizar la encuesta el 56% y el 31% se encuentra en un rango de a veces y nunca indican que no existen incentivos dentro de sus jornadas laborales, y de haber son ocasionales; lo que es preocupante porque los empleados no están satisfechos y motivados; por lo que no rendirán de forma adecuada en sus funciones.

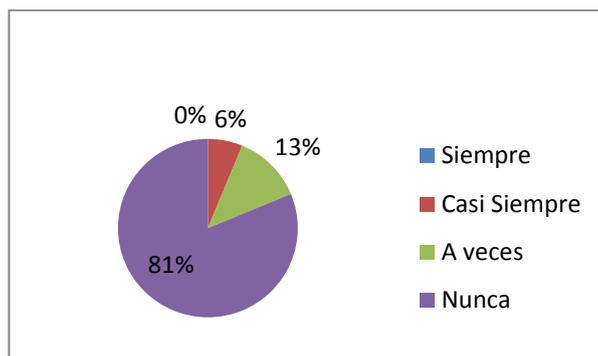
5. ¿Con qué frecuencia se aplica algún cronograma de actividades motivacionales en la empresa?

Tabla 10 Pregunta 5

Frecuencia		%
Siempre	0	0
Casi Siempre	1	6
A veces	2	13
Nunca	13	81
TOTAL	16	100

*Fuente: Estudio de campo ("Ferretería Unifer")
Elaborado por: Karolina Jinez*

Figura 11 Pregunta 5



*Fuente: Estudio de campo ("Ferretería Unifer")
Elaborado por: Karolina Jinez*

Interpretación y análisis

Este análisis realizado a los empleados indica que un 81% y un 13% entre los rangos a veces y nunca están de acuerdo que se debería organizar actividades motivacionales con más frecuencia con la finalidad de integrar y consolidar el grupo de trabajo.

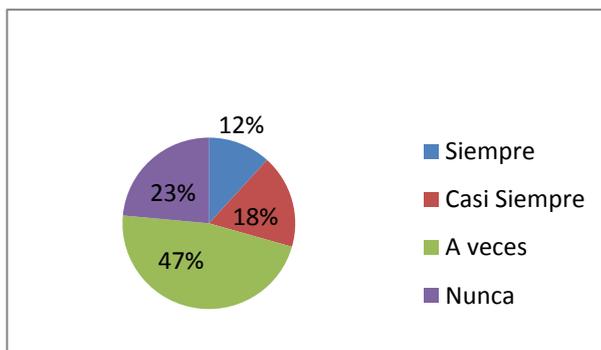
6. ¿Con que frecuencia usted cree que la empresa se preocupa por el bienestar de los empleados?

Tabla 11 Pregunta 6

Frecuencia		%
Siempre	2	12
Casi Siempre	3	18
A veces	8	47
Nunca	4	23
TOTAL	16	100

Fuente: Estudio de campo ("Ferretería Unifer")
Elaborado por: Karolina Jinez

Figura 12 Pregunta 6



Fuente: Estudio de campo ("Ferretería Unifer")
Elaborado por: Karolina Jinez

Interpretación y análisis

El análisis de la pregunta indican en un 47% y un 23% entre los rangos de a veces nunca , los empleados consideran que la prioridad de la empresa no es el bienestar de los mismos.

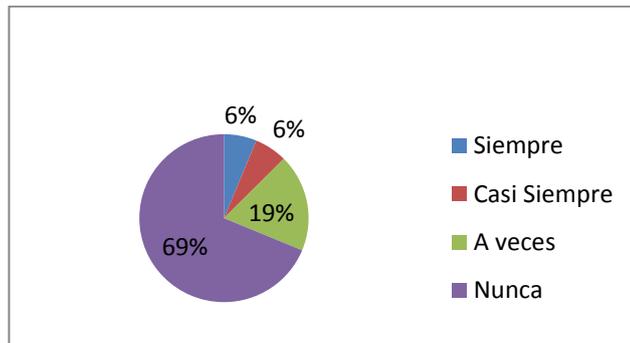
7. ¿Usted se encuentra motivado al realizar sus labores diarias?

Tabla 12 Pregunta 7

Frecuencia		%
Siempre	1	6
Casi Siempre	1	6
A veces	3	19
Nunca	11	69
TOTAL	16	100

*Fuente: Estudio de campo ("Ferretería Unifer")
Elaborado por: Karolina Jinez*

Figura 13 Pregunta 7



*Fuente: Estudio de campo ("Ferretería Unifer")
Elaborado por: Karolina Jinez*

Interpretación y análisis

Este análisis nos muestra que los rangos mas altos, en cuanto a la motivación en las labores diarias con un 69% en nunca y un 19% en a veces lo cual quiere decir que se debe trabajar mucho para aumentar la confianza y motivar al personal.

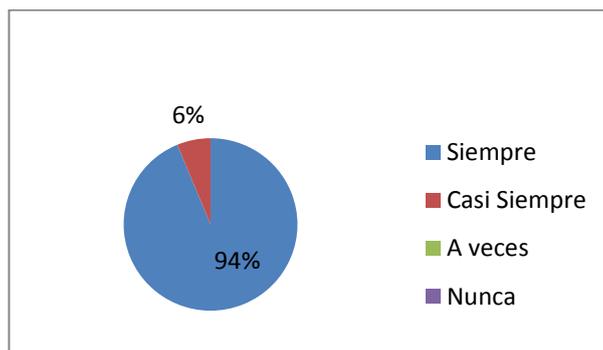
8. ¿Con que frecuencia se debería realizar actividades extra curriculares en la empresa con el fin de mejorar las relaciones interpersonales entre los empleados?

Tabla 13 Pregunta 9

Frecuencia		%
Siempre	15	94
Casi Siempre	1	6
A veces	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	16	100

*Fuente: Estudio de campo ("Ferreteria Unifer")
Elaborado por: Karolina Jinez*

Figura 14 Pregunta 9



*Fuente: Estudio de campo ("Ferreteria Unifer")
Elaborado por: Karolina Jinez*

Interpretación y análisis

Según el estudio realizado al personal de la empresa como resultado se tiene que el 94% y el 6% de los trabajadores considerarán necesario para mejorar las relaciones interpersonales y fortalecer los lazos entre compañeros, lo que dará pautas para mejorar el clima laboral.

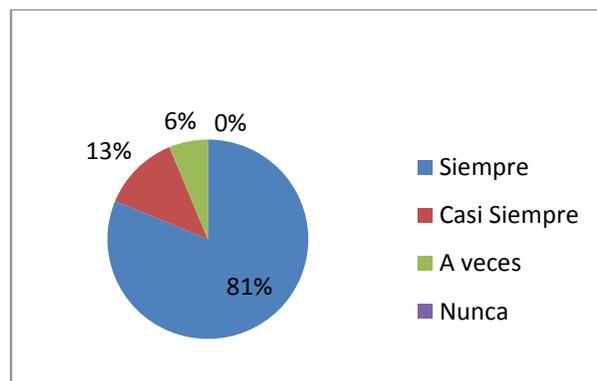
9. ¿ Con qué frecuencia estaría dispuesto a asistir a las capacitaciones que la empresa proporcionaría ?

Tabla 14 Pregunta 8

Frecuencia		%
Siempre	13	81
Casi Siempre	2	13
A veces	1	6
Nunca	0	0
TOTAL	16	100

Fuente: Estudio de campo ("Ferretería Unifer")
Elaborado por: Karolina Jinez

Figura 15 Pregunta 8



Fuente: Estudio de campo ("Ferretería Unifer")
Elaborado por: Karolina Jinez

Interpretación y análisis

El análisis de la pregunta nos muestra que un 81% y un 13% comprendido entre los rangos siempre y casi siempre están dispuestos a colaborar con su asistencia a las capacitaciones que de la empresa.

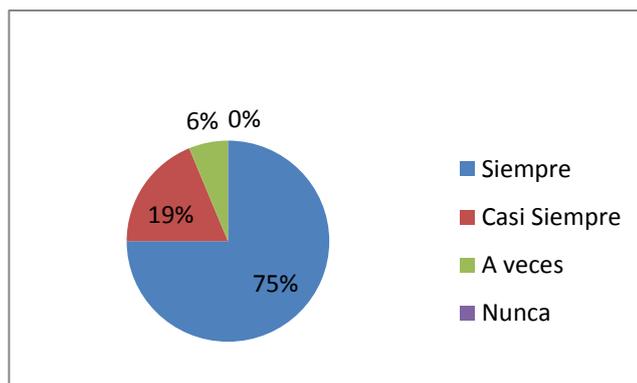
10. ¿Al recibir el plan de capacitación y otros beneficios sienten valorados sus esfuerzos en sus labores diarias?

Tabla 15 Pregunta 10

Frecuencia		%
Siempre	12	75
Casi Siempre	3	19
A veces	1	6
Nunca	0	0
TOTAL	16	100

*Fuente: Estudio de campo ("Ferreteria Unifer")
Elaborado por: Karolina Jinez*

Figura 16 Pregunta 10



*Fuente: Estudio de campo ("Ferreteria Unifer")
Elaborado por: Karolina Jinez*

Interpretación y análisis

Este análisis es de vital importancia teniendo un 75% y un 19% ubicado en el rango de siempre y casi siempre los cuales consideran que estarán beneficiados con el plan de capacitación mejorando su rendimiento y sobre todo que existe esa preocupación por su bienestar.

CAPÍTULO VI

6.01 Recursos

6.01.01 Recurso humano

Durante la realización, desarrollo y elaboración del presente proyecto intervinieron:

- Tutor del Proyecto: Encargado de la guía y dirección de la misma a cargo de Lcda. Geovanna Freire.
- Gerente de la empresa Ferreteria Unifer: a cargo del Ing.. Santiago Travez
- Trabajadores de la empresa ferreteria Unifer
- Karonila Jinez: Autora del proyecto.
- Capacitador: Ing. Marcelo Díaz

6.01.02 Recursos materiales

Para la realización del proyecto se utilizaron diversos materiales entre los cuales tenemos: computador de escritorio, laptop, flash memory, internet, copias, impresiones, esferográficos, borrador.

6.01.03 Recurso económico

El costo total del proyecto realizado es de 1520,75 dólares, el cual fue financiado por la autora del proyecto Karolina Jinez.

6.02 Presupuesto

Presupuesto

DETALLE DE GASTOS	VALOR \$
Copias	\$ 15,00
Impresiones de la tesis y borradores	\$ 46,00
Internet	\$50,00
Anillados	\$ 12,00
Empastados	\$ 7,00
Transporte	\$ 45,00
Gastos telefono	\$ 35,00
Materiales y suministros de oficina	\$ 40,00
Alimentacion	\$ 50,00
Laptop	\$ 550,00
Impresión del Plan capacitación (25 Unds)	\$ 175,00
cds	\$ 7,50
Subtotal	\$1382,50
10% imprevistos	\$ 138,25
TOTAL DEL PRESUPUESTO	\$ 1135,75

Presupuesto para la ejecución del plan de capacitación para mejorar el clima laboral de la empresa Ferreteria Unifer

DETALLE DE GASTOS	VALOR \$
Desarrollo de las actividades del plan de capacitación a cargo del Ing. Marcelo Días 1200,00	\$ 1200,00
Incentivos salariales 100 dólares	\$ 100,00
Cursos o seminarios para mejorar el desempeño de los empleados 800 dólares	800,00
Subtotal	\$2100,00
10% imprevistos	\$ 210,00
TOTAL DEL PRESUPUESTO	\$ 2310,00

6.03 Cronograma

ACTIVIDADES	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO					
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
CAPÍTULO I		■																								
ANTECEDENTES			■	■																						
MACRO MESO MICRO			■	■																						
JUSTIFICACIÓN					■	■																				
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL MATRIZ T						■																				
CAPÍTULO II							■																			
ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS								■																		
MAPEO DE INVOLUCRADOS									■																	
MATRÍZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS										■																
CAPÍTULO III											■	■														
PROBLEMAS Y OBJETIVOS											■	■	■													
ÁRBOL DE PROBLEMAS														■	■											
ÁRBOL DE OBJETIVOS																	■	■								
CAPÍTULO IV																				■						

CAPÍTULO VII

7. Conclusiones y Recomendaciones

7.01 Conclusiones

- El plan de capacitación a largo plazo dará como resultado un clima laboral adecuado, con un personal motivado para realizar su trabajo, fortaleciendo la comunicación y las buenas relaciones personales entre todo el personal.
- Se concluye que las actividades enfocadas para enriquecer las relaciones interpersonales y la comunicación entre empleador y empleados brindará un clima laboral de armonía enfocado en cumplir con los objetivos empresariales, siendo indispensable mantener al personal motivado, contento para que rindan de mejor manera y mejore la productividad y el clima laboral.
- Atención adecuada del cliente brindando confianza y seguridad, esto se logra manteniendo al personal capacitado y a gusto en sus funciones y en la empresa de esta forma se busca fidelizar a los clientes aumentando la cartera del mismo, al incentivar a los trabajadores se busca que se sientan a gusto y den lo mejor de sí recompensando su esfuerzo por medio de gratificaciones e incentivos.

7.02 Recomendaciones

- Se recomienda la implementación del plan de capacitación para mejorar el clima laboral, incentivando a los trabajadores para el cumplimiento de las metas y objetivos por parte de la empresa,
- Mas exigencia por parte de los directivos para mejorar los procesos y comunicación por medio del departamento de recursos humanos para fomentar el trabajo en equipo, fortaleciendo el compañerismo y cumplimiento de sus funciones de forma productiva y eficiente.
- Buscar siempre la satisfacción del cliente por medio de una atención óptima que genere confianza, ofreciéndole productos de calidad esto demuestra que la empresa de forma externa se preocupa por su imagen, también se evidencia que el personal esta rindiendo y mejorando su atención y sobre todo las buenas relaciones con los clientes.

Bibliografía

(s.f.). Obtenido de <http://www.significados.com/capacitacion/>

(s.f.). Obtenido de <http://www.significados.com/capacitacion/>

(1997).

Alvarado, Bohorquez . (2014). Obtenido de

<http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/657>

Arias. (1999). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de

[//bianneygiraldo77.wordpress.com/category/capitulo-iii/](http://bianneygiraldo77.wordpress.com/category/capitulo-iii/)

Armendariz, E. T. (21 de 07 de 2014). *elecaastro.com.e*. Obtenido de

http://elecaastro.com.ec/jdownloads/Con%20Energ%20hacia%20el%20Futuro/revista_final1.pdf

Bastidas Rivera, F. (Octubre de 2012). <http://repositorio.uta.edu.ec>. Obtenido de

<http://repositorio.uta.edu.ec>:

<http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/2953>

Bravo, S. (1991).

Cardenas. (1974). *La población en metodología de la investigación*. Obtenido de

<http://elaboratumonografiapasoapaso.com/blog/la-poblacion-en-metodologia-de-la-investigacion/>

Cauas. (2006). *Paradigma de la Investigación Cuantitativa*. Obtenido de

http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa3/paradigmas_investigacion_cuantitativa/p1.htm

Ceandu. (2012).

Chiavenato. (1988).

- Chiavenato. (1992). Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html
- CORENTT. (2015). <http://articulos.corentt.com>. Obtenido de <http://articulos.corentt.com>: <http://articulos.corentt.com/estabilidad-laboral/>
- Definicion. (2016). <http://definicion.d>. Obtenido de <http://definicion.d>: <http://definicion.de/rotacion-de-personal/>
- Definicion ED. (2016). <http://definicion.de>. Obtenido de <http://definicion.de>: <http://definicion.de/investigacion/>
- ELECAUSTRO. (Junio de 2014). <http://elecaustro.com.ec>. Obtenido de <http://elecaustro.com.ec>: http://elecaustro.com.ec/jdownloads/Con%20Energia%20hacia%20el%20Futuro/revista_final1.pdf
- Emprende Pyme. (2016). <http://www.emprendepyme.net>. Obtenido de <http://www.emprendepyme.net>: <http://www.emprendepyme.net/objetivos-del-estudio-del-clima-laboral.html>
- Emprende Pyme. (2016). <http://www.emprendepyme.net>. Recuperado el 2016, de <http://www.emprendepyme.net>: <http://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html>
- Erazo Checa, J. E. (2013). *Impacto en la productividad de las empresas con relación a la calidad de vida laboral*. Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/2913>
- Fernandez. (2003). *MULTICULTURALIDAD: SU ANÁLISIS Y PERSPECTIVAS A LA LUZ DE SUS ACTORES, CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL PREVALECIENTES EN UN MUNDO GLOBALIZADO*. Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/bases_teoricas_relaciones_interpersonales.html

- Ferretería Unifer. (2015). *http://www.guimun.com*. Obtenido de <http://www.guimun.com>:
<http://www.guimun.com/pagina/negociosec/3802/ferreteria-universal-ferreterias-en-guayaquil/pestanal>
- Gallegos, F. (Julio de 2010). *http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com*. Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com>:
<http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- Galvez. (2004). *Clima laboral en las organizaciones*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-laboral-organizaciones2.shtml#teorassoba>
- Gómez, I. (13 de Noviembre de 2014). *http://www.exitoenfemenino.com*. Obtenido de <http://www.exitoenfemenino.com>:
<http://www.exitoenfemenino.com/relaciones-interpersonales/>
- Grundmann, S. (2013).
- Hall. (1999). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-laboral-organizaciones2.shtml#teorassoba>
- Matos. (2000). *Plan de capacitación para el personal de la Biobiblioteca " Aquiles Nazoa" del Nurr*. Obtenido de http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/16872/1/jose_rodriguez.pdf
- Ministerio de Educación VE. (Enero de 2001). *http://docencia.unet.edu.ve*. Obtenido de <http://docencia.unet.edu.ve>:
http://docencia.unet.edu.ve/Coordinaciones/SComunitario/archivos/Matriz_de_Marco_Logico.pdf

- Montenegro, M. (2012). *http://www.dspace.uce.edu.ec*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec>:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1407/1/T-UCE-0007-15.pdf>
- Moya, L. (2013). *Downloads/52936_1.pdf*. Obtenido de [Downloads/52936_1.pdf](#):
file:///C:/Users/pc07/Downloads/52936_1.pdf
- Navarro, E. (2013). *http://www.elmundo.e*. Obtenido de <http://www.elmundo.e>:
<http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>
- Paula. (1 de Mayo de 2013). *http://www.todostartups.com*. Obtenido de <http://www.todostartups.com>:
<http://www.todostartups.com/bloggers/definicion-y-funciones-de-un-departamento-de-rrhh-por-iebschool>
- Pérez, D. (Marzo de 2005). *http://www.monografias.com*. Recuperado el 2016, de <http://www.monografias.com>:
<http://www.monografias.com/trabajos22/clima-organizacional/clima-organizacional.shtml>
- Ramirez, J. (27 de Febrero de 2013). *http://www.monografias.com*. Obtenido de <http://www.monografias.com>:
<http://www.monografias.com/trabajos42/administracion-recursos-humanos/administracion-recursos-humanos.shtml>
- Rubio Navarro, E. (Abril de 2014). *http://www.elmundo.es*. Obtenido de <http://www.elmundo.es>:
<http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>
- Ruvin, L. &. (1996). Obtenido de <http://elaboratumonografiapasoapaso.com/blog/lapoblacion-en-metodologia-de-la-investigacion/>
- Sabino. (1986). Obtenido de [//bianneygiraldo77.wordpress.com/category/capitulo-iii/](http://bianneygiraldo77.wordpress.com/category/capitulo-iii/)

Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2016).

<http://www.administracionpublica.gob.ec>. Obtenido de
<http://www.administracionpublica.gob.ec>:
<http://www.administracionpublica.gob.ec/el-estado-trabaja-por-mejorar-el-clima-laboral-de-las-entidades-publicas/>

Seisdedos. (1996). Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html

Significados. (Abril de 2016). <http://www.significados.com>. Obtenido de
<http://www.significados.com>: <http://www.significados.com/poblacion/>

Silva. (2003).

Sisa. (s.f.). Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/7269>

SISA CHIDA, A. G. (24 de 04 de 2014). "*LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL GRUPO CORPORATIVO MARY CARMEN EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA EN LA CIUDAD DE AMBATO*". Recuperado el 2015, de
<http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/7269>

Sisa, A. (2013). <http://repositorio.uta.edu.ec/>. Recuperado el 2016, de
<http://repositorio.uta.edu.ec/>:
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7269/1/FCHE-PSI-56.pdf>

Sonia. (15 de Noviembre de 2012). <http://www.estartap.com>. Obtenido de
<http://www.estartap.com>: <http://www.estartap.com/fortalecimiento-de-las-relaciones-interpersonales-empresariales/>

Tamayo. (1997). *Tesis de Investigacion*. Obtenido de
<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>

Tamayo, T. &. (2008). *LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO COMO VENTAJA COMPETITIVA PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO* . Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologia-investigacion.html>

Unifer S.A. (2016). <http://www.unifer-sa.com>. Obtenido de <http://www.unifer-sa.com>: <http://www.unifer-sa.com/qsomos.php>

Universidad de Champagnat. (20 de Julio de 2002). <http://www.gestiopolis.com>. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com>: <http://www.gestiopolis.com/clima-laboral/>

Universidad Nacional del Callao. (Noviembre de 2012). <http://es.slideshare.net>. Obtenido de <http://es.slideshare.net>: <http://es.slideshare.net/ceandu/analisis-involucrados>

ANEXOS

Anexo 1 MODELO DE ENCUESTA

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO CORDILLERA

**IMPORTANCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN Y USO DE UN PLAN DE
CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL DE LA
EMPRESA FERRETERIA UNIFER**

Objetivo

Identificar el grado de afectación en el desempeño de los empleados en cada cargo, por la inexistencia de un manual capacitación para mejorar el clima laboral.

Instrucciones

1. Lea detenidamente las siguientes preguntas
2. Marque con un visto según su criterio

ENCUESTA

N°	Pregunta	Alternativas			
		Siempre	Casi siempre	Aveces	Nunca
1	¿Considera usted que el clima laboral dentro de la empresa es óptimo?	3	2	5	6
2	¿Con que frecuencia se relaciona con sus compañeros de trabajo para realizar actividades que no tengan relación con el mismo?	1	2	8	5
3	¿El trato que recibe de su jefe inmediato es el adecuado?	2	5	7	2
4	¿Con que frecuencia aplica algún plan o cronograma de incentivos o gratificaciones económicas ?	0	2	5	9
5	¿Con que frecuencia se aplica algún cronograma de actividades motivacionales en la empresa?	0	1	2	13
6	. ¿Con que frecuencia usted cree que la empresa se preocupa por el bienestar de los empleados?	2	3	8	4
7	¿Usted se encuentra motivado al realizar sus labores diarias?	1	1	3	11
8	¿Con que frecuencia se debería realizar actividades extra curriculares en la empresa con el fin de mejorar las relaciones interpersonales entre los empleados	15	1	0	0
9	Al recibir el plan de capacitación y otros beneficios sienten valorados sus esfuerzos en sus labores diarias?	15	1	0	0
10	Estaria usted de acuerdo en que se realice un plan de capacitación y charlas motivacionales para mejorar el clima laboral?	13	2	1	0

Elaborado por: Karolina Jinez

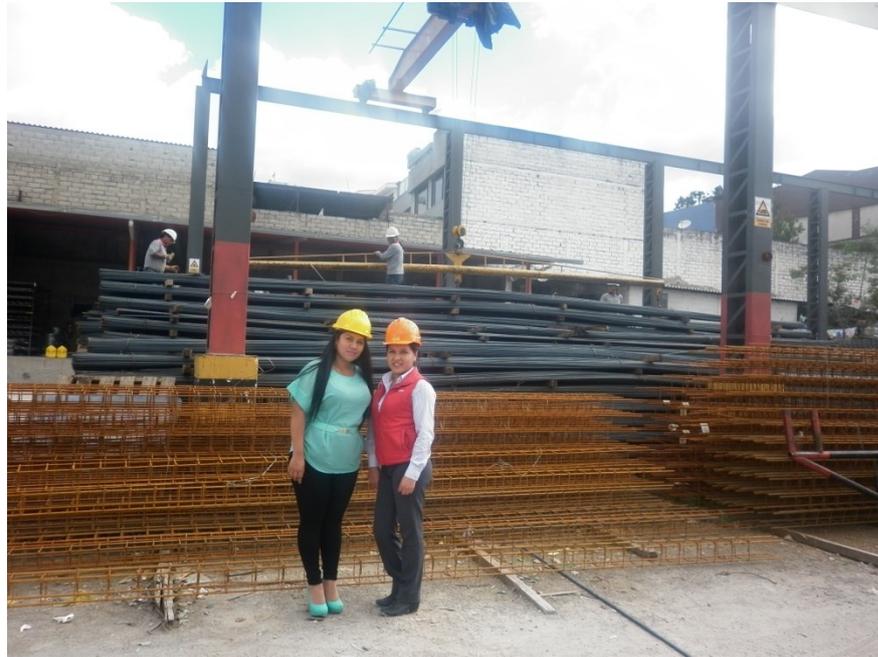
Anexo 2 Fotografías



ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN CON EL PRÓPOSITO DE MEJORAR EL CLIMA LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN LA EMPRESA "FERRETERIA UNIFER" UBICADO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO PARA EL AÑO 2015-2016



ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN CON EL PRÓPOSITO DE MEJORAR EL CLIMA LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN LA EMPRESA "FERRETERIA UNIFER" UBICADO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO PARA EL AÑO 2015-2016



ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN CON EL PRÓPOSITO DE MEJORAR EL CLIMA LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN LA EMPRESA "FERRETERIA UNIFER" UBICADO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO PARA EL AÑO 2015-2016



Fuente: Ferreteria Unifer

ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN CON EL PRÓPOSITO DE MEJORAR EL CLIMA LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN LA EMPRESA "FERRETERIA UNIFER" UBICADO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO PARA EL AÑO 2015-2016