



INSTITUTO TECNOLÓGICO  
“CORDILLERA”

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS  
Y PERSONAL**

**ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACION EN RELACIONES  
INTERPERSONALES DIRIGIDO AL PERSONAL DE LA EMPRESA  
EFECTO GRAFICO PARA FOMENTAR UN ADECUADO CLIMA  
LABORAL D.M.Q 2016 -2017**

**Proyecto de I + D +I previo a la obtención del título de Tecnólogo en Recursos  
Humanos y Personal**

**Autor: Denisse Analuisa**

**Tutor: Ing. Edgar Fuel**

## **DECLARATORIA**

Declaro que los conceptos desarrollados, análisis realizados y las conclusiones del presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad del autor, la información recopilada guarda los sitios web de acceso libre y conozco que es propiedad intelectual de los creadores.

---

**DENISSE FERNANDA ANALUISA SULCA**

**C.I: 172586627-9**

## CONTRATO DE CESIÓN

Yo, Denisse Fernanda Analuisa Sulca con cedula de identidad No 172586627-9 de conformidad con lo expuesto en el Art. 46 en la ley de Propiedad Intelectual, que expone “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 de otorgar cesiones o licencias a terceros y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de obra sin perjuicio a los derechos morales correspondientes. En la cesión no exclusiva, el cesionario está autorizado a explotar la obra a la forma establecida en el contrato”; en conformidad con lo establecido en los cuerpos de leyes ya citado, manifiesto mi voluntad de realizar la cesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Tecnológico Superior Cordillera, en mi calidad de autor de trabajo de titulación que lo he desarrollado para la obtención de mi título profesional, el cual fue denominado: “ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACION EN RELACIONES INTERPERSONALES DIRIGIDO AL PERSONAL DE LA EMPRESA EFECTO GRAFICO PARA FOMENTAR UN ADECUADO CLIMA LABORAL D.M.Q 2016 -2017”, facultando al Instituto Tecnológico Superior Cordillera para ejercer los derechos cedidos, referidos en los artículos transcritos.

---

Denisse Fernanda Analuisa Sulca

C.I: 172586627-9

## AGRADECIMIENTO

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

Agradezco a Dios en primer lugar por darme la bendición de tener salud, vida y la oportunidad de encontrarme el día de hoy aquí.

A mis padres, especialmente a mi madre por su constante esfuerzo día a día, por su amor, por su importante apoyo económico, comprensión, apoyo incondicional para un futuro como profesional. También a mis hermanas quienes de igual manera me han brindado su apoyo y consejos constantes por brindarme la oportunidad de poder ser de alguna manera ejemplo a seguir para mis sobrinos y demostrarles mi gran amor.

Al padre de mi hijo quien diariamente ha sido un apoyo constante demostrando su amor, interés y preocupación.

Al Ingeniero Edgar Fuel quien con sus conocimientos impartidos y confianza brindada ha contribuido de manera significativa a la realización de este proyecto.

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

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

**DENISSE FERNANDA ANALUISA SULCA**

## **DEDICATORIA**

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

A mi hijo quien ha sido mi fuente de inspiración, mi fuerza para seguir adelante porque sin él no alcanzaría este importante logro ya que es el la persona más importante en mi vida.

De igual manera a mi madre quien ha sido mi eje principal brindadme sus consejos y apoyo para continuar con mi preparación académica en beneficio de un mejor futuro.

**DENISSE FERNANDA ANALUISA SULCA**

---

## INDICE GENERAL

<b>DECLARATORIA</b> .....	<b>i</b>
<b>CESIÓN DE DERECHOS</b> .....	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iv</b>
<b>INDICE GENERAL</b> .....	<b>v</b>
<b>INDICE TABLA</b> .....	<b>viii</b>
<b>INDICE GRAFICOS</b> .....	<b>ix</b>
<b>INDICE FIGURAS</b> .....	<b>ix</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCION</b> .....	<b>xii</b>
<b>CAPITULO I</b> .....	<b>1</b>
<b>ANTECEDENTES</b> .....	<b>1</b>
<b>1.01 Contexto</b> .....	<b>1</b>
<b>1.01.01 Macro</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1.02 Meso</b> .....	<b>2</b>
<b>1.01.03 Micro</b> .....	<b>2</b>
<b>2.02. Matriz de análisis de involucrados</b> .....	<b>9</b>
<b>2.02.01. Análisis de la matriz de análisis de involucrados</b> .....	<b>10</b>

---

La matriz de análisis de involucrados consta con actores involucrados como cuales son Superintendencia de Compañías, Ministerio de Trabajo, Familias, Efecto Grafico, ITSCO.....	10
<i>CAPITULO III.....</i>	<i>13</i>
<i>PROBLEMAS Y OBJETIVOS .....</i>	<i>13</i>
3.01 Árbol de problemas .....	13
3.01.01 Análisis del árbol de problemas .....	14
3.02 Árbol de objetivos .....	15
3.02.01 Análisis del árbol de objetivos .....	16
<i>CAPITULO IV.....</i>	<i>17</i>
<i>ANALISIS DE ALTERNATIVAS.....</i>	<i>17</i>
4.01. Matriz de Análisis de Alternativas .....	17
4.01.01. Análisis de la matriz de análisis de alternativas.....	18
4.02. Matriz de análisis de impacto de los objetivos.....	21
<b>4.02.01 Análisis de la matriz de impacto de objetivos.....</b>	<b>22</b>
<b>4.03 Diagramas de estrategias.....</b>	<b>24</b>
<b>4.03.01análisis del diagrama de estrategias.....</b>	<b>25</b>
4.03Matriz Marco Lógico .....	26
4.04 Análisis Matriz Marco Lógico .....	28
<i>CAPITULO V .....</i>	<i>29</i>
<i>PROPUESTA.....</i>	<i>29</i>
5.01 Antecedentes de la propuesta.....	29
5.02 Justificación de la propuesta.....	29
5.03 Objetivo general.....	30
5.04. Orientación para el estudio.....	30
5.04.01 Que significa capacitación.....	30
5.04.02 Los campos de aplicación de la capacitación.....	31
5.04.04 Los efectos sociales de la capacitación .....	32
5.04.05 Cuáles son los beneficios de capacitar .....	33
5.04.06.01 Tipos.....	34
5.04.06.04 Método .....	34

---

---

5.04.06.05 Beneficios.....	35
5.04.07 Cómo Beneficia la capacitación a las organizaciones: .....	35
5.04.08 Cómo beneficia la capacitación al personal:.....	36
5.04.10 Relaciones interpersonales .....	37
5.04.15 Análisis del contenido .....	39
5.05 Metodologías utilizadas. ....	40
5.06. Organigrama empresa Efecto Grafico.....	40
5.06.01 Plan de capacitación.....	41
5.06.02 <i>PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN POR PROYECTO</i> .....	49
5.10 Encuesta. ....	62
<i>CAPITULO VI</i> .....	74
<i>ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</i> .....	74
6.01 <i>Recursos</i> . ....	74
6.01.01 Recursos Humanos.....	74
6.01.02 Recursos Audiovisuales. ....	74
6.02 Presupuesto. ....	75
6.03 Cronograma.....	76
<i>CAPITULO VII</i> .....	77
<i>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</i> .....	77
7.01 Conclusiones. ....	77
7.02 Recomendaciones.....	78
Bibliografía .....	79

---

## INDICE TABLA

Tabla 1 MATRIZ T .....	4
Tabla 2 Matriz de análisis de involucrados .....	9
Tabla 3 Matriz de Análisis de Alternativas .....	17
Tabla 4 Matriz de análisis de impacto de los objetivos .....	21
Tabla 5 Matriz Marco Lógico .....	26
Tabla 6 PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN POR PROYECTO .....	49
Tabla 7 PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN POR PROYECTO .....	53
Tabla 8 Pregunta 1 .....	64
Tabla 9 Pregunta 2 .....	65
Tabla 10 Pregunta 3 .....	66
Tabla 11 Pregunta 4 .....	67
Tabla 12 Pregunta 5 .....	68
Tabla 13 Pregunta 6 .....	69
Tabla 14 Pregunta 7 .....	70
Tabla 15 Pregunta 8 .....	71
Tabla 16 Pregunta 9 .....	72
Tabla 17 Pregunta 10 .....	73
Tabla 18 Presupuesto. ....	75
Tabla 19 Cronograma.....	76

---

## INDICE GRAFICOS

Gráfico 1 Pregunta 1 .....	64
Gráfico 2 Pregunta 2 .....	65
Gráfico 3 Pregunta 3 .....	66
Gráfico 4 Pregunta 4 .....	67
Gráfico 5 Pregunta 5 .....	68
Gráfico 6 Pregunta 6 .....	69
Gráfico 7 Pregunta 7 .....	70
Gráfico 8 Pregunta 8 .....	71
Gráfico 9 Pregunta 9 .....	72
Gráfico 10 Pregunta 10 .....	73

## INDICE FIGURAS

Figura 1 MAPEO DE INVOLUCRADOS .....	8
Figura 2 Árbol de problemas.....	13
Figura 3 ARBOL DE OBJETIVOS .....	15
Figura 4 Diagramas de estrategias. ....	24
Figura 5 Organigrama .....	40

---

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de titulación se argumenta la elaboración de un plan de capacitación en buenas relaciones interpersonales para fomentar el buen clima laboral, se ha llegado a la determinación de este proyecto, puesto que se ha observado la necesidad de contribuir con temas de esta índole dentro de la Gestión Del Talento Humano tomando en cuenta que el talento humano es el eje fundamental para el desarrollo de una organización por lo tanto necesita brindar motivación y por sobremanera la seguridad de la estabilidad emocional del empleado para que así él pueda ejercer sus actividades de una manera correcta.

En mención a una investigación de campo enfocada en recopilar información necesaria que nos permita ver los requerimientos estratégicos en torno al tema del proyecto

Se pretende ver los aspectos positivos y negativos para poder obtener posibles soluciones, cabe recalcar que el tema esta direccionado con la carrera profesional finalmente se destaca la gran aportación que significa el proyecto para la empresa.

En este proyecto se divide en siete capítulos, de los cuales el primero es antecedentes, segundo involucrados, tercero problema y objetivo, cuarto análisis de alternativas, quinto propuesta, sexto aspectos administrativos y séptimo conclusiones y recomendaciones.

---

## ABSTRACT

This titling project developing a training plan in good interpersonal relationships is argued to foster good working environment, it has come to the determination of this project, since it has been observed the need to help with issues of this nature within of human Resource Management taking into account that human talent is the cornerstone for the development of an organization therefore you need to provide motivation and greatly the security of emotional stability employee so that he can exercise their activities in a right way.

In mention of field research focused gathering information necessary to enable us to see the strategic requirements around the theme of the project

Aims to see the positive and negative aspects to possible solutions, it should be emphasized that the issue is addressed with career finally the great contribution which means the project for the company stands.

This project is divided into seven chapters, of which the first is history, involved second, third problem and objective analysis of alternatives fourth, fifth proposal, sixth and seventh administrative aspects conclusions and recommendations.

---

## INTRODUCCION

La empresa efecto grafico al ser una micro empresa cuenta con un pequeño sistema departamental, por lo que este nos permite ejecutar de manera asertiva los procesos, sin embargo cabe mencionar que al poseer un bajo número de trabajadores, se pudo determinar que existe un bajo nivel de interrelación entre todos los empleados lo que genera ciertos conflictos debido a varios factores.

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

El presente proyecto es una alternativa de solución que no solo aporta en beneficio de los empleados sino también aporta al beneficio de la microempresa ya que los trabajadores motivados y satisfechos pueden realizar sus labores de mejor manera y brindar servicios con eficiencia hacia el cliente.

## **CAPITULO I**

### **ANTECEDENTES**

#### **1.01 Contexto**

##### **1.01.01 Macro**

En el Ecuador estamos en una época en que predomina el desorden de la personalidad; debido al caos social y psicológico en que vivimos, enfrentamos cambios bruscos e inexplicables para las personas, debido a que todos los valores fundamentales de las personas se ven atropellados por el ansia de poder, dinero, placeres y lujos. La mala comunicación afecta a la sociedad en general en función a los hogares desintegrados de una u otra manera esto también genera la delincuencia perjudicando al estado.

Es urgente una capacitación, que permita una íntegra reestructuración de la personalidad, para que pueda adaptarse a un medio de cambios, ya que podemos ver que ciertos cambios nos alteran la conducta hasta el punto que se torna contradictoria y plagada de conflictos de toda índole.

Si aplicamos relaciones humanas podremos ver el fruto en la práctica y con el pasar del tiempo en la experiencia como las capacitaciones y orientación psicológica, tanto a nivel colectivo como individual permiten el crecimiento y éxito de la empresa.

### **1.1.02 Meso**

En el Distrito Metropolitano de Quito las empresas y microempresas no todas toman en cuenta que las relaciones interpersonales, son un factor importantísimo en el progreso y desarrollo social y todo lo que se basa a la realización humana.

Es indispensable trabajar también en las relaciones interpersonales para que este resulte eficaz y cumpla su objetivo que puedan adaptarse a la idiosincrasia y al nivel cultural de la gente a quien se dirige para precisar sus necesidades reales; porque puede ocurrir que, por seguir la pragmática convencional, se entre en una teoría, muy poco aplicable en la vida práctica, en las necesidades y dificultades de las personas no profesionales.

Si tuviéramos una mejor formación en este campo, no tendríamos que lamentar tantas desafortunadas situaciones por causa de la falta de formación en cuanto se refiere: a la personalidad, la conducta y las relaciones humanas. Por tanto, el noble propósito de esta obra, es aportar una adecuada orientación a las personas anheladas de superación, éxito y felicidad. Ante todo que el esfuerzo este centrado en tener un puente de unión y acercamiento entre lo teórico y lo práctico.

### **1.01.03 Micro**

En la empresa Efecto Grafico ubicada en la calle Bogotá OE3-45 y Avenida América en la Ciudad de Quito constituida legalmente hace 6 años imprenta especializada en cajas para la industria farmacéutica, revistas, libros, plegables, material publicitario y de imagen corporativa y diseño gráfico se ha implementado

correctamente planes de capacitación la cual ha sido una de las causas para que existan relaciones interpersonales escasas generando un clima laboral no adecuado para desempeñarse.

Estas causas ya mencionadas son perjudiciales para la empresa porque disminuye la productividad ya que si los trabajadores no realizan adecuadamente sus funciones no se podrá cumplir los objetivos propuestos.

### **1.02 Justificación**

Este proyecto se encuentra dentro del Objetivo No.9 Garantizar el trabajo digno en todas sus formas, del Plan Nacional del Buen Vivir, ya que el crecimiento sostenido de las pequeñas, medianas y grandes empresas permite la generación de nuevas fuentes de trabajo en todas las actividades económicas, garantizando el desarrollo nacional.

Como se ha podido observar, dentro de las empresas surgen varios tipos de problemas por diferentes causas, los cuales pueden llevar a un desequilibrio de la misma, afectado de alguna manera en su desarrollo y crecimiento.

Es importante analizar esta problemática ya que un uso inadecuado de estilo de manejo del conflicto influye en los estándares de crecimiento, proyección y expansión de una empresa tomando en cuenta como factor importante en un proceso productivo logrando de esta manera alcanzar los objetivos trazados por lo tanto el comportamiento laboral relacionado a los estilos de manejo del conflictos basado en buenas relaciones interpersonales y una buena comunicación de las personas que comprenden la empresa, podría facilitar en un ambiente armónico, cooperativo y motivador esto puede facilitar el cambio hacia un adecuado uso de los estilos de manejo del conflicto, aportando con sugerencias que ayuden a un mejor manejo de la

empresa en cuanto a sus conflictos y así beneficiar al crecimiento y/o mejoramiento de empresas u organizaciones que estén pasando por esta problemática.

### 1.02 Definición del problema central (MATRIZ T)

Tabla 1 MATRIZ T

SITUACIÓN EMPEORADA	SITUACIÓN ACTUAL				SITUACIÓN MEJORADA
Cierre de la empresa por baja productividad	Relaciones interpersonales inadecuadas entre empleados				Aumento de productividad de los empleados
<b>FUERZAS IMPULSADORAS</b>	I	PC	I	PC	<b>FUERZAS BLOQUEADORAS</b>
Capacitación para el aumento de la productividad	2	4	4	2	Bajo grado de aportación de los empleados hacia la empresa
Motivar un buen ambiente laboral dentro de la empresa	3	5	4	3	Falta de comunicación entre los empleados
Taller motivacional sobre relaciones interpersonales	2	4	4	3	Desinterés por parte de los empleados sobre el taller

FUENTE EMPRESA Efecto Grafico

ELABORADO POR Denisse Analuisa

### 1.03.01 Análisis de la matriz T

En Efecto Grafico encontramos una situación actual de una baja producción por lo que esto nos estaría perjudicando y llevando al cierre de la empresa tomando en cuenta que es por la baja productividad no existe un personal con la suficiente motivación para la realización de su trabajo no toman en cuenta el objetivo de la empresa simplemente toman en cuenta sus necesidades mas no las de la empresa.

Lo que nos lleva a una situación empeorada el factor de riesgo son las relaciones interpersonales malas que en el departamento de producción existe este caso podemos agregar que el personal tiene mucha falta de capacitaciones algo que los motive y puedan no solamente pensar en ellos sino también en la empresa “ponerse la camiseta” y cada día mejorar la producción.

Esto como situación mejorada nos podría ayudar a mejorar este factor riesgo dentro de la empresa brindar a los colaboradores plan de capacitación el cual cumpla con llegar a ellos de manera que cada día esta situación mejore no solo podríamos ver una mejor calidad en personal sino también en cada trabajo que realicen cumpliría su objetivo y este llevar al éxito individual y empresarial.

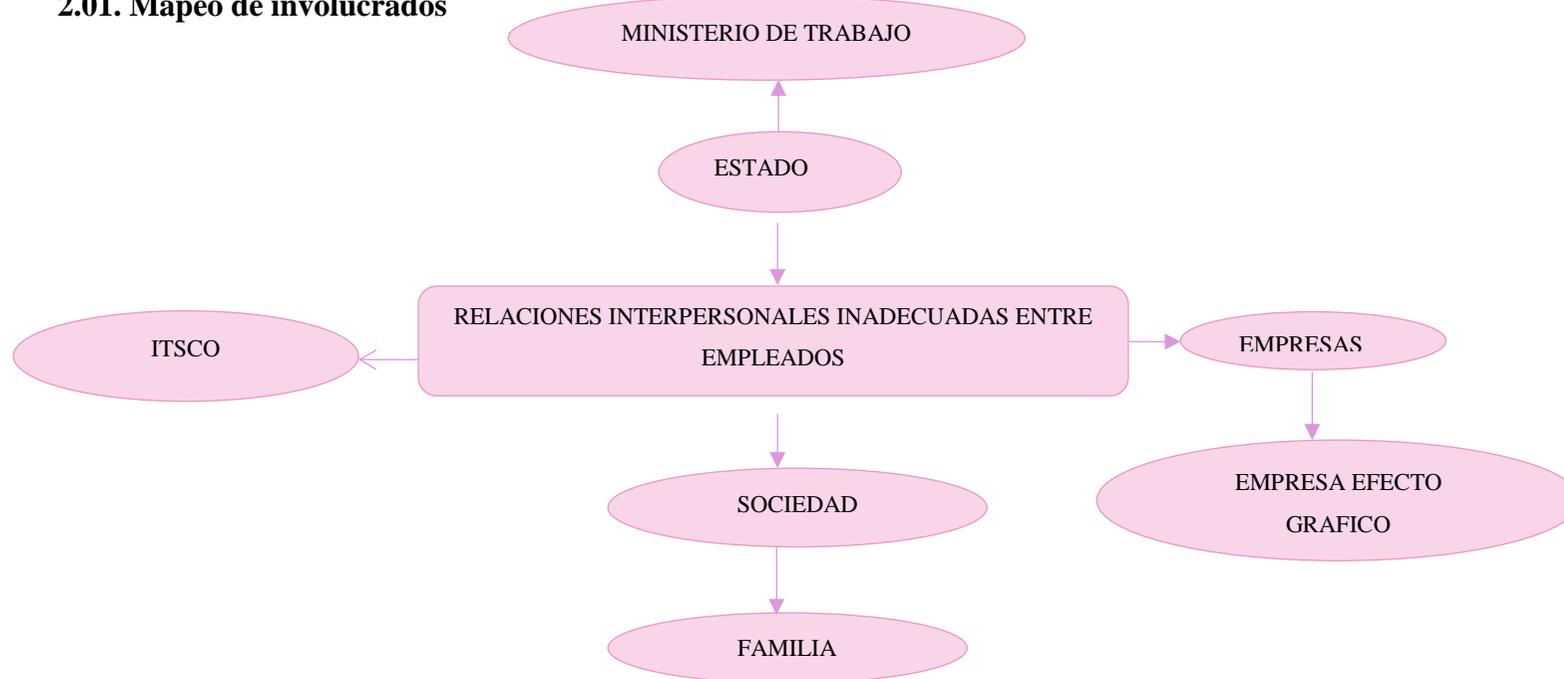
Efecto Grafico busca mejorar esta situación que afecta de manera directa e indirectamente llevando a la pérdida de recursos ya que para cumplir con los objetivos de crecer y tomar posicionamiento en el mercado ser una empresa líder, competitiva y de gran prestigio necesita contar con todos los recursos necesarios para lograrlo en especial se necesita contar con el equipo humano capacitado y motivado para que rinda en sus labores cotidianas que se apasionen por su trabajo por lo que realizan.

Como fuerzas impulsadoras vamos a desarrollar la productividad en la empresa a pesar de encontrarnos con desinterés por parte de los colaboradores analizamos este factor impulsador para tomar como guía y poder reforzar por qué existe el desinterés así poder llegar a cada uno de ellos de la mejor manera y lograr que la producción mejore arrancando con un mejor asesoramiento adecuado a los colaboradores para la elaboración de cada producto nos podríamos arriesgar a que no tengan el suficiente conocimiento en este caso vamos a estudiar cada asesoramiento que se dicte contando con la siguiente fuerza que es sociabilización de un plan de capacitación encontraremos falta de compromiso por parte de los colaboradores es por ello que la sociabilización nos servirá para llegar a ellos de la mejor manera mejorar su cultura en relaciones interpersonales enseñarles a mejorar cada día y ayudar a que los demás como quipo de trabajo también mejoren entregando dotación de recursos para poder interactuar entre todos incluso con los altos mandos aquí podremos tomar el riesgo de no contar con este apoyo en este caso se utilizaran recursos de costos bajos de costos que se ajusten a lo que la empresa nos pueda brindar aquí vamos a contar con la última fuerza impulsadora que es la flexibilidad para asensos será tomar el riesgo de ausencia de apoyo es por ello que ya el personal una vez comprometido con todo este proceso todos verán por la necesidad de la empresa y lograrán el cumplimiento.

## CAPITULO II

### INVOLUCRADOS

#### 2.01. Mapeo de involucrados



**Figura 1 MAPEO DE INVOLUCRADOS**

FUENTE EMPRESA Efecto Grafico  
ELABORADO POR Denisse Analuisa

## 2.02. Matriz de análisis de involucrados

Tabla 2 Matriz de análisis de involucrados

ACTORES INVOLUCRADOS	INTERES SOBRE EL PROBLEMA CENTRAL	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS MANDATOS CAPACIDADES	INTERES SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
MINISTERIO DE TRABAJO	IMPULSAR EL TRABAJO DIGNO Y HACERLO RESPETAR	ESCASEZ EN LAS SUPERVISIONES POR PARTE DE INSPECTORES DE UN ENTE REGULADOR	CODIGO DE TRABAJO ART.42 OBLIGACIONES DEL EMPLEADO Y TRABAJADOR	PRACTICAR UN REGLAMENTO INTERNO QUE BENEFICIE AL EMPLEADO Y EMPLEADOR	REESTRUCTURACION SIN PREVIO AVISO EN EL REGLAMENTO INTERNO
FAMILIAS	FOMENTAR CULTURA DE RELACIONES INTERPERSONALES PARA CADA INDIVIDUO	ESCAZA EJECUCION DE RELACIONES INTERPERSONALES	MINISTERIO DEL INTERIOR.  MANUAL DE DERECHOS HUMANOS	GENEREAR BIENESTAR EN LOS HOGARES	INESTABILIDAD ECONOMICA
			CARACTERISTICAS DE LOS DERECHOS HUMANOS N°27		
EECTO GRAFICO	PROPORCIONAR CAPACITACIONES AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCION SOBRE EL TRABAJO EN EQUIPO PARA DAR ACONOCER A SUS COLABORADORES	DESINTERES PARA ASISTIR A LAS CAPACITACIONES POR PARTE DE LOS COLABORADORES	DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN.  OBJETIVO N°3  MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACION	CAPACITACION SOBRE LAS RELACIONES INTERPERSONALES PARA MEJORAR LA PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA EFECTO GRAFICO	DESINTERES DEL DEPARTAMENTO D EPRODUCCIÓN PARA REALIZAR LAS CAPACITACIONES SOBRE RELACIONES INTERPERSONALES
ITSCO	BRINDAR CAPACITACIONES A LOS ESTUDIANTES DEL ITSCO ACERCA DEL DESARROLLO DE SUS PROYECTOS	DESINTERES POR PARTE DEL ALUMNADO A LA ASISTENCIA DE LAS CAPACITACIONES	TUTORES DE LOS PROYECTOS DE GRADO.  LEY DE EDUCACION NACIONAL art. 8	INCREMENTO DE PROYECTOS SATISFACTORIOS Y UTILES PARA EL FUTURO	CAMBIO DE ESTRUCTURA DE TUTORES DEL ITSCO

FUENTE EMPRESA Efecto Grafico

ELABORADO POR Denisse Analuisa

### **2.02.01. Análisis de la matriz de análisis de involucrados**

La matriz de análisis de involucrados consta con actores involucrados como cuales son Superintendencia de Compañías, Ministerio de Trabajo, Familias, Efecto Grafico, ITSCO.

#### **Superintendencia de compañías**

Desde el punto de vista de este ente regulador se involucra en este proyecto para proporcionar estabilidad y crecimiento de la empresa como interesado en el problema central uno de los problemas que podemos tomar en cuenta es el desinterés que puede existir en el departamento de producción lo cual no permite que el propósito se cumpla esto se puede dar por los propios colaboradores para esto se cuenta con leyes en este caso la de la superintendencia de compañías que se rige en el artículo 1 sobre los profesionales, en efecto a este el interés de sociabilizar con capacitaciones para poder mejorar las ventas que se vean afectadas a pesar de que no se tenga el interés necesario.

#### **Ministerio de trabajo**

Como involucrado en este caso el ministerio de trabajo se interesa en el problema del proyecto en impulsar el trabajo digno y hacerlo respetar ya que esto es lo mas importante para cada persona en lo que se toma en cuenta que existe escasez en las supervisiones por parte de los inspectores del ministerio de trabajo lo cual perjudica a las relaciones laborales permitiendo el abuso por parte de los empleadores por ello es que existe y nos amparamos en el código de trabajo art 42 sobre las obligaciones y derechos del empleado y empleador para l cual se va a poner en práctica un reglamento interno que toda empresa debe contar con este documento a pesar de que por la reestructuración en sus reglas perjudique en ciertos aspectos.

## **Familias**

Como empleados dentro de una empresa es importante tomar en cuenta que detrás de cada uno de ellos existe un grupo de personas denominado familia lo cual son el pilar fundamental para que cada persona desempeñe el desarrollo de una actividad para ganancia de un bien económico en este aspecto este se involucra para fomentar cultura de relaciones interpersonales para cada uno de ellos aunque nos podemos encontrar con escasez en la ejecución de dicha relaciones interpersonales tenemos que tomar en cuenta que dentro del país en el que habitamos existe el ministerio del interior el cual en su manual de derechos nos respalda si no se llegara a cumplir cada característica para mejorar las relaciones interpersonales podemos generar bienestar en los hogares si las implementamos en cada hogar a pesar de poder encontrarnos con inestabilidad económica y esta nos pueda afectar cada uno debe aprender a practicar de la mejor manera.

## **Efecto grafico**

Como un involucrado importante tenemos a la empresa donde se va aplicar el proyecto para bienestar de este como parte importante tomaremos en cuenta proporcionar capacitaciones al departamento de producción siendo uno de los más importantes para la rentabilidad de la empresa y su estabilidad económica aunque podamos hallar problemas como el desinterés de asistencia para cada plan de capacitación ausentando el interés de los colaboradores hacia la empresa por ello contamos con objetivos dentro del plan del buen vivir los cuales mencionaremos para ayuda del desarrollo del proyecto apoyándonos en capacitaciones al departamento de producción.

## **ITSCO**

Desde el punto de vista del ITSCO que tiene un interés central del problema que es brindar capacitaciones a los estudiantes acerca del adecuado desarrollo de sus proyectos, sobre estas capacitaciones se tiene problemas percibidos por parte del ITSCO que es desinterés por parte del alumnado en asistir a dichas capacitaciones.

El ITSCO se amparan en recursos, mandatos y capacidades, así tenemos los Tutores de los Proyectos de Grado, que se involucra directamente en el problema central, podemos mencionar también la Ley de Educación Nacional art. 8 que dice lo siguiente: La educación brindará las oportunidades necesarias para desarrollar y fortalecer la formación integral de las personas a lo largo de toda la vida y promover en cada educando/a la capacidad de definir su proyecto de vida,

# CAPITULO III

## PROBLEMAS Y OBJETIVOS

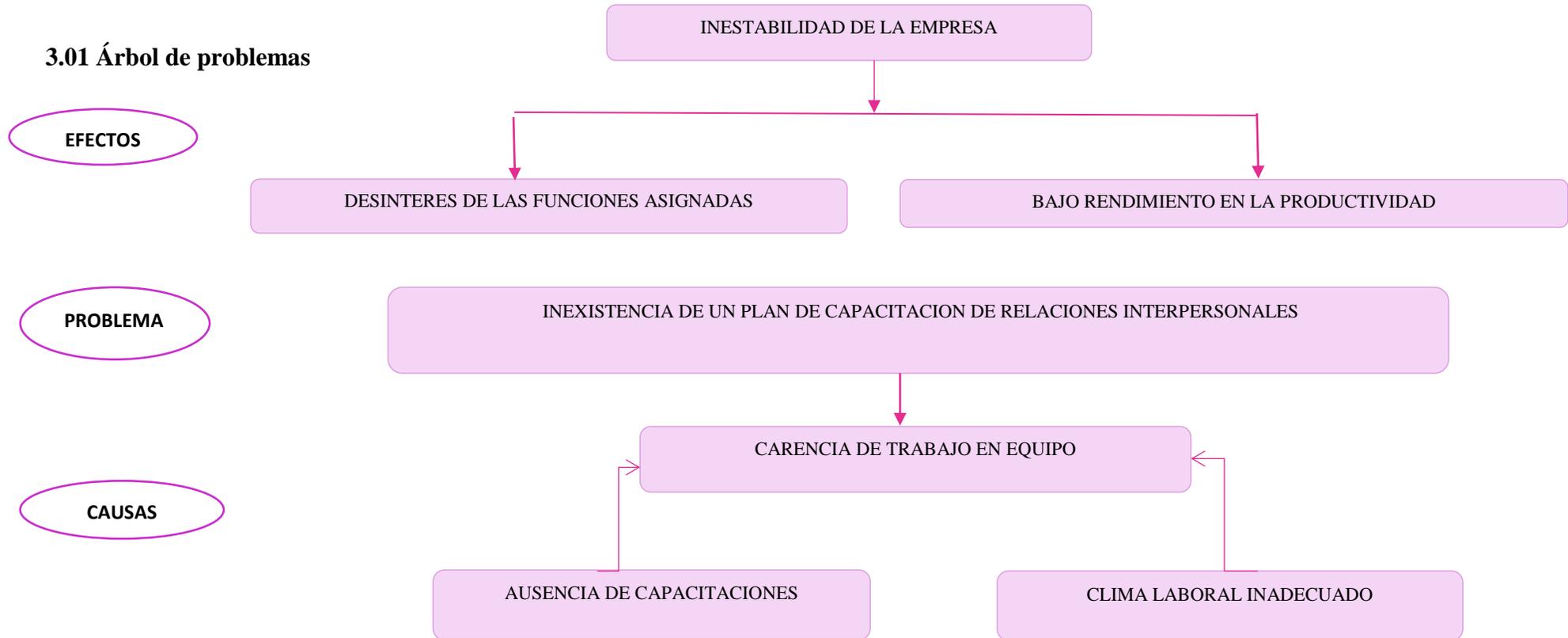


Figura 2 Árbol de problemas

FUENTE EMPRESA Efecto Grafico

ELABORADO POR Denisse Analuisa

### **3.01.01 Análisis del árbol de problemas**

En Efecto Grafico tenemos como problema central la falta de implementación de un plan de capacitación para el personal del departamento de producción lo que repercute a que los colaboradores de la empresa no tengan una cultura de responsabilidad ante el trabajo que realizan esto conlleva a la baja productividad y las ventas van a disminuir y por consiguiente no vamos a poder cumplir las metas y objetivos que tiene la empresa, cada colaborador cumple una función muy importante cabe rescatar que la falta de capacitación es muy importante para que los problemas sobresalgan a este departamento y pueda llevarle al cierre de la empresa y si esto no prevenimos existirá más desempleo.

### 3.02 Árbol de objetivos

#### ARBOL DE OBJETIVOS

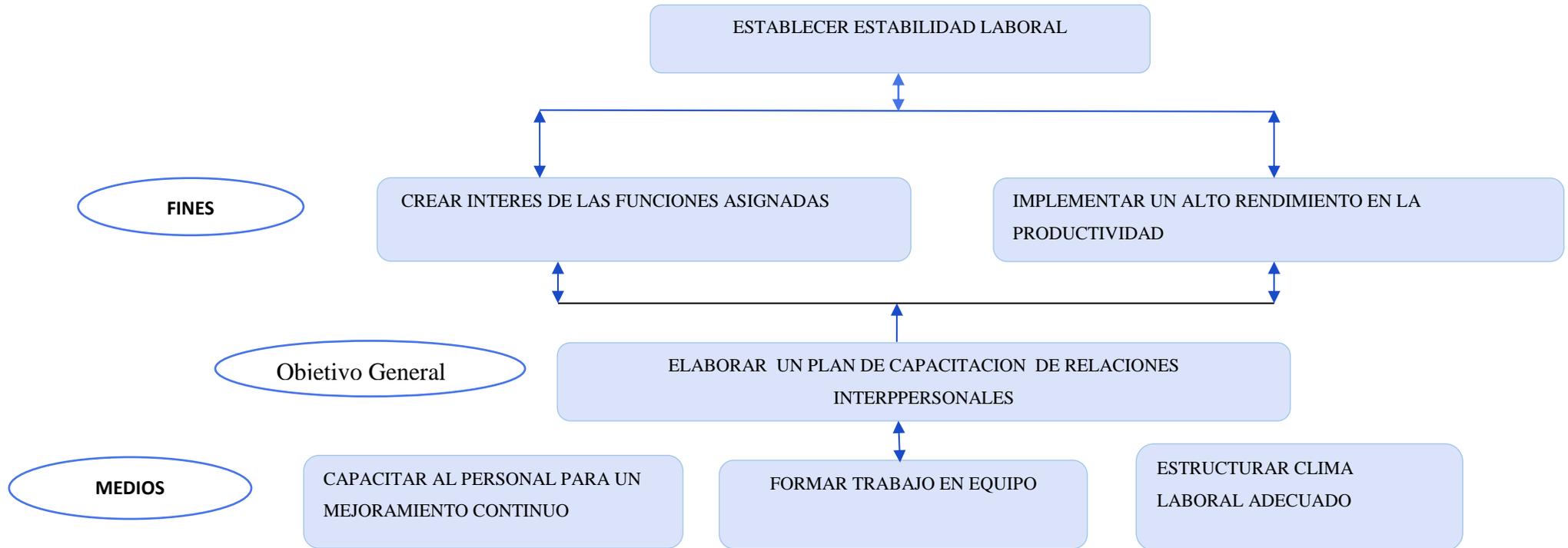


Figura 3 ARBOL DE OBJETIVOS

FUENTE EMPRESA Efecto Grafico

ELABORADO POR Denisse Analuisa

---

### 3.02.01 Análisis del árbol de objetivos

El departamento de gerencia siendo el motor de la empresa se debe plantear objetivos alcanzables, realizables, para el desarrollo del departamento de producción contando con el personal adecuado que cumpla todos los requisitos que exige la empresa; elaborando un plan de capacitación para que el trabajador tenga conocimiento de para qué fue contratado, que es lo que va a realizar, como lo va realizar, con que lo va a realizar y sus beneficios que obtendrá al formar parte del equipo de trabajo de la empresa.

Como objetivo principal el elaborar un plan de capacitación el ponerlo en ejecución nos va ayudar a que el personal se sienta capaz de poder cumplir las metas personales y empresariales en el departamento de producción el clima laboral va a mejorar las relaciones interpersonales mejoraran en gran porcentaje los proyectos que la empresa tenga se podrán trabajar con mayor motivación las ventas serán más altas el país podrá contar con una empresa rentable y un personal idóneo.

## CAPITULO IV

### ANALISIS DE ALTERNATIVAS

#### 4.01. Matriz de Análisis de Alternativas

Tabla 3 Matriz de Análisis de Alternativas

OBJETIVOS	IMPACTO SOBRE	FACTIBILIDAD	FACTIBILIDAD	FACTIBILIDAD	FACTIBILIDAD	TOTAL	CATEGORÍA
	EL PROPÓSITO	TÉCNICA	FINANCIERA	SOCIAL	POLÍTICA		
CAPACITAR AL PERSONAL PARA UN MEJORAMIENTO CONTINUO	5	5	5	5	5	25	ALTA
FORMAR TRABAJO EN EQUIPO	4	5	4	5	4	23	MEDIA ALTA
ESTRUCTURAR CLIMA LABORAL ADECUADO	5	5	5	5	5	25	ALTA
ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACION DE RELACIONES INTERPERSONALES	4	4	4	5	4	21	MEDIA ALTA

FUENTE EMPRESA Efecto Grafico

ELABORADO POR Denisse Analuisa

#### **4.01.01. Análisis de la matriz de análisis de alternativas.**

El análisis del objetivo específico 1 Personal Aptamente Capacitado en la empresa Efecto Grafico, va a tener un impacto sobre el propósito se le da un parámetro de 5, esto quiere decir que para que se pueda lograr el objetivo general es primordial ejecutar el objetivo específico 1. Dentro de la factibilidad técnica se le da un parámetro de 5, esto quiere decir que la factibilidad técnica que se va utilizar I+D+I, el personal aptamente capacitado es factible de realizar, respecto a la factibilidad financiera se le da un parámetro de 5 esto coincide con toda la posibilidad financiera que tiene la empresa para lograr el objetivo general ya que se cuenta con todos los recursos económicos necesarios, la factibilidad social se da un parámetro de 5, esto quiere decir que se cuenta con todo el apoyo social, familiar e institucional y de la empresa en donde se va a realizar el proyecto,. En la parte de la factibilidad política se ha cumplido con todos los requisitos del ITSCO, y en las políticas de la empresa se pueda desarrollar el proyecto, por eso se le da un rango de 5, en total se obtiene de la sumatoria 25, dando una categoría alta, esto quiere decir que el primer objetivo específico es factible.

El análisis del objetivo específico 2 mejora de relaciones interpersonales entre el personal de la empresa Efecto Grafico, va a tener un impacto sobre el propósito se le da un parámetro de 5, esto quiere decir que para que se pueda lograr el objetivo general es primordial ejecutar el objetivo específico 2. Lo que se refiere a la factibilidad técnica se le da un parámetro de 5, esto quiere decir que la factibilidad técnica que se va utilizar I+D+I, el análisis de los recursos de la empresa es factible de realizar, la factibilidad financiera se le da un parámetro de 4 esto coincide con toda la posibilidad económica que tiene la empresa para lograr el objetivo general ya que se cuenta con todos los recursos económicos situados en la empresa, la factibilidad social se cuenta con el apoyo social, familiar, institucional y de la empresa en donde se va a

realizar el proyecto, es por eso que se le da un parámetro de 5. En la parte de la factibilidad política se ha cumplido con todos los requisitos del ITSCO que requiere para poderse graduarse, y en las políticas de la empresa esta que se pueda desarrollar el proyecto, por eso se le da un rango de 4, en total se obtiene de la sumatoria 23 con una categoría de medio alto, esto quiere decir que el segundo objetivo específico es factible, para el proyecto.

El análisis del objetivo específico 3 Ejecución de capacitaciones en la empresa Efecto Grafico, va a tener un impacto sobre el propósito se le da un parámetro de 5, esto quiere decir que para que se pueda lograr el objetivo general es primordial ejecutar el objetivo específico 3. Respecto a lo que se refiere a la factibilidad técnica se le da un parámetro de 5, esto quiere decir que la factibilidad técnica que se va utilizar I+D+I, por parte de la dirección de la empresa es factible de realizar, la factibilidad financiera se le da un parámetro de 5 esto conviene con la posibilidad económica que tiene la empresa para lograr el objetivo general ya que se cuenta con todos los recursos económicos puestos por la empresa, la factibilidad social se da un parámetro de 5, ya que se cuenta con el apoyo social, familiar e institucional y de la empresa en donde se va a realizar el proyecto, es por eso que se le da un parámetro de 5. En la factibilidad política se ha cumplido con todos los requisitos del ITSCO que requiere para poderse graduarse, y en las políticas de la empresa se pueda desarrollar el proyecto, por eso se le da un rango de 5, en total se obtiene de la sumatoria 25, obteniendo una categoría alta, lo cual quiere decir que este objetivo específico es factible para el proyecto

La Elaboración de planes de capacitación en relaciones interpersonales en la empresa Efecto Grafico, que tendrá un impacto sobre el propósito del proyecto, es por eso que se le da un parámetro de 4 que es incrementar las ventas del Seguro de Crédito, dentro de la factibilidad técnica se le da un parámetro de 4, ya que como es a largo plazo puede haber un cambio en la técnica utilizada, en la factibilidad financiera se le da un parámetro de 4, ya que como es a largo plazo puede existir cambios en el área comercial y no

puede tener el apoyo preciso en los recursos financieros, en la factibilidad social se da un parámetro de 4 esto quiere decir que se tiene el apoyo de la sociedad a largo y corto plazo en el desarrollo del proyecto, respecto a la factibilidad política se le da un parámetro de 4 porque cumple con todos los requisitos necesarios para desarrollar el proyecto, sociedad, las políticas de la empresa e institución (ITSCO), se obtiene un puntaje de 20 Obteniendo una categoría medio alta, lo cual significa que el objetivo general es factible para el proyecto.

## 4.02. Matriz de análisis de impacto de los objetivos

Tabla 4 Matriz de análisis de impacto de los objetivos

OBJETIVOS	FACTIBILIDAD DE LOGRARSE	IMPACTO DE GENERO	IMPACTO AMBIENTAL	RELEVANCIA	SOSTENIBILIDAD	TOTAL	CATEGORIA
<b>CAPACITAR AL PERSONAL PARA UN MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	Principal beneficiario los empleados. (5)	Respeto a los derechos humanos (4)	Mejoramiento en el clima laboral (4)	Mediante un plan de capacitación con el gerente de la empresa. (4)	Empleados comprometidos con la capacitación (4)	21	MEDIA ALTA
<b>ESTRUCTURAR CLIMA LABORAL ADECUADO</b>	Desarrollo profesional (5)	Respetos a los derechos de los empleados. (4)	Fomentar un entorno estable integral de la empresa (4)	Cumplimiento de reglamento para la convivencia armónica (5)	Contribución de los empleados para el cumplimiento de objetivos (4)	22	ALTA
<b>FORMAR TRABAJO EN EQUIPO</b>	Mejora de relaciones con el cliente interno y externo. (4)	Respeto a los derechos de hombres y mujeres. (4)	Mejoramiento en la ejecución de procesos (4)	Información adecuada para el desarrollo de actividades (4)	Promover la practica de valores empresariales.. (4)	20	MEDIO
<b>ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACION DE RELACIONES INTERPERSONALES</b>	Plan de capacitación al personal de la empresa. (5)	Mejores relaciones laborales entre compañeros de la empresa. (4)	Estabilidad laboral. (4)	Estabilidad laboral para un mejor desempeño en sus actividades (5)	Capacitar de manera periódica para mantener un empleado capacitado. (5)	23	ALTA

FUENTE EMPRESA Efecto Grafico  
ELABORADO POR Denisse Analuisa

---

#### **4.02.01 Análisis de la matriz de impacto de objetivos.**

La matriz de impacto de los objetivos, tiene como objetivo específico N° 1 Personal Aptamente Capacitado, la factibilidad de que se logre este objetivo, es que el principal beneficiario son los empleados, por lo cual se le da un rango de 5, respecto al impacto de género respeto a los derechos humanos , y a este se le da un rango de 4,. En lo que se refiere al impacto ambiental es mejoramiento en el clima laboral, se da un parámetro de 4, la relevancia mediante un plan de capacitación con el gerente de la empresa, con un rango de 4, y la sostenibilidad que es empleados comprometidos con la capacitación, con un rango de 4. Este objetivo específico nos da un total de 21, con una categoría de media alta, lo que nos quiere decir que la factibilidad que se logre este objetivo es positiva.

La matriz de impacto de los objetivos, tiene como objetivo específico N° 2 clima laboral adecuado, la factibilidad de que se logre este objetivo, es desarrollo profesional, por lo cual se le da un rango de 5, respecto al impacto de género es respeto a los derechos de los empleados, y a este se le da un rango de 4, En lo que se refiere al impacto ambiental es fomentar un entorno estable integral de la empresa, se da un parámetro de 4, la relevancia es el cumplimiento de reglamentos para la convivencia armónica, con un rango de 5, y la sostenibilidad es la contribución de los empleados para el cumplimiento de objetivos, con un rango de 4. Este objetivo específico nos da un total de 22, con una categoría de media alta, lo que nos quiere decir que la factibilidad que se logre este objetivo es positivo.

La matriz de impacto de los objetivos, tiene como objetivo específico N° 3 es trabajo en equipo, la factibilidad de que se logre este objetivo, es de la mejora de relaciones con el cliente interno y externo, por lo cual se le da un rango de 4, respecto al impacto de género es el respeto a los derechos de hombres y mujeres, y a este se le da un rango de 4. En lo que se refiere al impacto ambiental es mejoramiento en la ejecución de procesos., se da un parámetro de 4, la relevancia es información adecuada para el desarrollo de actividades, con un rango de 4, y la sostenibilidad que es promover la práctica de valores empresariales, con un rango de 4. Este objetivo específico nos da un total de 20, con una categoría de Media, lo que nos quiere decir que la factibilidad que se logre este objetivo es positivo.

La matriz de impacto de los objetivos, tiene como objetivo General N° 4 elaboración de un plan de capacitación de relaciones interpersonales, la factibilidad de que se logre este objetivo, es el plan de capacitación al personal de la empresa, por lo cual se le da un rango de 5, respecto al impacto de género es la estabilidad laboral y a este se le da un rango de 4. En lo que se refiere al impacto ambiental la estabilidad laboral para un mejor desempeño en sus actividades, para el adecuado desenvolvimiento de los trabajadores, se da un parámetro de 5, la relevancia es capacitar de manera periódica para mantener un empleado capacitado, para beneficio de la empresa, con un rango de 5, y la sostenibilidad Proyecciones cuantitativas a largo plazo, con un rango de 5. Este objetivo específico nos da un total de 23, con una categoría de alta, lo que nos quiere decir que la factibilidad que se logre el objetivo general es positiva.

### 4.03 Diagramas de estrategias.

#### DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS

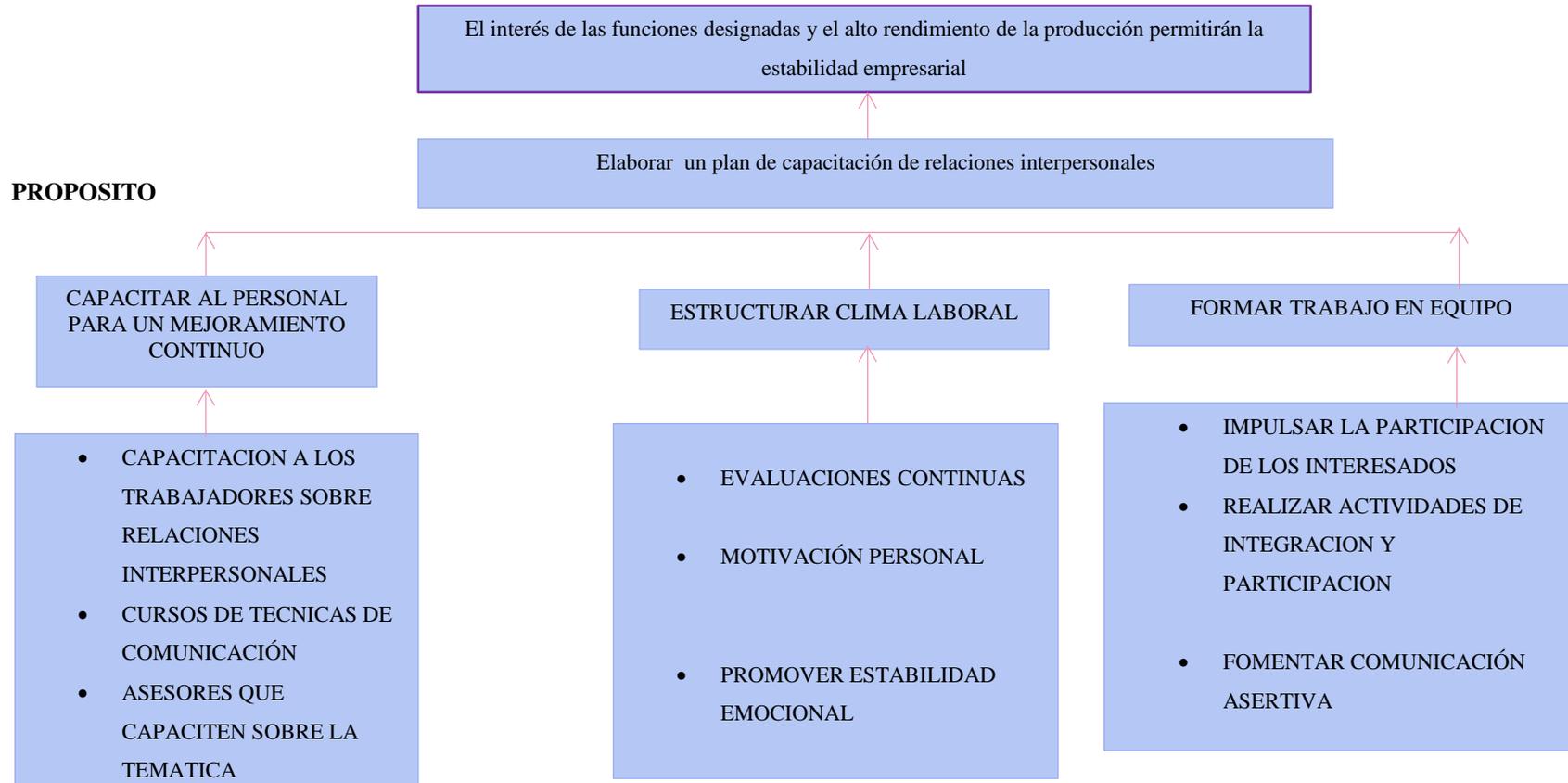


Figura 4 Diagramas de estrategias.

FUENTE EMPRESA Efecto Grafico

ELABORADO POR Denisse Analuisa

---

#### **4.03.01 análisis del diagrama de estrategias.**

Para que este proyecto tenga una finalidad a largo plazo se tiene las siguientes actividades que van a promover cada uno de los objetivos específicos, Actividades que se las puede y va a realizar.

Así se tiene para el objetivo específico 1 las siguientes actividades: capacitación a los trabajadores sobre relaciones interpersonales, cursos de técnicas de comunicación con asesores que capaciten sobre la temática.

Para el objetivo específico 2 se tiene las siguientes actividades: evaluaciones continuas, motivación al personal y promover estabilidad emocional.

Para el objetivo 3 se tiene las siguientes actividades impulsar la participación de los interesados, realizar actividades de participación e integración y promover la comunicación asertiva.

Después que se realicen las actividades y se determinen de los objetivos específicos, esto se proyectara al propósito que es la elaboración de un plan de capacitación de relaciones interpersonales para fomentar un adecuado clima laboral, y luego se proyecta a la finalidad del proyecto que es el interés de las funciones designadas y el alto rendimiento de la producción permitirá la estabilidad empresarial.



<p>3. Formar trabajo en equipo</p>	<p>Los empleados encuestados mencionan que las malas relaciones interpersonales afectan de manera significativa sobre el trabajo en equipo de los departamentos que existen en la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del comportamiento sobre trabajo en equipo de manera mensual.</li> <li>• Encuestas realizadas al personal</li> </ul>	<p>Adecuada comunicación asertiva entre los diferentes departamentos esto ayudara a mejorar el servicio en atención al cliente.</p>
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESUMEN DE LA PROPUESTA</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACION</b>	<b>SUPUESTOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Capacitación a los trabajadores sobre relaciones interpersonales</b></li> <li>• <b>Cursos de técnicas de comunicación</b></li> <li>• <b>Asesores que capaciten sobre la temática</b></li> <li>• <b>Evaluaciones continuas</b></li> <li>• <b>Motivación personal</b></li> <li>• <b>Promover estabilidad emocional</b></li> <li>• <b>Impulsar la participación de los interesados</b></li> <li>• <b>Realizar actividades de integración y participación</b></li> <li>• <b>Fomentar comunicación asertiva</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitador</li> <li>• Material y suministros de oficina \$20.00</li> <li>• Esferos</li> <li>• Resma papel bond</li> <li>• Carpeta</li> <li>• Transporte \$5.00</li> <li>• Refrigerio \$15.00</li> <li>• Propaganda \$20.00</li> <li>• Incentivos \$150.00</li> <li>• Diplomas</li> <li>• Bonos</li> <li>• Día libre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturas</li> <li>• Informe de gastos administrativos</li> <li>• Comprobantes</li> <li>• Informes de gastos de transporte</li> <li>• Facturas</li> <li>• Informe de gastos alimentación</li> <li>• Recibos</li> <li>• Informe gastos suministros de oficina.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo presupuesto en la empresa.</li> <li>• Los trabajadores se sientan bien en su puesto de trabajo.</li> <li>• Poca atención de los empleados a las propagandas sobre una adecuada comunicación.</li> <li>• Desconocimiento sobre el objetivo de la empresa.</li> <li>• Empleados no conformes por trabajo a presión.</li> </ul>

FUENTE EMPRESA Efecto Grafico

ELABORADO POR Denisse Analuisa

#### **4.04 Análisis Matriz Marco Lógico**

La matriz de Marco Lógico se basa fundamentalmente en los conocimientos presentados antes y después de las encuestas realizadas, este estudio se lo realiza referencialmente de los temas a tratarse dentro del plan de capacitación el cual ayudara a impartir información para lograr dar solución al problema el cual esta establecido como propuesta para el alcance del mismo también a la finalidad a la cual se quiere llegar, los indicadores presentados en torno a la finalidad, los componentes y las actividades a realizarse son reflejo de los porcentajes de las encuestas realizadas. Los medios de verificación son resultados obtenidos por cada encuesta y como punto final los supuestos que son alternativas presentadas las cuales se cree que serán factibles y aplicables de buena manera sea esta con resultados positivos o negativos.

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.01 Antecedentes de la propuesta.**

Efecto Grafico es una empresa con fines de lucro que tiene 30 años en la existencia en el mercado nacional, se encarga en la producción y comercialización de productos impresos.

Dentro del entorno económico, una de las actividades más dinámicas, que existe es la industria gráfica y para crear oportunidades en este mercado es necesario es pensar en aspectos como diversificación de líneas de productos, crear presencia comercial significativa en el mercado nacional utilizando equipos de última tecnología con especializaciones gráficas de acorde con los requerimientos del mercado.

#### **5.02 Justificación de la propuesta.**

La importancia de realizar este plan de capacitación radica en su contribución a mejorar las relaciones interpersonales y por consiguiente mejorar la productividad en lo referente a trabajos de impresión gráfica, de acuerdo a los estándares y objetivos planificados por la empresa por cuanto se contara con personal motivado lo que significara una imagen corporativa empresarial eficiente.

De la investigación realizada y la aplicación del plan de capacitación de relaciones interpersonales permitirá a la Imprenta Efecto Grafico, tener un mejor desarrollo organizacional entorno a su razón social externa y de su ámbito interno; lo cual facilitara la toma de decisiones y dará como resultado un estilo de liderazgo participativo y así el empleado se sentirá parte de la empresa y su desempeño mejorara ostensiblemente.

La propuesta que se realiza es un aporte significativo para contribuir a la gestión del Talento Humano de cualquier empresa ya que el bienestar de los empleados en parte ayuda a la empresa creando un clima laboral estable y generando satisfacción en cada lugar de trabajo.

### **5.03 Objetivo general.**

Elaborar un plan de capacitación de relaciones interpersonales dirigido al personal de la empresa efecto grafico para fomentar un adecuado clima laboral, empoderamiento del personal, facilidad para solucionar quejas y conflictos que se presentan en toda empresa lo que contribuirá a una buena imagen de la empresa y por consiguiente una atención con calidez tanto al cliente interno como al externo

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

#### **5.04.01 Que significa capacitación.**



La capacitación del personal de una empresa se obtendrá sobre dos pilares fundamentales, por un lado, el adiestramiento y conocimientos del propio oficio y labor y por el otro a través de la satisfacción del trabajador por aquello que hace, esto es muy importante, porque jamás se podrá exigir ni pretender eficacia y eficiencia de parte de alguien que en definitivas cuentas no se encuentra satisfecho con el trato.

La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente.

#### 5.04.02 Los campos de aplicación de la capacitación.

##### Inducción



Es la información que se brinda a los empleados recién ingresados. Generalmente lo hacen los supervisores del ingresante. El departamento de RRHH establece por escrito las pautas, de modo de que la acción sea uniforme y planificada.

##### Entrenamiento



Se aplica al personal operativo. En general se da en el mismo puesto de trabajo. La capacitación se hace necesaria cuando hay novedades que afectan tareas o funciones, o cuando se hace necesario elevar el nivel general de conocimientos del personal operativo. Las instrucciones para cada puesto de trabajo deberían ser puestas por escrito.

Formación

básica:

Se desarrolla en organizaciones de cierta envergadura; procura personal especialmente preparado, con un conocimiento general de toda la organización. Se toma en general profesionales jóvenes, que reciben instrucción completa sobre la empresa, y luego reciben destino. Son los "oficiales" del futuro.

### Desarrollo de Jefes



Suele ser lo más difícil, porque se trata de desarrollar más bien actitudes que conocimientos y habilidades concretas. En todas las demás acciones de capacitación, es necesario el compromiso de la gerencia. Aquí, es primordial el compromiso de la gerencia general, y de los máximos niveles de la organización. El estilo gerencial de una empresa se logra no solo trabajando en común, sino sobre todo con reflexión

#### 5.04.04 Los efectos sociales de la capacitación



La capacitación, aunque está pensada para mejorar la productividad de la organización, tiene importantes efectos sociales. Los conocimientos, destrezas y aptitudes adquiridos por cada persona no solo lo perfeccionan para trabajar.

Son la forma más eficaz de protección del trabajador, en primer lugar porque si se produce una vacante en la organización, puede ser cubierta internamente por promoción; y si un trabajador se desvincula, mientras más entrenado.

Las promociones, traslados y actividades de capacitación son un importante factor de motivación y retención de personal. Demuestran a la gente que en esa empresa pueden desarrollar una carrera, o alcanzar un grado de conocimientos que les permita

#### 5.04.05 Cuáles son los beneficios de capacitar



La capacitación permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados.

También permite adaptarse a los rápidos cambios sociales, como la situación de las mujeres que trabajan, el aumento de la población con títulos universitarios, la mayor esperanza de vida, los continuos cambios de productos y servicios, el avance de la informática en todas las áreas, y las crecientes y diversas demandas del mercado. Disminuye la tasa de rotación de personal, y permite entrenar sustitutos que puedan ocupar nuevas funciones rápida y eficazmente.

Por ello, las inversiones en capacitación redundan en beneficios tanto para la persona entrenada como para la empresa que la entrena. Y las empresas que mayores esfuerzos realizan en este sentido, son las que más se beneficiarán en los mercados hiper competitivos que llegaron para quedarse.

#### 5.04.06.01 Tipos



Los planes de formación y desarrollo se centran en tres tipos diferentes de lagunas o necesidades de aprendizaje. Los más comunes son las brechas de rendimiento, las lagunas de crecimiento profesional y las brechas de oportunidades. Brechas de rendimiento se producen cuando un trabajador carece de las habilidades necesarias para hacer su trabajo. Las brechas de crecimiento profesional se refieren a competencias más generales que a un empleado le gustaría desarrollar. Las brechas de oportunidades se refieren a lo que un empleado necesita aprender para ser promovido a una nueva posición.

#### 5.04.06.04 Método

Para crear un plan de formación y desarrollo, empieza por evaluar tus necesidades. En su revisión anual o en otro momento apropiado, hable con su administrador de las cosas que usted necesita aprender para poder hacer mejor su trabajo. También tenga en cuenta lo que le gustaría aprender con el fin de prepararse para una promoción. Después de seleccionar las habilidades que le gustaría desarrollar, consulte con el departamento de recursos humanos para determinar qué tipo de formación y el desarrollo están disponibles. Ellos le ayudarán a medir sus habilidades, seleccione un método de formación adecuada, y establecer su nivel.

#### **5.04.06.05 Beneficios**

Los programas de capacitación y desarrollo tienen un impacto positivo en las organizaciones. Aumentan la satisfacción laboral, la motivación y la moral, lo que reduce la rotación de personal. Una empresa con una baja rotación de personal se vuelve más eficiente y también ahorra dinero significativo en el costo de la contratación y capacitación de nuevos empleados. El entrenamiento constante también ayuda a las empresas a mantenerse al día con las nuevas tecnologías. Las compañías también pueden mantener los planes de formación y desarrollo del pasado en el archivo para medir cómo mejora un empleado con los años.

#### **5.04.07 Cómo Beneficia la capacitación a las organizaciones:**

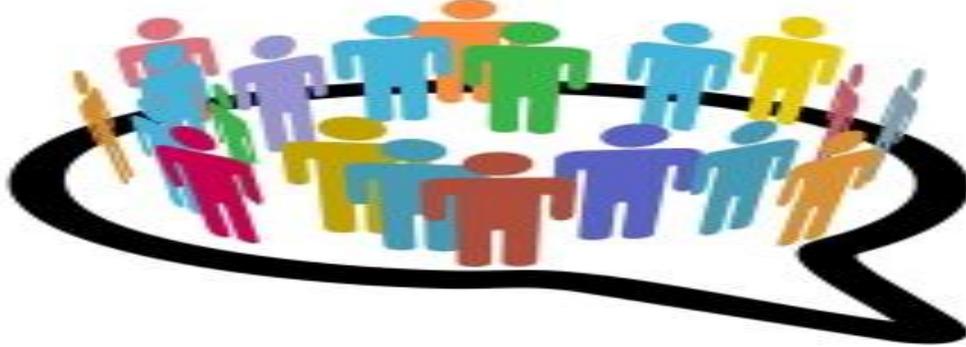
1. Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
2. Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
3. Crea mejor imagen.
4. Mejora la relación jefes-subordinados.
5. Aumenta la motivación del personal, lo que trae, en consecuencia, mayor productividad.
6. Se promueve la comunicación a toda la organización.
7. Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.
8. Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
9. Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.

10. Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
11. Disminuye los conflictos por haber en las empresas personas más capacitadas.

#### **5.04.08 Cómo beneficia la capacitación al personal:**

1. Sube el nivel de satisfacción con el puesto, lo cual, a su vez, aumenta la productividad.
2. Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
3. Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
4. Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
5. Aumenta la autoestima de las personas, lo que redundará en un mejor clima laboral.
6. Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
7. Permite el logro de metas individuales.
8. Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
9. Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.
10. Mejora el clima organizacional. Fuente:

#### 5.04.10 Relaciones interpersonales



¿Cuáles son las razones que hacen que una persona pueda comunicarse tan efectivamente con sus compañeros de trabajo y tenga dificultades para dialogar con su jefe?

O, por otro lado: ¿Cómo un gerente que puede comunicarse con su grupo de trabajo encuentra obstáculos para establecer vínculos con los gerentes de otras áreas?

Esto se debe a los diferentes estados internos que adoptamos cuando nos relacionamos con los demás, nuestras emociones influyen en la manera en que nos comunicamos e interrelacionamos. Desde el Análisis Transaccional dicho estados internos se denominan “Estados del YO”.

El Análisis Transaccional es un sistema de psicoterapia social que se engloba dentro de la psicología humanista. Propone una metodología y conceptos básicos expresados en un lenguaje sin tecnicismos abstractos y es un modelo para facilitar la reestructuración interna y el cambio personal. Su fácil integración con otras disciplinas le ha dado gran difusión mundial dentro del entorno laboral.

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

Las dificultades en las relaciones interpersonales pueden surgir por múltiples razones. No obstante, lo más usual es que exista en la base una incapacidad para resolver los conflictos de manera asertiva. El encuentro entre dos personas también es el encuentro de dos mundos, de dos perspectivas que no siempre tienen por qué coincidir. La manera en la cual manejemos esas discrepancias será fundamental para mantener relaciones que nos nutran o, al contrario, sumirnos en una espiral tóxica. Cuando ocurre un conflicto de intereses, podemos asumir una postura flexible y abierta al diálogo o, al contrario, podemos parapetarnos detrás de nuestras creencias y profundizar aún más la brecha hasta que sea insalvable. Esta manera inadecuada de enfrentar los conflictos a menudo proviene de nuestra infancia, quizás se trata de un estilo de comunicación aprendido de nuestros padres o de alguien cercano.

En otras ocasiones los problemas en las relaciones interpersonales se crean debido a los estereotipos, creencias erróneas y sesgos cognitivos. En estos casos, en el origen, siempre se encuentra una valoración inadecuada, ya sea de la situación o de la otra persona. Por ejemplo, un error muy común que cometemos en la comunicación es pensar que los demás saben lo que queremos. De esta forma, si nuestra pareja no adivina nuestros deseos, nos enfadamos porque creemos que tiene la obligación de leernos la mente.

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

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

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

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

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

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

#### **5.04.15 Análisis del contenido**

Se revisan los temas y subtemas para establecer el manejo, orientación y metodología de instrucción.

- Selección, ordenamiento de actividades y técnicas de instrucción

- Asignación de tiempos (del instructor y participantes).
- Selección de recursos y materiales didácticos a emplear por evento.

### 5.05 Metodologías utilizadas.

La metodología que se utilizara será entrevistas, encuestas, determinada por preguntas, básicamente estructuradas para conocer debilidades, falencias de los empleados al igual del gerente con el propósito de mejorar los procedimientos y que haya correctas relaciones interpersonales, y en si conocer que estrategias se puede utilizar para mantener un mejor clima laboral tener una cultura adecuada para que el ambiente sea optimo y los trabajadores puedan desempeñarse correctamente en sus funciones diarias, lograr que cada trabajador sienta que es importante para el empresa que sin ellos no se podría cumplir con las metas y objetivos siempre y cuando sus niveles de desempeño sea positivo en base a charlas motivacionales, capacitaciones periódicas de distintos temas que tengan relación a lo que se dedica la imprenta, incentivos para que tomen amor por su trabajo y ayudar al crecimiento laboral de los colaboradores

### 5.06. Organigrama empresa Efecto Grafico

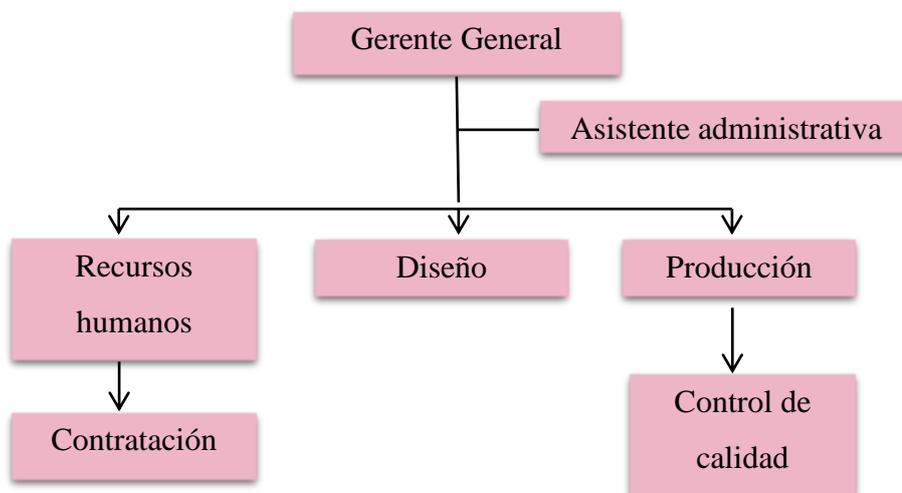


Figura 5 Organigrama

### 5.06.01 Plan de capacitación



### Introducción

La empresa efecto grafico al ser una imprenta cuenta con un pequeño distribución departamental, por lo que nos permite ejecutar de manera asertiva los procesos, sin embargo cabe mencionar que al poseer un bajo número de trabajadores, se pudo determinar que existe un bajo nivel de interrelación entre todos los empleados lo que genera ciertos conflictos debido a varios factores.

las relaciones interpersonales inadecuadas dentro de la empresa, es un problema que repercute de manera significativa, en el desarrollo adecuado de los procesos internos, es por ello que en necesidad de contribuir a la Gestión del Talento Humano de la microempresa se desarrolla la presente investigación, con el fin de mejorar las relaciones interpersonales y mejorar el clima laboral entre los trabajadores y de esta manera la preocupación por la estabilidad emocional de los mismos en beneficio por el mejoramiento de la productividad y éxito de la empresa.

El presente proyecto es una alternativa de solución que no solo aporta en beneficio de los empleados sino también aporta al beneficio de la microempresa ya que los trabajadores motivados y satisfechos pueden realizar sus labores de mejor manera y brindar servicios con eficiencia hacia el cliente.

## **Justificación**

El recurso más importante en la empresa lo forma el personal ya que este es el principal implicado en las actividades laborales, esto es de mucha importancia en una empresa ya que se toma en cuenta la conducta y rendimiento de los individuos esto influye directamente en la calidad de los productos que venden y los servicios que se brindan.

Un personal motivado con buenas relaciones interpersonales y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en los que las organizaciones exitosas sustentan sus logros. Siendo estos tres aspectos fuerzas internas de gran importancia para que una organización tenga grandes índices de competitividad, ya que son parte esencial de los fundamentos en que se basan los nuevos enfoques gerenciales.

La esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que recibe en sus relaciones individuales, en la confianza, respeto, también son importantes el ambiente laboral como se va realizando el cumplimiento del trabajo de cada persona.

Sin embargo, en la mayoría de organizaciones la motivación no es aprovechada significativamente por consiguiente tales premisas conducen automáticamente a enfocar inevitablemente el tema de la capacitación como uno de los elementos vertebrales para mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos de las personas dentro de las organizaciones, en vista de esta necesidad se plantea el presente Plan de Capacitación.

## Objetivo general

Elaborar un plan de capacitación de relaciones interpersonales dirigido al personal de la empresa efecto grafico para fomentar un adecuado clima laboral, empoderamiento del personal, facilidad para solucionar quejas y conflictos que se presentan en toda empresa lo que contribuirá a una buena imagen de la empresa y por consiguiente una atención con calidez tanto al cliente interno como al externo.

## Objetivos específicos

- Proporcionar orientación e información relativa a los objetivos de la Empresa.
- Proveer el desarrollo de habilidades que cubran el ampliar los conocimientos requeridos en las diferentes áreas en lo que refiere a las actividades.
- Contribuir a elevar las relaciones interpersonales y mantener un buen nivel de eficiencia individual y trabajo en equipo.
- Ayudar en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos y requerimientos de la Empresa.
- Apoyar al desarrollo organizacional.

## META

Capacitar al 100% al Gerente, personal administrativo y personal de producción de la imprenta Efecto Grafico.

## ESTRATEGIAS

Las estrategias a emplear son:

- Desarrollo de trabajos prácticos realizándolos diariamente
- Metodología de exposición (diálogo).

## Misión

Somos una empresa con una clara vocación de prestar **servicios** al cliente dentro de la industria gráfica, Efecto Grafico ha ido adaptándose a los cambios diferentes que constantemente se han presentado en el mercado, incorporando siempre tecnología actual siendo esta aplicada a los sistemas de producción, con objeto de aportar un valor agregado al cliente.

Efecto Grafico es una imprenta especializada en la oferta de libros, revistas, cajas, flyers a todo color cuenta con una amplia gama de sistemas de acabado, apoyándonos para brindar un servicio eficaz y de total orientación al cliente.

## Visión

Siempre buscamos complacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y de las personas de nuestra empresa en un ambiente de cooperación y trabajo en equipo que nos permita, consolidarnos en el mercado nacional siendo reconocidos por nuestra alta calidad, por lo que buscamos siempre las mejores soluciones para sus problemas, teniendo como estándar la flexibilidad y la vocación de servicio al cliente.

## Estos principios y valores son los siguientes:

- Servicio al cliente
- Trabajo en equipo
- Mejora continua
- Tecnología e innovación

## Tema 1



### Objetivo General

Potenciar las habilidades y capacidades de liderazgo de cada participante estimulando al trabajo de alto rendimiento.

### Metas

Capacitar por lo menos a un 70% de los empleados del año 2017

Al finalizar la capacitación, los participantes deben haber logrado.

Mejorar habilidades de liderazgo

Capacidad para trabajar en equipo.

Rompimiento de los modelos mentales.

Mayor flexibilidad.

Aumento de creatividad.

Aumento de productividad

Actividades

Elaborar el programa general del evento.

Selección de instructores.

Contratación de instructores.

Selección de infraestructura, en la cual se llevarán a cabo.

Preparación del espacio físico

**Ejecución:**

Video Conferencia: Liderazgo y motivación al personal

Actividades de retroalimentación.

Evaluación del programa, instructores, participantes,

Coordinación del departamento de Recursos Humanos.

Preparación del informe del evento.

Clausura del evento.

Duración ocho horas, En un día se desarrolla una sola capacitación.

Horario: De 08h30 a 17h30, con un receso de 15 minutos entre las 10h50 a 11h05 y una hora de almuerzo.

Dirigida a: Todo el departamento administrativo de la empresa Efecto Grafico.

MÓDULO I	
TEMAS	CONTENIDO GENERAL
Conducción y Liderazgo	Qué es Liderazgo
Funciones y Roles específicos	Qué significa ser líder de un equipo
Distinción entre Autoridad y Poder	Diferencia entre conducción y Liderazgo
Utilización incorrecta del Poder	Desarrollo de Autoridad y Poder
Procesos de influencia	Estilos y tendencias de liderazgo
Identificación y Comprensión de estilos de liderazgo	Práctica
	Evaluación
MÓDULO II	
Oportunidades de retroalimentación	Apertura hacia el aprendizaje
Comunicación	Escucha activa
Relaciones efectivas	Motivación
Intereses y metas comunes	Asertividad
Reuniones individuales y grupales	Retroalimentación constructiva
	Competencias técnicas
	Relaciones y reuniones empresariales
MÓDULO III	
Técnicas de Negociación	Delegación
Habilidades de delegación y Oportunidades de mejora	Administración de conflictos
Conformación de equipos de alto desempeño	Negociación

Expectativas ,capacidades y Oportunidades	Solución de problemas y como mejorar
Motivación	Formación de equipos de alto desempeño
Coaching efectivo	Planificación y establecimiento de metas
	Credibilidad, experiencia, confianza
	Coaching
	El líder frente a los cambios
	Práctica
	Evaluación
<b>MÓDULO IV</b>	
Trabajo en equipo	Trabajo en equipo
Etapas de formación de procesos evolutivos	Estilos de pensamiento
	Complementariedad de cada funcionario de la empresa
	Desarrollo y evolución
	Finalización de curso
	Práctica y evaluación

## 5.06.02 PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN POR PROYECTO

Tabla 6 PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN POR PROYECTO

RECURSOS HUMANOS				
No. PERSONAS	CONCEPTO	CANTIDAD HORAS	COSTO	COSTO TOTAL
1	COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS	8	\$50.00	
1	CAPACITADOR	8	\$200.00	
			SUBTOTAL	\$250.00

MATERIALES Y EQUIPOS					
No.	CONCEPTO	CANTIDAD	No. EVENTOS	COSTO UNITARIO.	VALOR TOTAL
1	LIBRETA DE APUNTES	7	1	1	\$7
2	BOLÍGRAFOS	7	1	0,40	\$2.80
				SUBTOTAL	\$9.80

TEMA:



### **Objetivo General**

Para que una organización alcance la excelencia, así como los resultados esperados es fundamental construir un contexto organizacional que potencie el desempeño de los trabajadores en concordancia con los valores que posee la empresa Efecto Grafico; desde esa perspectiva, gestionar un cambio en cuanto al clima laboral se convierte en un factor crítico.

### **Metas**

Se capacitará por lo menos a un 50% de los empleados.

Al finalizar la videoconferencia, los participantes estarán en capacidad de:

Comprender el impacto que tiene el clima laboral en la ejecución de la estrategia y el consecuente logro de resultados.

Conocer los elementos y variables que influyen en el clima laboral.

Conocer las diferentes dimensiones que impactan en el clima laboral.

Conocer mejores prácticas en dirección de personal que influye en la construcción de un clima laboral satisfactorio.

Conocer y manejar instrumentos para medir el clima laboral.

Analizar la situación de la empresa en la actualidad y puntos a mejorarse para crear un ambiente satisfactorio para todos.

**Actividades:**

Elaboración del programa general del evento.

Selección de instructores.

Contratación de instructores.

Selección de infraestructura

Preparación del espacio físico.

**Ejecución:**

Video Conferencia: El Clima laboral

Taller y actividades de retroalimentación

Evaluación del programa, instructores, participantes,

Coordinación del departamento de Recursos Humanos.

Preparación del informe del evento.

Clausura del evento.

Duración ocho horas, En un día se desarrolla una sola capacitación.

Horario: De 08h30 a 17h30, con un receso de 15 minutos entre las 10h50 a 11h05 y una hora de almuerzo.

CLIMA LABORAL	
MÓDULO I	
TEMAS	CONTENIDO GENERAL
CLIMA LABORAL	La excelencia organizacional y la manifestación de capitales, su relación con la cultura y clima laboral
	La administración estratégica y su relación con la cultura y el clima laboral
	Por qué fracasan muchos planes estratégicos
	Condiciones para que los trabajadores manifiesten lo mejor de sus capacidades
	Por qué algunos trabajadores talentosos se convierten en trabajadores problema
	Creación, innovación y diseño de la cultura organizacional
	Herramientas para medir la cultura organizacional
	Práctica y Evaluación
MÓDULO II	
LA EMPRESA	Por qué necesitamos construir agradables ambientes de trabajo
	Clima laboral y logro de Resultados
	Qué necesitan los trabajadores talentosos
	El rol Directivo
	Midiendo el clima laboral en su departamento de trabajo
	Práctica y Evaluación

Dirigida a: Todo el departamento administrativo de la empresa Efecto Grafico.

## PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN POR PROYECTO

**Tabla 7 PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN POR PROYECTO**

RECURSOS HUMANOS				
No. PERSONAS	CONCEPTO	CANTIDAD HORAS	COSTO	COSTO TOTAL
1	COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS	8	\$50.00	
1	CAPACITADOR	8	\$200.00	
			SUBTOTAL	\$250.00

MATERIALES Y EQUIPOS					
No.	CONCEPTO	CANTIDAD	No. EVENTOS	COSTO UNITARIO.	VALOR TOTAL
1	LIBRETA DE APUNTES	7	1	1	\$7
2	BOLÍGRAFOS	7	1	0,40	\$2.40
				SUBTOTAL	\$9.40

Tema



### **Objetivo General**

Fortalecer las aptitudes y capacidades de los empleados a través del aprendizaje de técnicas que ayuden en el desarrollo de sus funciones.

### **Metas**

Se capacitará por lo menos el 70% de los empleados

### **Actividades**

Elaboración del programa general del evento.

Selección de instructores.

Contratación de instructores.

Selección de infraestructura, en la cual se llevarán a cabo.

Preparación del espacio físico.

Ejecución:

Video Conferencia: Liderazgo y motivación al personal

Actividades de retroalimentación.

Evaluación del programa, instructores, participantes,

Coordinación del departamento de Recursos Humanos.

Preparación del informe del evento.

Clausura del evento.

Duración ocho horas, En un día se desarrolla una sola capacitación.

Horario: De 08h30 a 17h30, con un receso de 15 minutos entre las 10h50 a 11h05 y una hora de almuerzo.

Dirigida a: Todo el departamento administrativo de la empresa Efecto Grafico.

DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA	
MÓDULO I	
TEMAS	CONTENIDO GENERAL
EL SER HUMANO COMO UN SER COMPLEJO	Auto detección de mis capacidades
LAS EXPECTATIVAS VITALES	Detección de habilidades sociales propias
HACIA UN SER HUMANO PLENO Y EMPLEADO	Estoy siendo asertivo?
LAS CAPACIDADES Y LAS DEBILIDADES EN EL MARCO LABORAL	El árbol del Autoestima
	Práctica y Evaluación
MÓDULO II	
LA AUTOESTIMA	Las cinco "Aes" de la Autoestima
LAS HABILIDADES SOCIALES EN EL MARCO LABORAL	Las habilidades más demandadas en su puesto de trabajo
	Mi Curriculum
	Mejorando nuestra salud emocional
	Dinámicas grupales
	Valorando lo que somos y tenemos. Ejercicios de programación neurolingüística.
	Elaboración de test
	Auto registros sobre el desempeño
	Debates
	Cierre del curso
	Evaluación

## PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN POR PROYECTO

RECURSOS HUMANOS				
No. PERSONAS	CONCEPTO	CANTIDAD HORAS	COSTO	COSTO TOTAL
1	COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS	8	\$50.00	
1	CAPACITADOR	8	\$200.00	
			SUBTOTAL	\$250.00

MATERIALES Y EQUIPOS					
No.	CONCEPTO	CANTIDAD	No. EVENTOS	COSTO UNITARIO.	VALOR TOTAL
1	LIBRETA DE APUNTES	7	1	1	\$7
2	BOLÍGRAFOS	7	1	0,40	\$2.40
				SUBTOTAL	\$9.40

Tema



### **Objetivo General**

Generar adaptación y sobrevivencia a uno de los grupos sea este familia o sociedad esto se dará cuando el individuo se comunica con alguien más, toda relación humana implica las personas podemos desarrollar una vida compartida de manera amistosa y cordial.

### **Metas**

Se capacitará por lo menos el 70% de los empleados

Autoimagen positiva

Confianza

Asertividad

Iniciación al contacto

Comienzo de comunicación

Reconocimiento y evacion del peligro

Limites saludables

Comunidad

Apoyo

Actividades

Elaboración del programa general del evento.

Selección de instructores.

Contratación de instructores.

Selección de infraestructura, en la cual se llevarán a cabo.

Preparación del espacio físico.

### **Ejecución:**

Video Conferencia: relaciones interpersonales

Actividades de retroalimentación.

Evaluación del programa, instructores, participantes,

Coordinación del departamento de Recursos Humanos.

Preparación del informe del evento.

Clausura del evento.

Duración ocho horas, En un día se desarrolla una sola capacitación.

Horario: De 08h30 a 17h30, con un receso de 15 minutos entre las 10h50 a 11h05 y una hora de almuerzo.

Dirigida a: Todo el departamento administrativo de la empresa Efecto Grafico.

RELACIONES INTERPERSONALES EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA	
MÓDULO I	
TEMAS	CONTENIDO GENERAL
IDENTIDAD PERSONAL	Somos únicos ante los demás?
PERSONALIDAD	Reflejo de factores internos
INTELIGENCIA	Contenido de la educación emocional
EMOCIONES	Estabilidad y duración
SENTIMIENTOS	Reacciones asociadas a sensaciones
MÓDULO II	
La dignidad humana	Derechos humanos
Discriminación	Actitud y trato
La persona como sujeto moral	Valores
	Carácter subjetivo
	Circunstancias históricas sociales
	Cierre del curso
	Evaluación

## PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN POR PROYECTO

RECURSOS HUMANOS				
No. PERSONAS	CONCEPTO	CANTIDAD HORAS	COSTO	COSTO TOTAL
1	COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS	8	\$50.00	
1	CAPACITADOR	8	\$200.00	
			SUBTOTAL	\$250.00

MATERIALES Y EQUIPOS					
No.	CONCEPTO	CANTIDAD	No. EVENTOS	COSTO UNITARIO.	VALOR TOTAL
1	LIBRETA DE APUNTES	7	1	1	\$7
2	BOLÍGRAFOS	7	1	0,40	\$2.40
				SUBTOTAL	\$9.40

## 5.10 Encuesta.

Una encuesta es una técnica o método de recolección de información en donde se interroga de manera verbal o escrita a un grupo de personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación. (crecenegocios.com, 2015)

Se realiza la encuesta para verificar el conocimiento de las personas sobre lo que se necesita saber a dónde va dirigida la encuesta y las estrategias de aplicar para una mejora.

1.- ¿Considera usted que el rendimiento laboral está alineado con el cumplimiento de los objetivos corporativos?

Si  No

2.- ¿Considera usted que se lograría mejorar las relaciones interpersonales mediante actividades de integración?

Si  No

3.- ¿Considera usted que la inestabilidad emocional es un factor que afecta la productividad laboral?

Si  No

4.- ¿Considera usted que las buenas relaciones interpersonales ayudan a un buen clima laboral?

Si  No

5.- ¿Cree usted que tiene compromiso empresarial?

Si  No

6.- ¿Considera usted que los problemas familiares afectan su desempeño laboral?

Si  No

7.- ¿Anteriormente a recibido capacitación sobre relaciones interpersonales?

Si  No

8.- ¿Conoce usted la misión de la empresa?

Si  No

9.- ¿Considera que los incentivos aportan al mejor desempeño laboral?

Si  No

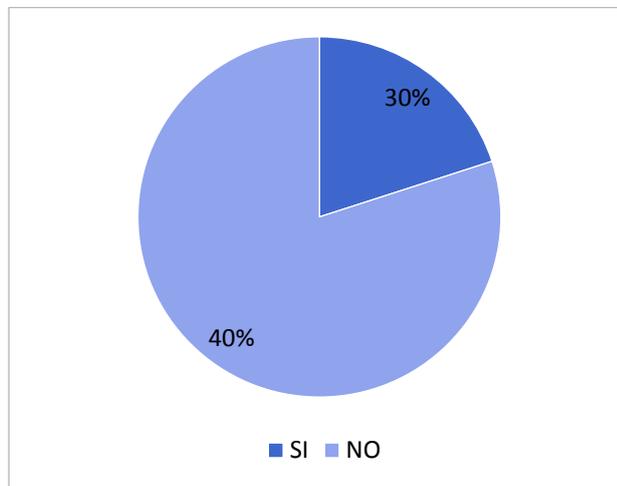
10.- ¿Considera que es importante brindar motivación al personal con capacitaciones que den realce para mantener buenas relaciones interpersonales?

Si  No

1.- ¿Considera usted que el rendimiento laboral está alineado con el cumplimiento de los objetivos corporativos?

**Tabla 8 Pregunta 1**

SI	3	30%
NO	40	40%
TOTAL	7	100%



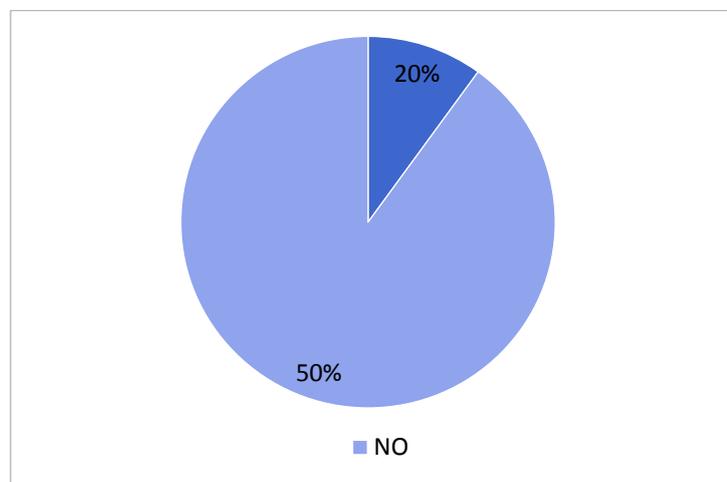
**Gráfico 1 Pregunta 1**

Del total de 7 empleados encuestados acerca del rendimiento laboral el 30% establece que si esta de acuerdo y el 4% menciona que esta en desacuerdo.

2.- ¿Considera usted que se lograría mejorar las relaciones interpersonales mediante actividades de integración?

**Tabla 9 Pregunta 2**

SI	5	50%
NO	2	20%
TOTAL	7	100%



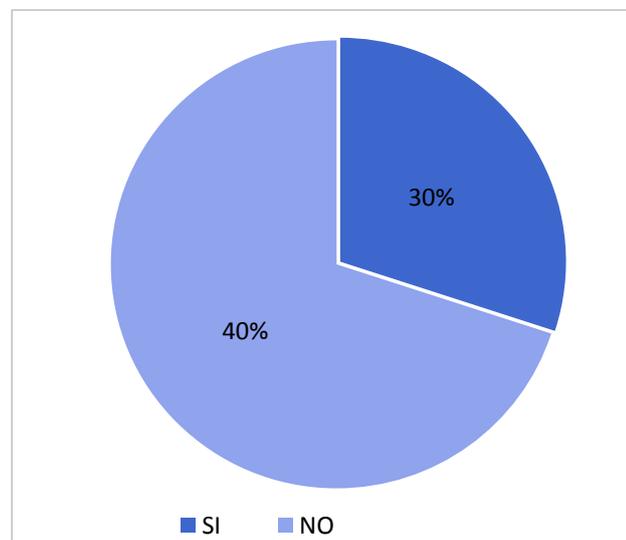
**Gráfico 2 Pregunta 2**

Conforme a la encuesta realizada sobre las relaciones interpersonales el 50% de los encuestados mencionaron que si están de acuerdo y el 20% que no están de acuerdo.

3.- ¿Considera usted que la inestabilidad emocional es un factor que afecta la productividad laboral?

**Tabla 10 Pregunta 3**

SI	3	30%
NO	4	40%
TOTAL	7	100%



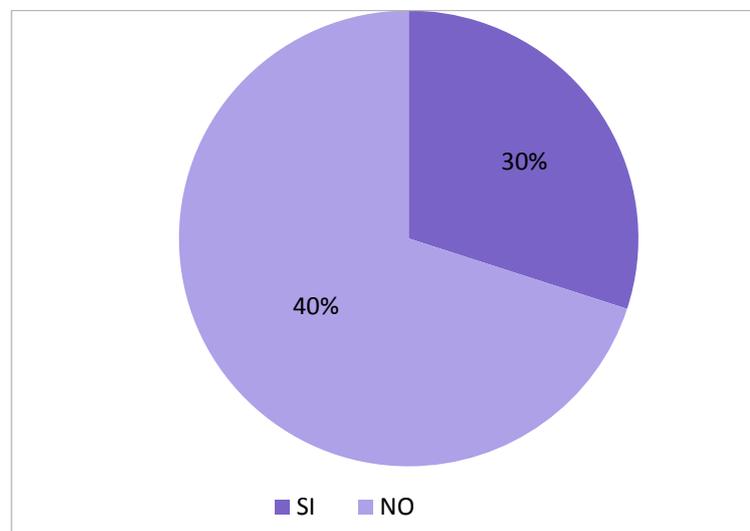
**Gráfico 3 Pregunta 3**

De acuerdo con la encuesta realizada en una muestra de 7 empleados acerca de la inestabilidad emocional el 30% menciona que si y el 40% que no repercute en la productividad.

4.- ¿Considera usted que las buenas relaciones interpersonales ayudan a un buen clima laboral?

**Tabla 11 Pregunta 4**

SI	3	30%
NO	4	40%
TOTAL	7	100%



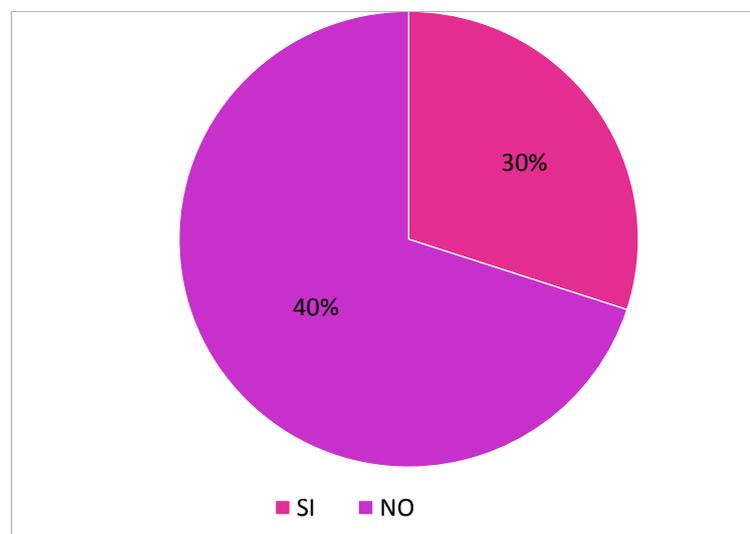
**Gráfico 4 Pregunta 4**

Según con los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta se determina que el 40% de los encuestados que representan la muestra de 7 empleados consideran que el clima laboral depende de buenas relaciones interpersonales.

5.- ¿Cree usted que tiene compromiso empresarial?

**Tabla 12 Pregunta 5**

SI	3	30%
NO	4	40%
TOTAL	7	100%



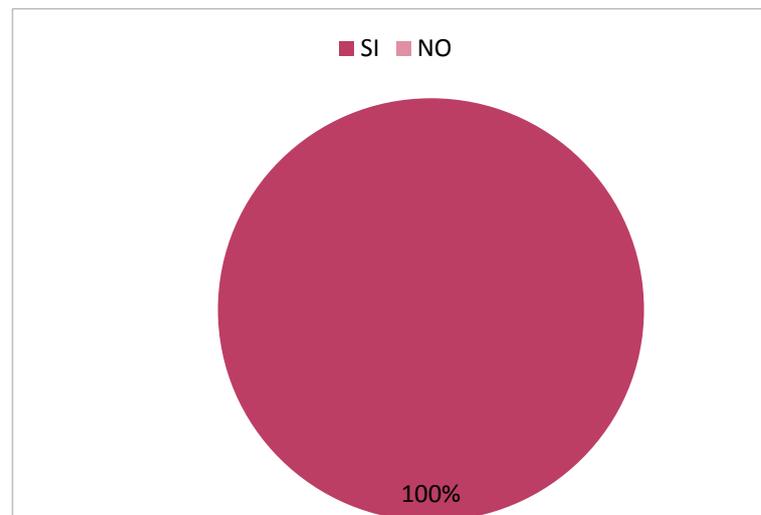
**Gráfico 5 Pregunta 5**

Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada en una muestra de 7 empleados acerca de que cree usted que tiene compromiso empresarial el 30% si se siente comprometido lo que el restante no se siente comprometido.

6.- ¿Considera usted que los problemas familiares afectan su desempeño laboral?

**Tabla 13 Pregunta 6**

SI	7	70%
TOTAL	7	100%



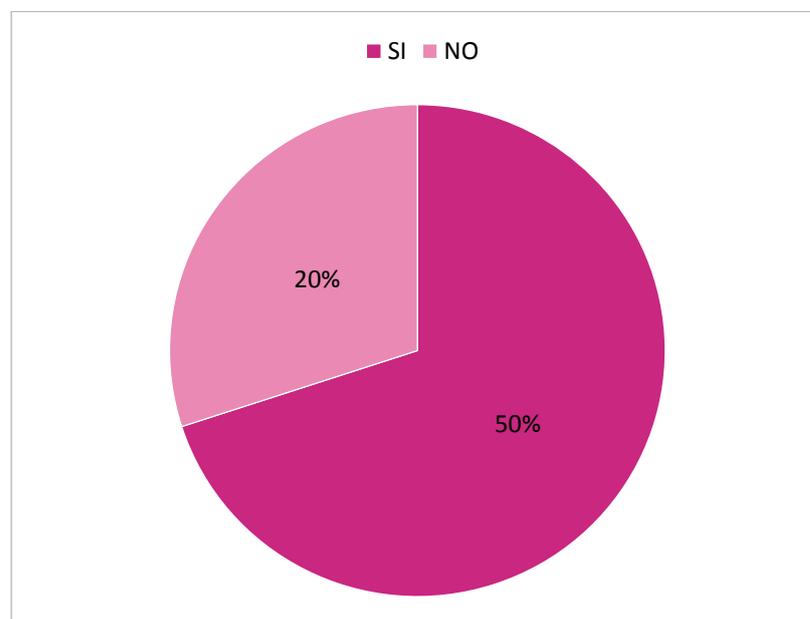
**Gráfico 6 Pregunta 6**

Del total del personal encuestado que corresponde a la muestra de 7 empleados el 100% mencionaron que los problemas familiares afectan su desempeño laboral ya que en casos la vida familiar afecta en el empleado.

7.- ¿Anteriormente a recibido capacitación sobre relaciones interpersonales?

**Tabla 14 Pregunta 7**

SI	5	50%
NO	2	20%
TOTAL	7	100%



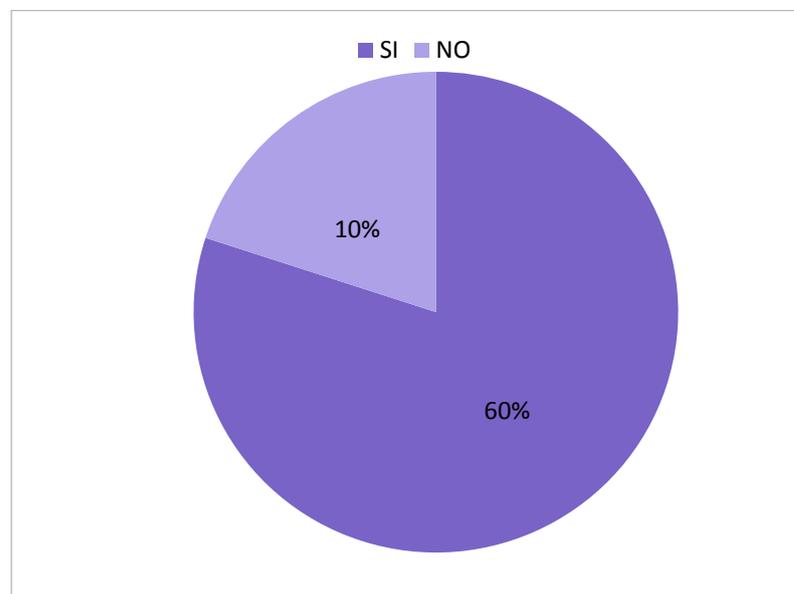
**Gráfico 7 Pregunta 7**

Acorde con los resultados de la encuesta acerca si a recibido capacitación sobre relaciones interpersonales el 50% menciona que si pero la inducción no es la correcta ya que los capacitadores son personas mediadoras mas no profesionales.

8.- ¿Conoce usted la misión de la empresa?

**Tabla 15 Pregunta 8**

SI	1	10%
NO	6	60%
TOTAL	7	100%



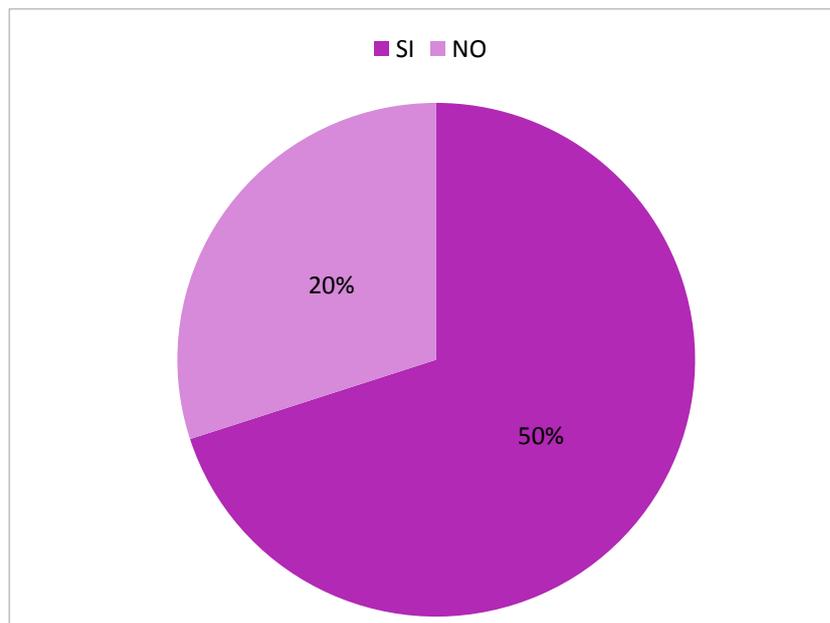
**Gráfico 8 Pregunta 8**

Según los resultados obtenidos sobre la encuesta del conocimiento de la misión de la empresa el 60% del personal mencionan que no conoce bien la misión de la empresa mientras que el restante si conoce lo que quiere decir que los empleados necesitan conocer este punto.

9.- ¿Considera que los incentivos aportan al mejor desempeño laboral?

**Tabla 16 Pregunta 9**

SI	5	50%
NO	2	20%
TOTAL	7	100%



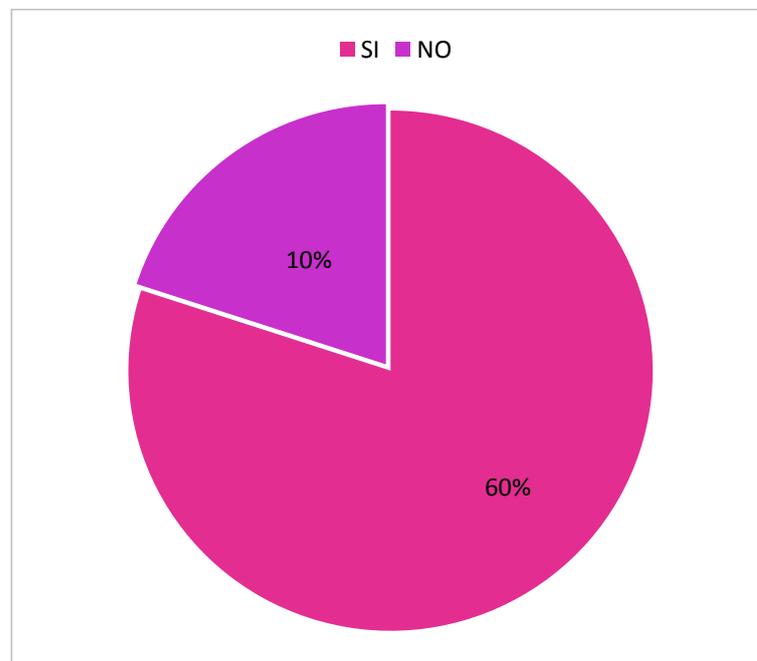
**Gráfico 9 Pregunta 9**

Del total del personal encuestado el 50% menciona que los incentivos aportan al mejor desempeño laboral ya estos sean económicos o condecoración sin embargo el restante no esta de acuerdo ya que no son incentivos lo que se necesita.

10.- ¿Considera que es importante brindar motivación al personal con capacitaciones que den realce para mantener buenas relaciones interpersonales?

**Tabla 17 Pregunta 10**

SI	6	60%
NO	1	10%
TOTAL	7	100%



**Gráfico 10 Pregunta 10**

Según los resultados obtenidos acerca de proporcionar capacitaciones que motiven al personal a mantener buenas relaciones interpersonales dentro del lugar de trabajo el 60% estuvo de acuerdo hacen mención los encuestados que con motivar al personal resaltan la importancia del clima laboral.

## CAPITULO VI

### ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 6.01 Recursos.

Cuando se realice la socialización del Plan se necesitara de los siguientes recursos:

- Recursos Audiovisuales.
- Instructivos de aplicación del plan
- Material de Apoyo.

##### 6.01.01 Recursos Humanos.

- Población: 7 personas
- Capacitador 1 persona
- Apoyo: 2 (Personal de la empresa)

##### 6.01.02 Recursos Audiovisuales.

- Proyector
- Computador Portátil
- Memory Flash

## 6.02 Presupuesto.

En la siguiente tabla se describirá el presupuesto total que se necesitara para la realización de un plan de capacitación de relaciones interpersonales en la empresa Efecto grafico mediante capacitaciones.

**Tabla 18 Presupuesto.**

#	DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	OBSERVACION
1	Memory Flash 4 Gb	1	7,00	7,00	Almacenamiento de información
2	Papel bond	1	3.50	3.50	Provisto por la Empresa
3	Esferos	12	0.50	1.00	Provisto por el estudiante
4	Lápiz	12	0.40	0.40	Provisto por el estudiante
5	Cuaderno	12	1.00	1.00	Provisto por el estudiante
6	Impresiones	310	0.05	15.50	Provisto por la Empresa
7	Anillados	7	10.00	10.00	Provisto por el estudiante
8	Impresión CDS	1	2,00	6,00	Provisto por el estudiante
15	Computador Portátil	1	-	-	Provisto por el Estudiante
TOTAL:				<b>\$ 44.40</b>	

### 6.03 Cronograma

Tabla 19 Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																								
Mes	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO			
Semana / Actividades	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Selección del tema	■	■																						
Planteamiento del tema	■	■																						
Formulación del Problema		■																						
Recoleccion de Informacion			■																					
Objetivos			■	■																				
Justificación e importancia			■	■																				
Antecedentes				■																				
Mapeo de Involucrados				■	■																			
Arbol de Problemas				■	■																			
Arbol de Objetivos					■	■																		
Matriz de Analisis de Alternativas						■	■																	
Matriz de Analisis de Impacto de los Objetivos						■	■																	
Diagrama de Estrategias								■	■															
Matriz Marco Logico									■	■														
Propuesta											■	■												
Elaboracion de la Propuesta												■	■	■										
Presentacion y Revisión por Parte del Consejo de la Carrera																■	■	■	■					
Desarrollo del Sistema de Selección																					■	■	■	■

## CAPITULO VII

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 7.01 Conclusiones.

La empresa y la información recibida nos va ayudar para poder presentar una propuesta de capacitación en relacione interpersonales que contribuirá para dar soluciones a los conflictos que en la actualidad vive la empresa, por tal motivo la aplicación de la propuesta beneficiara a los colaboradores y a la obtención de un buen clima laboral.

Por lo antes expuesto, también se concluye que la capacitación debe ser sistémica de acuerdo a los avances para una mejora continua.

Con el presente trabajo de investigación y su aplicación, está claro que la empresa Efecto Grafico puede lograr tener mejores relacione interpersonales entre los colaboradores e incrementar su producción a mediano tiempo por cuanto se generaría un efecto multiplicador lo cual será ventajoso en relación a otras empresas.

Por otra parte, la propuesta que se plantea es viable alcanzarla en el tiempo previsto ya que se cuenta con los recursos presupuestarios, materiales y humanos..

## 7.02 Recomendaciones.

La aplicación del plan de capacitación de relaciones interpersonales debe ser administrada por facilitadores que conozcan del tema y sean motivadores para captar mayor atención e interés por parte de los empleados.

Para la obtención de resultados favorables se recomienda establecer mecanismos de seguimiento de apoyo con la finalidad de constatar los avances en las relaciones entre jefes y subalternos y de compañero a compañero es decir de forma vertical y horizontal.

Entre tanto, se sugiere poder verificar y emitir reportes durante los primeros meses posteriores a las capacitaciones y así poder identificar si ha mejorado el clima laboral, la comunicación y las relaciones interpersonales.

## **Bibliografía**

<http://www.definicionabc.com/general/capacitacion.php>. (s.f.).

<http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>. (s.f.).

[http://www.gerenciayempresa.com/documentos/articulos/IMPORTANCIA\\_DE\\_LA\\_CAPACITACION.pdf](http://www.gerenciayempresa.com/documentos/articulos/IMPORTANCIA_DE_LA_CAPACITACION.pdf). (s.f.).

<http://www.iafi.com.ar/capacitaciones-in-company/cursos.php?id=20-Relaciones-Interpersonales-Laborales.html>. (s.f.).