



INSTITUTO TECNOLÓGICO
"CORDILLERA"
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS-PERSONAL

ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN UN TALLER DE FORMACIÓN SOBRE
LA IMPORTANCIA DE LAS BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES
PARA MEJORAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES
EN LA EMPRESA SERVICIOS EMPRESARIALES VEEPSA DISTRITO
METROPOLITANO QUITO 2016 ~2017

Proyecto de I+D+I previo a la obtención del Título de Tecnólogo en Administración
de Recursos Humanos - Personal

Autor: Flor Estefany Trujillo Ramos

Tutor: Ing. Pamela Hidalgo

Quito, 2017

DECLATORIA

Expreso que la investigación es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se presentaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a lo que han llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Flor Estefany Trujillo Ramos

C.I.

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Flor Estefany Trujillo Ramos portador de la cédula de ciudadanía signada con el No 1722795323 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: "En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.", otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado "**ELABORACION Y SOCIALIZACION UN TALLER DE FORMACIÓN SOBRE LA IMPORTANCIA DE LAS BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES PARA MEJORAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA SERVICIOS EMPRESARIALES VEEPSA D.M.Q.2016-2017**" con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

FIRMA _____

NOMBRE Flor Estefany Trujillo Ramos

CEDULA 1722795323

Quito, a los _____ días del mes de Abril 2017

AGRADECIMIENTO

Al culminar una etapa muy importante de mi vida me es satisfactorio expresar en pocas palabras el agradecimiento para aquellas personas que me brindaron su confianza incondicional y consejos para llegar a las metas propuestas

Agradecer primeramente a Dios por guiarme por el camino del bien a mi madre Cecilia Ramos quien es el eje importante en mi vida a mi hermano ejemplo de madre luchadora inspiradora de motivadora Luis Aníbal Ramos

Al glorioso instituto Cordillera, que me abrió las puertas para formarme primero como ser humano y como profesional de excelencia con guía de docentes de calidad

A mi tutora quien con paciencia experiencia generosidad bondad al darme oportunidad de brindarme su capacidad y experiencia para la terminación de mi proyecto

DEDICATORIA

Dedico este proyecto principalmente a Dios a mi madre por toda la bendición, recibida y por el presente trabajo de estudio y poder alcanzar así mis principales objetivos que es el obtener mi tecnología.

Primordialmente el regalo más grande de mi vida mi madre Cecilia Ramos Ucles mujer ejemplar que me ha estado siempre apoyando que a pesar de todos los problemas siempre hemos estado juntos

A mi hermano Luis Anibal Ramos quien me brindo su confianza y apoyo constante para poder cumplir con mis objetivos propuestos

Al Instituto Tecnológico Cordillera por permitirme forjar mi formación profesional en su campus.

ÍNDICE GENERAL

DECLATORIA	ii
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	x
CAPÍTULO I	1
ANTECEDENTES	1
1.01 Contexto.....	1
1.02 Justificación	4
1.03 Definición del Problema Central (Matriz T).....	5
1.03.01 Análisis de la Matriz T	7
CAPITULO II.....	10
ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	10
2.01 Espina de pescado de la problemática	10
2.02 Mapeo Mental de Involucrado	11

2.03 Análisis de la matriz de involucrados	12
CAPÍTULO III	16
PROBLEMAS Y OBJETIVOS	16
3.01 Árbol de problemas.....	16
3.01.01 Análisis de Árbol de problemas	17
3.02 Árbol de Objetivos.....	18
3.02.01 Análisis del Árbol de objetivos	19
CAPÍTULO IV.....	20
ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	20
4.01 Análisis Matriz de alternativas	21
4.02 Matriz de análisis de impacto de los objetivos	22
4.02.01 Análisis Matriz de impacto de los objetivos	23
4.03 Diagrama de estrategias	25
4.03.01 Análisis Diagrama de estrategias	26
4.04 Matriz De Marco Lógico	26
CAPITULO V	30
PROPUESTA.....	30
5.01 Propuesta.....	30

5.01.01 Antecedentes	30
5.01.02 Justificación De La Propuesta	31
5.01.03 Filosofía Corporativa.....	32
5.01.04 Visión	33
5.01.05 Misión.....	33
5.01.06 Valores Corporativos	33
5.01.07 Metodología de la investigación	34
5.01.08 Herramienta de investigación.....	36
5.02 Taller.....	44
CAPÍTULO VI.....	56
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	56
6.01 Recursos.....	56
6.02 PRESUPUESTO.....	58
6.03 CRONOGRAMA.....	60
CAPITULO VII.....	62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
7.1 Conclusiones.....	62
7.2 RECOMENDACIONES.....	63

Anexos..... 67

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 MATRIZ T	6
TABLA N° 2 MATRIZ DE ANALISIS DE INVOLUCRADOS	13
TABLA N° 3 MATRIZ DE ANALIS DE ALTERNATIVAS.....	20
TABLA N° 4 MATRIZ DE ANALISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	22
TABLA N° 5 MATRIZ DE MARCO LÓGICO	27
TABLA N° 6 EL TALLER DE FORMACION DE VEPSA.....	47
TABLA N° 7 MIEMBROS ADMINISTRATIVOS	48

ÍNDICE DE FIGURAS

ILUSTRACIÓN 1 DIAGRAMA DE ESPINA DE PESCADO	10
ILUSTRACIÓN 2 MAPEO DE IVOLUCRADOS.....	11
ILUSTRACIÓN 3 EL ÁRBOL DE PROBLEMAS	16
ILUSTRACIÓN 4 ÁRBOL DE OBJETIVOS	18
ILUSTRACIÓN 5 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	25
ILUSTRACIÓN 6 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA.....	33

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

1.01 Contexto

El presente proyecto tiene como finalidad el analizar la importancia de las relaciones interpersonales para mejorar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la Empresa Servicios Empresariales VEEPSA , según un estudio empírico de mercado realizado en el periodo 2016-2017 se determina que existen inadecuadas relaciones interpersonales lo cual resulta difícil lograr tener comunicación por lo que se debe mejorar implementando talleres de formación.

La Empresa Servicios Empresariales VEEPSA inicia sus actividades el 15 de Marzo del 2006 en la ciudad de Manta Manabí en la cual lleva ofreciendo sus servicios a la ciudadanía durante 11 años de apoyo en las instalaciones de los clientes, como limpieza general de interiores mantenimiento, eliminación de basura seguridad y vigilancia, envío de correo recepción lavandería y servicios conexos a fin de facilitar el funcionamiento de las instalaciones las unidades clasificadas en esta clase proporcionan personal para la realización de las mismas.

Actualmente la empresa cuenta con 10 empleados en la ciudad de Quito brindando servicios de limpieza la cual se tiene la necesidad de contar con un taller de formación para reparar la satisfacción de los trabajadores ya que esto provoca fallas de comunicación tiene repercusión en el clima laboral y como problema impide fortalecer los lazos entre directivos y trabajadores y es sumamente primordial implementar este

medio de comunicación para poder cumplir las metas organizacionales ya que la empresa depende del desempeño laboral de los colaboradores para crecer y ser reconocida a nivel mundial

(Hirtz, 2009, pág. 45)

En el mundo laboral, donde existe una importante gama de relaciones interpersonales relaciones de compañeros de trabajo, de empleado-jefe, con clientes, directores, proveedores, la habilidad de construir buenas interacciones, termina siendo una competencia que no se debe descuidar, formando una importante base para un mejor rendimiento laboral y empresarial, desde este punto de vista laboral, podemos afirmar que las relaciones interpersonales se entienden como la capacidad que tiene la persona de cooperar y trabajar con sus compañeros, estableciendo una meta a conseguir y organizando el trabajo diario para no entorpecer el desempeño del resto las relaciones entre compañeros de trabajo deben basarse en el respeto, el buen trato y cooperación y por su parte, las relaciones entre empleado-jefe, tienen un sustento en base a la efectividad, productividad, utilidad y obediencia, pero todo en límites precisos, ya que si se torna excesivo puede devenir en estrés, acoso laboral (mobbing) y otros inconvenientes de este estilo.

La mayoría de los medios de trabajo son de actividad grupal, por consiguiente requiere un nivel aceptable de comunicación, cooperación e identificación entre los miembros de un grupo de trabajadores, es a partir de unas adecuadas relaciones interpersonales que puede crearse una mejor interacción de grupo y finalmente mejorar como institución.

Desde casos más antiguos como la producción en serie de cualquier tipo de metal o plástico en el que una colaboración coordinada permitía la realización óptima de las labores, a las empresas multinacionales en la actualidad que requieren la cooperación de miles de empleados en diferentes partes del planeta.

(Psicología Organizacional, 2012)

Las relaciones interpersonales influyen en muchas áreas en el trabajo como el clima laboral, productividad, atención al cliente, trabajo en equipo, satisfacción laboral entre otros, no todo lo que trae las buenas relaciones interpersonales es beneficioso, ya que si no se manejan de manera adecuada por parte de la empresa puede conllevar a que los empleados pierdan concentración en la labor, nuble su juicio ante la toma de decisiones como un despido por ejemplo y que pueda promoverse el conformismo en algunos empleados pues otros les pueden “ayudar”.

(OMS, 2010)

Se analiza el entorno de trabajo saludable para ello se proporcionan algunas definiciones generales extraídas de la literatura y otras de la OMS desarrolladas para este documento de este modo se resumen las perspectivas y el trabajo, define un entorno de trabajo saludable promover y proteger la salud seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo, la salud y la seguridad y el bienestar concernientes al medio psicosocial del trabajo incluyendo la organización del mismo y la cultura del espacio de trabajo.

1.02 Justificación

El presente proyecto va enfocado a realizar e implementar talleres de formación sobre la importancia de las relaciones interpersonales de la empresa Servicios Empresariales VEEPSA, el cual será uno de los beneficios de todos los empleados y de la empresa obteniendo un desarrollo eficiente y eficaz que se pondrá en marcha y aportando el crecimiento de contar con una adecuada motivación y relaciones interpersonales.

Según (Vecino, 2014, pág. 23),

Los cursos y talleres en formación empresarial que permiten al participante contar con conocimientos y herramientas prácticas para lograr una mejor gestión de su empresa y por ende, una mayor productividad y rentabilidad, una de las características de los procesos de formación y entrenamiento empresarial en la actualidad, tienen que ver con la capacidad de los instructores para proponer experiencias prácticas que les permita consolidar el contenido expresado en la presentación del tema. Dependiendo del tipo de capacitación se requieren actividades y dinámicas que permitan apoyarse en ellas para transmitir los contenidos propuestos.

Por este motivo con el desarrollo de la presente investigación a través de la metodología I+D+I se busca presentar una alternativa innovadora en este proceso interno en la Administración de Recursos humanos de la Empresa Servicios Empresariales VEEPSA siendo la línea de investigación el impacto de liderazgo en la gestión empresarial vinculado con el objetivo 9 del Plan Nacional del Buen Vivir que es garantizar el trabajo digno en todas formas haciendo referencia al tema que un trabajo

digno sea una fuente de realización personal y se constituya como base para la búsqueda de los talento de las personas.

(Salazar, 2012)

Según Salazar Puesto de trabajo se define como el lugar o área ocupado por una persona dentro de una organización, empresa o entidad donde se desarrollan una serie de actividades las cuales satisfacen expectativas, que tienen como objetivo, garantizar productos, servicios y bienes en un marco social, esto propicia una relación de contrato donde se beneficia la organización y la persona que pertenece a ella, de hecho, para un óptimo resultado se hace necesario la correcta utilización de las herramientas a la disposición así se satisfacen la demandas de la empresa al seleccionar el perfil indicado.

1.03 Definición del Problema Central (Matriz T)

Con el análisis de la matriz se pretende realizar un estudio sobre las inadecuadas relaciones interpersonales del empleador hacia los empleados de la EMPRESA SERVICIOS EMPRESARIALES VEEPSA.

Es una teoría que permite definir la satisfacción actual de la empresa estableciendo así una situación empeorada y una situación mejorada esta matriz también está conformada por las fuerzas impulsadora aquellas que no van a permitir que se realice una situación empeorada y las fuerzas

(Medianero, 2017), bloqueadoras aquellas situaciones que no van a permitir que se dé una situación mejorada para lo cual se realiza una valoración mediante la intensidad (I) que es el nivel de impacto de la fuerza sobre la problemática Potencial de Cambio (

PC) Cuando se puede cambiar los objetivos de la fuerza para llegar a la situación deseada por la empresa.

Tabla N° 1 MATRIZ T

SITUACION EMPEORADORA	• SITUACION ACTUAL				SITUACION MEJORADA
Desfavorable autoestima en los trabajadores	Inadecuadas relaciones Interpersonales entre empleados y superiores de la empresa Servicios empresariales VEEPSA				Colaboradores seguros de si mismo
FUERZAS IMPULZADORAS	I	PC	I	PC	FUERZAS BLOQUEADORA
• Capacitar a las directivos e integrantes sobre las relaciones interpersonales	5	5	5	3	• Escaza relación entre trabajadores de los distintos departamentos
• Generar un clima laboral de calidad con la motivación personal y profesional	3	5	3	3	• Ineficiente productividad y carencia en rendimiento de los trabajadores.
• Desarrollar talleres para tener mejoramiento en la comunicación interna	3	5	5	3	• Desinterés de comunicación asertiva
• Diseñar sesiones de trabajo sobre las relaciones humanas	5	3	5	3	• Desinterés por los miembros administrativos de la empresa VEEPSA para realizar la socialización de los talleres.
• Realizar capacitaciones de formación a los empleadores de cómo deben familiarizarse con los empleados.	3	5	3	3	• Inseguridad laboral debido a la exigencia de los empleadores de la empresa VEEPSA.

Fuente: Servicios Empresariales Veepsa, 2016

Elaborado por: Flor Trujillo

1.03.01 Análisis de la Matriz T

Ya identificados los problemas que existen en la empresa tenemos la matriz "T" donde indicamos de tres situaciones que son de situación actual, empeorada y mejorada donde verificamos que la situación actual inadecuadas relaciones interpersonales entre empleados y superiores de la empresa servicios empresariales veeps, la situación empeorada es el desfavorable autoestima en los trabajadores lo cual causa una desconfianza al momento de realizar las actividades, y la situación mejorada es obtener colaboradores seguros de si mismo.

La primera fuerza impulsadora es capacitar a los directivos e integrantes sobre las relaciones interpersonales la cual tiene un impacto relevante y su potencial de cambio también relevante porque al momento de capacitar a los empleados y empleadores se obtendrá como resultado una comunicación adecuada mientras que las fuerzas bloqueadora es la escasa relación entre los trabajadores de los distintos departamentos la cual también podemos observar que también tiene un impacto relevante y su potencial de cambio es medio por que al no conocer los procesos a realizar los empleados no entienden cual es su problema que existe al no tener adecuadas relaciones de comunicación de jefes a empleados.

La segunda fuerza impulsadora es generar un clima laboral de calidad con la motivación personal y profesional la cual tiene un impacto medio y respectivamente su potencial de cambio es creciente debido que genera recursos para garantizar el trabajo estable justo y digno, también tenemos las fuerzas bloqueadoras que es , la ineficiente productividad y carencia en el rendimiento de los trabajadores la cual tiene un nivel de impacto es elevado y su potencial de cambio es medio porque el personal presenta

resistencia al cambio y escasa participación dentro de programas de mejoramiento continuo.

La tercera fuerza impulsadora es desarrollar talleres tener mejoramiento en la comunicación interna la cual presenta un impacto medio y potencial de cambio es elevado ya que los talleres es uno de los pilares fundamentales ya que es la formación empresarial que permite al participante contar con conocimientos y herramientas, su fuerza bloqueadora es la, carencia de comunicación asertiva la cual tiene un impacto medio y un potencial de cambio medio debido a que no existe comunicación dialogo en la empresa.

La cuarta fuerza impulsadora es diseñar sesiones de trabajo sobre las relaciones humanas la cual tiene un impacto medio y un potencial de cambio es creciente ya que se busca establecer y crear amistades unos con otros y así poder cooperar en el funcionamiento y poder crear equipos de trabajo, mientras que su fuerza bloqueadora es el desinterés por los miembros administrativos de la empresa VEEPSA para realizar la socialización de los talleres la cual muestra un nivel de impacto elevado y su potencial de cambio es medio es por esta razón que no se puede determinar los problemas de relacionarse entre empleados y superiores de la organización.

La quinta fuerza impulsadora es realizar capacitaciones de formación a los empleadores de cómo deben familiarizarse con los empleados la cual tiene un impacto elevado y su potencial de cambio es medio, esto es un beneficio directamente para los trabajadores ya que permiten el mejoramiento de relacionarse y de identificar las desviaciones sobre los cuales se deben tomar correctivos, por otra parte las fuerzas bloqueadoras es la inseguridad laboral debido a la exigencia de los empleadores de la empresa VEEPSA la cual tiene un impacto es superior y su potencial de cambio es medio

debido a la ausencia e insatisfacción laboral de los empleados esto provoca una interrelación conflictiva y un ambiente desagradable dentro de la organización.

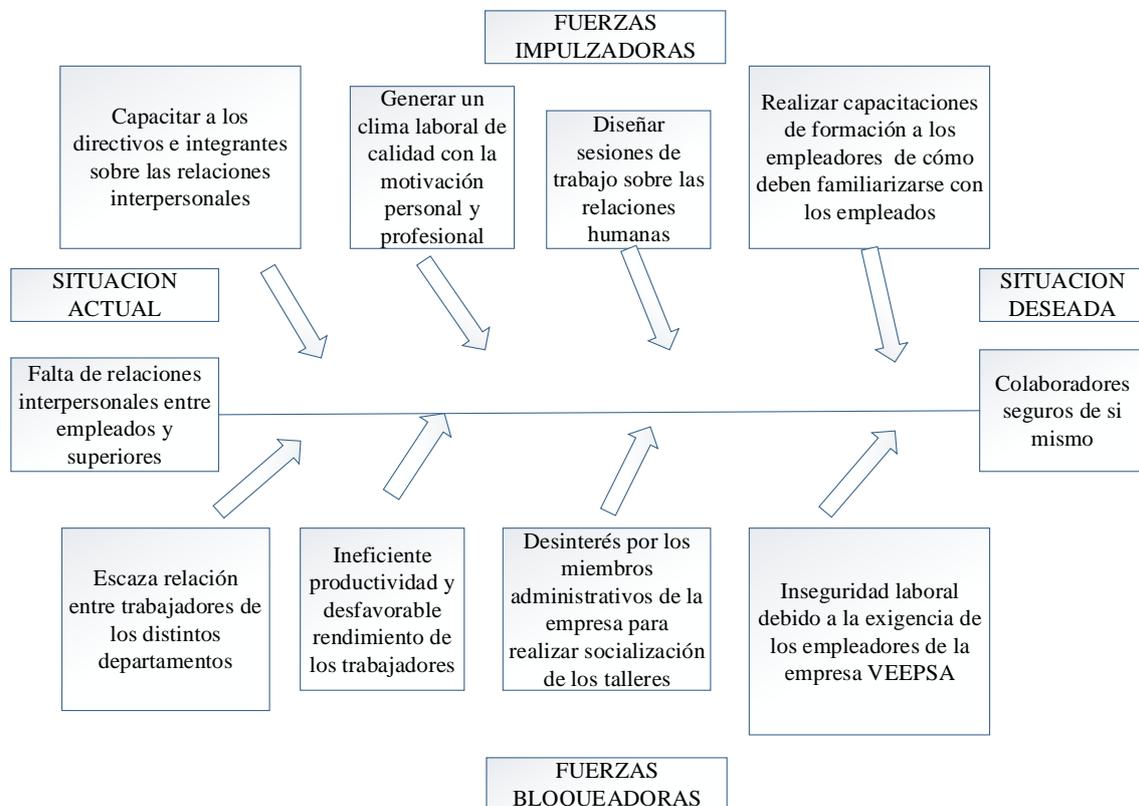
CAPITULO II

ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

2.01 Espina de pescado de la problemática

(Paulo, 2012, pág. 23), El primer diagrama causa-efecto fue desarrollado por Kaoru Ishikawa, en 1943, también se llama de "Diagrama de Ishikawa" o "Diagrama Espina de Pescado".

ILUSTRACIÓN 1 DIAGRAMA DE ESPINA DE PESCADO



Fuente: Servicios Empresariales Veepsa, 2016

Elaborado Por: Flor Trujillo

2.02 Mapeo Mental de Involucrado

(Maurtua, 2017)

El mapeo de autores Involucrados es una técnica que busca identificar a los actores claves de un sistema y que además permite analizar sus intereses su importancia e influencia sobre los resultados de una interposición, El análisis de involucrados es una herramienta que permite identificar los actores sociales más importantes del Estado, sector privado y sociedad civil que puedan ser la base para la implementación de una intervención. Así mismo permite conocer el rol de los actores sociales, las funciones, actividades y responsabilidades e influencia en la implementación del proyecto. Esto ayudará a la formación de comités o grupos de apoyo para actividades específicas del proceso de elaboración y ejecución de un plan, programa o proyectos de inversión.

Ilustración 2 MAPEO DE IVOLUCRADOS



Fuente: Servicios Empresariales Veepsa, 2016

Elaborado Por: Flor Trujillo

2.03 Análisis de la matriz de involucrados

Concepto:

(Pájaro, 2016), De forma básica el análisis de involucrados consiste en identificar los diferentes intereses, capacidades y necesidades de los grupos afectados por el proyecto de inversión, para luego usar dichas diferencias en la definición de problemas, análisis de objetivos y selección de alternativas.

Tabla N° 2 MATRIZ DE ANALISIS DE INVOLUCRADOS

ACTORES INVOLUCRADOS	INTERES SOBRE EL PROBLEMA CENTRAL	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS MANDATOS Y CAPACIDADES	INTERES SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
EMPRESA	Mejorar el nivel de satisfacción de los trabajadores	Inadecuadas relaciones interpersonales	Recursos económicos Recursos humanos Recursos tecnológicos	Fomentar el mejoramiento del clima laboral dentro de la empresa	Desinterés por parte de los colaboradores por el tema
TRABAJADORES	Promover excelentes relaciones humanas para el funcionamiento efectivo empresarial	Autoestima bajo Personal desmotivado	Talento humano Jefes de área Trabajadores	Alto nivel de compromiso de los empleadores hacia los empleados	Resistencia a los talleres de formación que realizan los empleadores
PROVEEDORES	Brindar un trabajo satisfactorio de limpieza en todas las sucursales	Desinformación de relaciones interpersonales en la familia	Recurso financiero humano tecnológico	Promover adecuadas relaciones de convivencia para el funcionamiento efectivo de la empresa	Terminación de contrato con la empresa
ORGANISMOS DE CONTROL	Proporcionar un taller de formación contra las relaciones interpersonales dentro de la empresa	Desinterés por parte de los empleadores	Ministerio de relaciones laborales código de trabajo	Prevenir los conflictos interpersonales entre empleado y empleador	Desprestigio de la organización dentro de la sociedad
CLIENTES	Promover la eficacia y facilitar la comunicación interpersonal	Inadecuadas relaciones interpersonales con el cliente externo	Recurso humano tecnologico financiero	satisfacer las necesidades del cliente y así adquirir reconocimiento organizacional	Impuntualidad al momento de prestar el servicio de limpieza

Fuente: Servicios Empresariales Veepsa, 2016

Elaborado Por: Flor Trujillo

Análisis

Estableciendo la matriz de involucrados según el orden jerárquico se tiene como primer involucrada la empresa involucrada en la propuesta del proyecto, el cual podemos observar el interés sobre el problema central es promover la eficiencia y facilitar la comunicación interpersonal buscando armonía individual y social, como problemas percibidos tenemos la inadecuada relaciones como recursos mandatos y capacidades se establece los recursos económicos, humano, tecnológicos, como interés sobre el proyecto tenemos fomentar el mejoramiento del clima laboral dentro de la empresa, como conflictos potenciales tenemos el desinterés por parte de los colaboradores por el tema.

Como segundo involucrado se considera a los trabajadores el interés sobre el problema central promover excelentes relaciones humanas para el funcionamiento efectivo empresarial como problema percibido tenemos el autoestima elevado del personal desmotivado, recursos mandatos y capacidades tenemos talento humano, jefes de área, trabajadores, mientras que el interés sobre el proyecto es el limitado el nivel de compromiso de los empleadores hacia los empleados, como última alternativa tenemos los conflictos potenciales resistencia a los talleres de formación que realizan los empleadores.

Como tercer involucrado son los proveedores el interés sobre el problema central es brindar un trabajado satisfactorio de limpieza en todas las sucursales, problemas percibidos desinformación por parte de los colaboradores para cumplir las actividades, estableciendo los recursos mandatos y capacidades es recurso financiero humano y tecnológico, el interés sobre el proyecto promover adecuadas relaciones de convivencia para el funcionamiento efectivo de la empresa, dentro de los conflictos potenciales es la terminación de contrato con la empresa.

Como cuarto involucrado tenemos los organismos de control el interés sobre el problema central es proporcionar un taller de formación a los trabajadores con el objetivo de mejorar la comunicación el cual los problemas percibidos es el desinterés por parte de los empleadores para asistir a los talleres, como recursos mandatos capacidades tenemos el ministerio de relaciones laborales código de trabajo, el interés sobre el proyecto es contribuir a difundir la importancia de entornos laborables saludables, finalmente tenemos los conflictos potenciales desprestigio de la organización dentro de la sociedad.

Como quinto involucrado tenemos a los clientes como interés sobre el problema central promover la eficacia y facilitar la comunicación interpersonal, como problemas percibidos inadecuadas relaciones interpersonales con el cliente externo como recursos, mandatos, capacidades, tenemos el recurso humano tecnológico y financiero como interés sobre el proyecto tenemos satisfacer las necesidades del cliente y hacia adquirir reconocimiento organizacional, como conflictos potenciales impuntualidad al momento de prestar el servicio de limpieza.

CAPÍTULO III

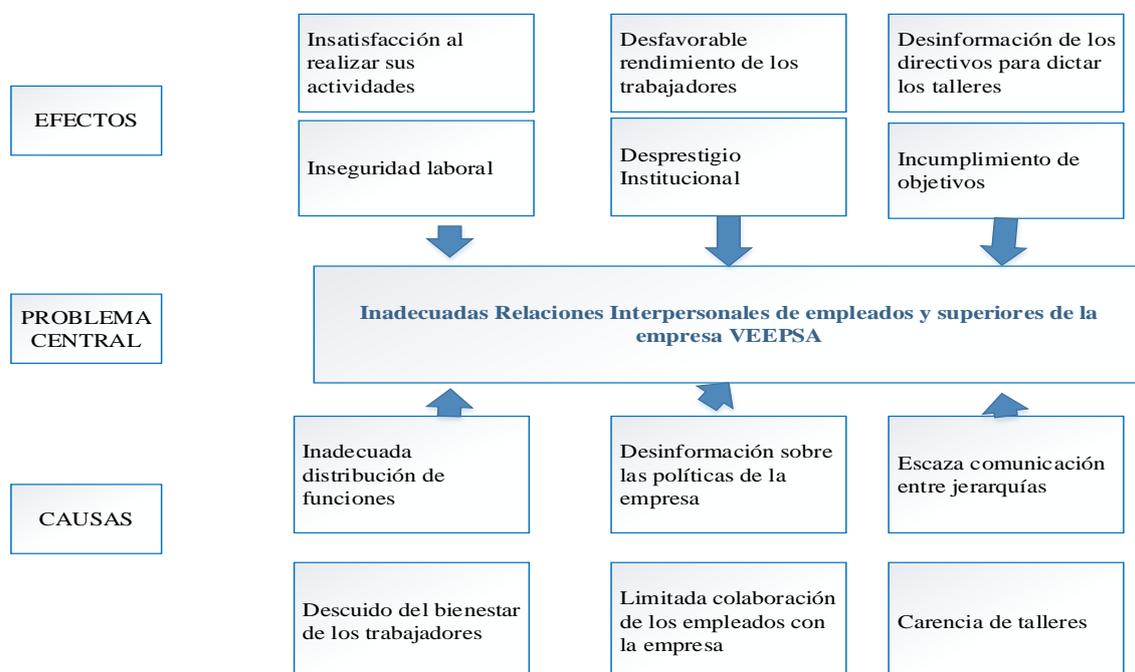
PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.01 Árbol de problemas

(Barreto, 2010)

Es una herramienta participativa que se usa para identificar los problemas principales con sus causas y efectos, permitiendo a los planificadores de proyectos definir objetivos claros y prácticos, así como también plantear estrategias para poder cumplirlos identificar los aspectos negativos de la situación existente y colocarlos en el árbol de problemas, incluyendo sus causas y efectos, elaborar el árbol de objetivos, que es tan solo la inversión de los problemas en objetivos y determinar el alcance del proyecto en el análisis estratégico.

Ilustración 3 El Árbol de Problemas



Fuente: Servicios Empresariales Veepsa, 2016

Elaborado Por: Flor Trujillo

3.01.01 Análisis de Árbol de problemas

Mediante el árbol de problemas en la empresa servicios empresariales VEEPSA se observa como problema central, la Inadecuada relaciones interpersonales entre empleados y superiores, de lo que se puede comprobar las causas directas ya que se observa que existe inadecuadas distribución de funciones que esto resulta la, desinformación sobre las políticas de la empresa ,escaza comunicación entre jerarquías causando también el problema de la, descuido del bienestar de los trabajadores originando por la limitada colaboración de los empleados con la empresa, analizando las dificultades con las relaciones interpersonales en la organización, originando la carencia de talleres que esto se produce también por el ineficiente liderazgo efectivo.

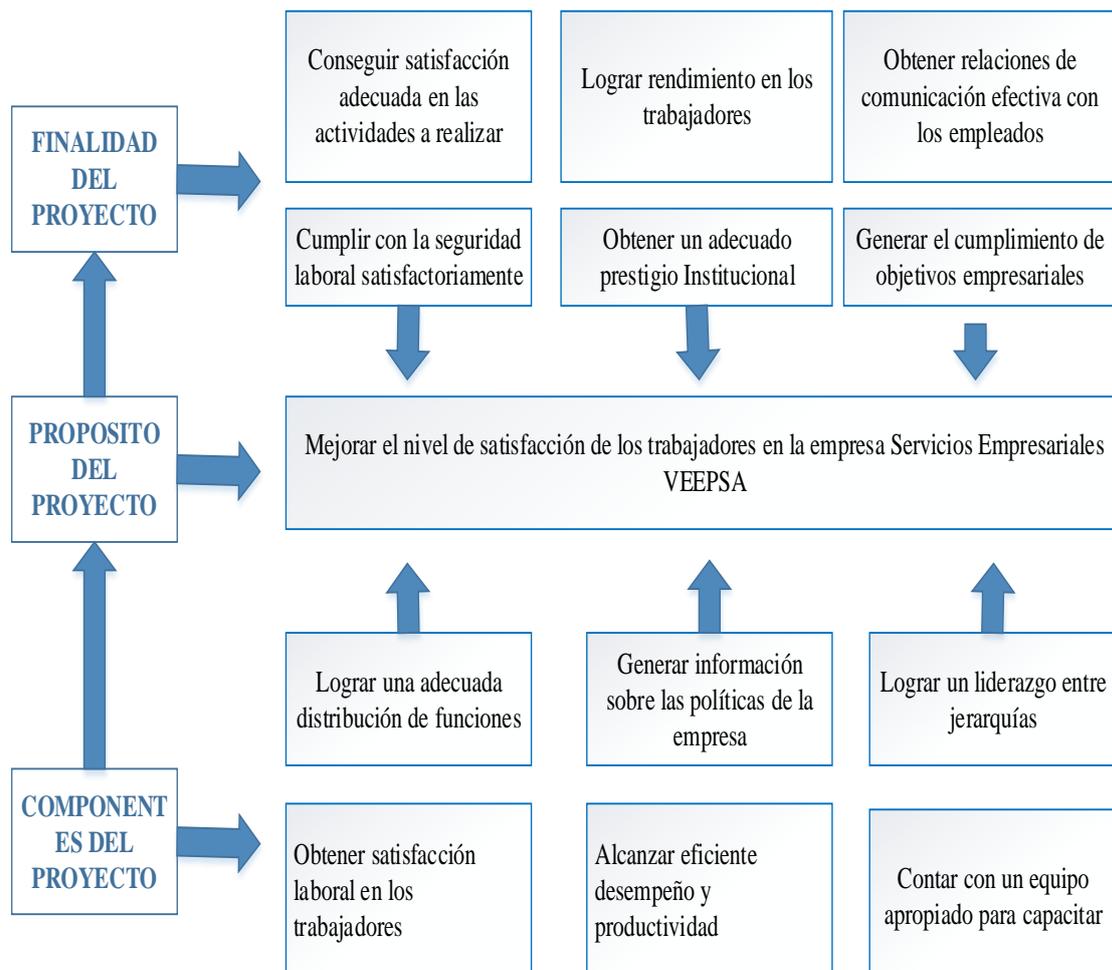
Visualizando las causas que determinan dentro de la empresa se manifiestan efectos como la inseguridad laboral de los empleados causando para la empresa el desprestigio institucional la cual conlleva también el incumplimiento de objetivos y esto se origina un problema para la organización, a todo esto también se presenta, la insatisfacción al realizar las actividades, el desfavorable rendimiento de los trabajadores que esto conlleva al, desfavorable clima laboral en la empresa es porque no se cuenta con personal capacitado que aporte con charlas motivadoras para el buen funcionamiento de la organización, beneficio de trabajo colectivo produce la desinformación de los directivos para dictar los talleres de formación.

3.02 Árbol de Objetivos

Concepto:

(Manuel, 2011), Es una herramienta que sigue una secuencia encadenada de abajo hacia arriba de causas-efectos se transforma en un flujo interdependiente de medios fines los medios fundamentales se especifican en el nivel inferior, y los fines se especifican en la parte superior de este modo, los estados negativos que muestra el “árbol de problemas” se convierten en estados positivos que hipotéticamente se alcanzarán a la conclusión del proyecto.

Ilustración 4 ÁRBOL DE OBJETIVOS



Fuente: Servicios Empresariales Veepsa, 2016

Elaborado Por: Flor Trujillo

3.02.01 Análisis del Árbol de objetivos

Mediante la elaboración del árbol de objetivos se establece que el propósito del proyecto es mejorar el nivel de satisfacción de los trabajadores en la empresa Servicios empresariales VEEPSA de tal modo que tenemos los medios los cuales se espera obtener lograr una adecuada distribución de funciones así como también generar información sobre las políticas de la empresa, ayudando a lograr un buen liderazgo entre jerarquías y así de esa manera obtener satisfacción laboral en los trabajadores, para poder alcanzar eficiente desempeño y productividad hacia la organización contando con un equipo apropiado para las capacitaciones necesarias hacia el personal administrativo y los empleadores.

Con relación a los fines del proyecto, es cumplir con la seguridad laboral satisfactoriamente obteniendo un adecuado prestigio institucional, para poder generar el cumplimiento de los objetivos empresariales, de forma que logremos conseguir la satisfacción adecuada en las actividades a realizar que es de gran beneficio para la empresa y tener más confiabilidad como trabajadores ya que es importante lograr el rendimiento en los trabajadores, ya que es importante en toda organización tener relaciones comunicativas de efectividad con los empleados.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

Concepto.

Una vez concluido el análisis de objetivos, ya podemos tener una idea aproximada de los retos que enfrentará el proyecto, es decir de lo que busca lograr como fines, asimismo ya se tiene claro que aspectos deben trabajarse para lograr un proyecto con impacto exitoso.

(Carlos, 2010), Para poder delinear el proyecto de manera concreta, se trabaja en el análisis de alternativas, las alternativas son el conjunto de medios que pueden trabajarse, ya sea uno sólo o varios medios agrupados.

Tabla N° 3 MATRIZ DE ANALIS DE ALTERNATIVAS

OBJETIVOS	IMPACTO SOBRE EL PROPOSITO (5.3.1)	FACTIBILIDAD TÉCNICA (5-3-1)	FACTIBILIDAD FINANCIERA (5-3-2)	FACTIBILIDAD SOCIAL (5-3-2)	FACTIBILIDAD POLÍTICA (5-3-2)	TOTAL	CATEGORIA
Lograr una adecuada distribución de funciones	5	3	5	5	5	23	ALTO
Generar información sobre las políticas de la empresa	5	4	5	3	5	22	MEDIO
Lograr un liderazgo entre jerarquias	5	4	5	5	4	23	ALTO
Contar con un equipo apropiado para capacitar	4	4	5	5	4	22	MEDIO
Obtener relaciones de comunicación efectiva con los empleados	4	5	5	5	4	23	ALTO
Mejorar el nivel de satisfacción de los trabajadores	4	4	5	5	4	22	MEDIO

Fuente: Servicios Empresariales Veepsa, 2016

Elaborado Por: Flor Trujillo

4.01 Análisis Matriz de alternativas

Con la matriz de análisis de alternativas se plantea los siguientes objetivos que se espera conseguir como es la primera alternativa lograr una adecuada distribución de funciones la cual se tiene una categoría es creciente, ya que esto nos beneficia a distribuirnos adecuadamente las tareas para que no exista problemas en la empresa.

La segunda alternativa generar información sobre las políticas de la empresa para que no exista problemas de relacionarse de manea correcta con el personal la cual tiene una categoría media ya que depende de varios medios brindar información a los empleados.

La tercera alternativa es lograr un liderazgo entre jerarquía, la cual tiene una categoría es elevada ya que es de importante el compañerismo entre miembros de la organización.

La cuarta alternativa es contar con un equipo apropiado para capacitar la cual tiene una categoría es elevado, porque al implementar el taller de formación donde se tratara los temas como relaciones interpersonales de convivencia será la clave para lograr el éxito en cada desafío que se emprenda o diversidad que se presente.

La quinta es obtener relaciones de comunicación efectiva con los empleados la cual tiene una categoría creciente, ya que implica una interrelación de sentimientos, conocimientos y convivencias entre los seres humanos.

La sexta alternativa es conseguir satisfacción adecuada en las actividades a realizar la cual tiene una categoría media, porque el desempeño de las personas es el logro empresarial el saber relacionarnos constituye un conjunto de objetivos las cuales son importantes para llegar a metas deseadas.

4.02 Matriz de análisis de impacto de los objetivos

Concepto

(Sabela , 2016), La matriz de probabilidad – impacto es una herramienta de análisis cualitativo de riesgos que nos permite establecer prioridades en cuanto a los posibles riesgos de un proyecto en función tanto de la probabilidad de que ocurran como de las repercusiones que podrían tener sobre nuestro proyecto en caso de que ocurrieran.

Tabla N° 4 MATRIZ DE ANALISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS

OBJETIVOS	FACTIBILIDAD A LOGRARSE (5-3-1)	IMPACTO GENERO (5-3-)	IMPACTO AMBIENTAL (5-3-1)	RELEVANCIA (5-3-1)	SOSTENIBILIDAD (5-3-1)	TOTAL	CATEGORIA
Lograr una adecuada distribución de funciones	Los beneficiarios son los empleadores de la empresa (5)	Respeto a los derechos humanos (4)	Mejoramiento en el clima laboral (4)	Políticas que contribuirán al correcto desarrollo de las actividades de los empleados (4)	Trabajadores que mantengan el entusiasmo y ganas para asistir en los talleres de formación (5)	22	MEDIO ALTO
Generar información sobre las políticas de la empresa	Se genera una eficacia profesional y personal (4)	Respeto a los derechos del trabajador (5)	Fomentar un entorno de convivencia integral de la empresa (5)	Cumplimiento de los reglamentos establecidos para la convivencia armónica (5)	Aportacion de los empleados de forma constante para el cumplimiento de objetivos (4)	23	ALTO
Contar con un equipo apropiado para capacitar	Generar funciones eficientes y equitativas (4)	Estabilidad laboral y comunicación asertiva a los trabajadores (5)	Generar funciones eficientes y equitativas (4)	Se realizaran de forma periódica de tal forma que se pueda mantener el personal motivado (5)	Directivos y trabajadores que conozcan de las malas relaciones interpersonales dentro de la empresa(4)	22	MEDIO ALTO
Mejorar el nivel de satisfacción de los trabajadores	Mejorar las relaciones laborales de jefe hacia empleados(5)	Las relaciones interpersonales mejoran el entorno interno y externo (5)	Mejorar el ambiente laboral de los trabajadores.(4)	Trabajadores que desarrollen sus conocimientos para evitar conflictos interpersonales.(4)	Mejorar el ambiente de confort de toda la organización(4)	22	MEDIO ALTO

Fuente: Servicios Empresariales Veepsa, 2016

Elaborado Por: Flor Trujillo

4.02.01 Análisis Matriz de impacto de los objetivos

El objetivo principal es lograr una adecuada distribución de funciones la cual la factibilidad de lograrse es lograr los beneficios son los empleadores de la empresa, sabiendo que el impacto de género el respeto a los derechos humanos, la cual interviene un impacto ambiental obteniendo un mejoramiento en el clima laboral, sabiendo que la relevancia es de cuatro, así en la cual se explica las políticas que contribuirán al correcto desarrollo de las actividades de los empleados dándole una calificación de cuatro, es así como aporta a las sostenibilidad que los directivos y trabajadores conozcan de las relaciones interpersonales dentro de la empresa dándole una calificación de cinco y en su totalidad obtenemos una categoría medio elevado porque aplicaremos en conjunto y beneficio de la organización.

Como segundo objetivo tenemos generar información sobre la política de la empresa como factibilidad a lograrse se genera una eficiencia personal y profesional dándole una calificación de cuatro como impacto en el género tenemos respeto a los derechos del trabajador con una puntuación de cinco, en el impacto ambiental fomentar un entorno de convivencia integral de la empresa con una puntuación de cinco, de la misma manera tenemos la relevancia que es el cumplimiento de los reglamentos establecidos para la convivencia y armonía dándole una puntuación de cinco, la sostenibilidad se tiene las aportaciones de los empleados de forma constante para el cumplimiento de los objetivos dándole una categoría elevada de esa forma exista un liderazgo convivencia en el ámbito laboral

En el tercer componente tenemos contar con un equipo apropiado para capacitar que nos permita brindar conocimientos interrelaciones la cual la factibilidad a lograrse es generar funciones eficiente y equitativas dándole una calificación de cuatro, donde el

impacto de género es tener estabilidad laboral y comunicación asertiva a los trabajadores dándole una calificación de cinco, la cual el impacto ambiental es concientizar y favorecer externamente lo familiar y lo social dándole una calificación de cuatro, tenemos la relevancia es que se realizar los talleres de forma periódica de tal forma que se pueda mantener el personal motivado teniendo un impacto del cinco, la sostenibilidad trabajadores que mantengan el entusiasmo y ganas para asistir a los talleres de formación con un impacto de cuatro ya que obtendremos personal motivado por su trabajo.

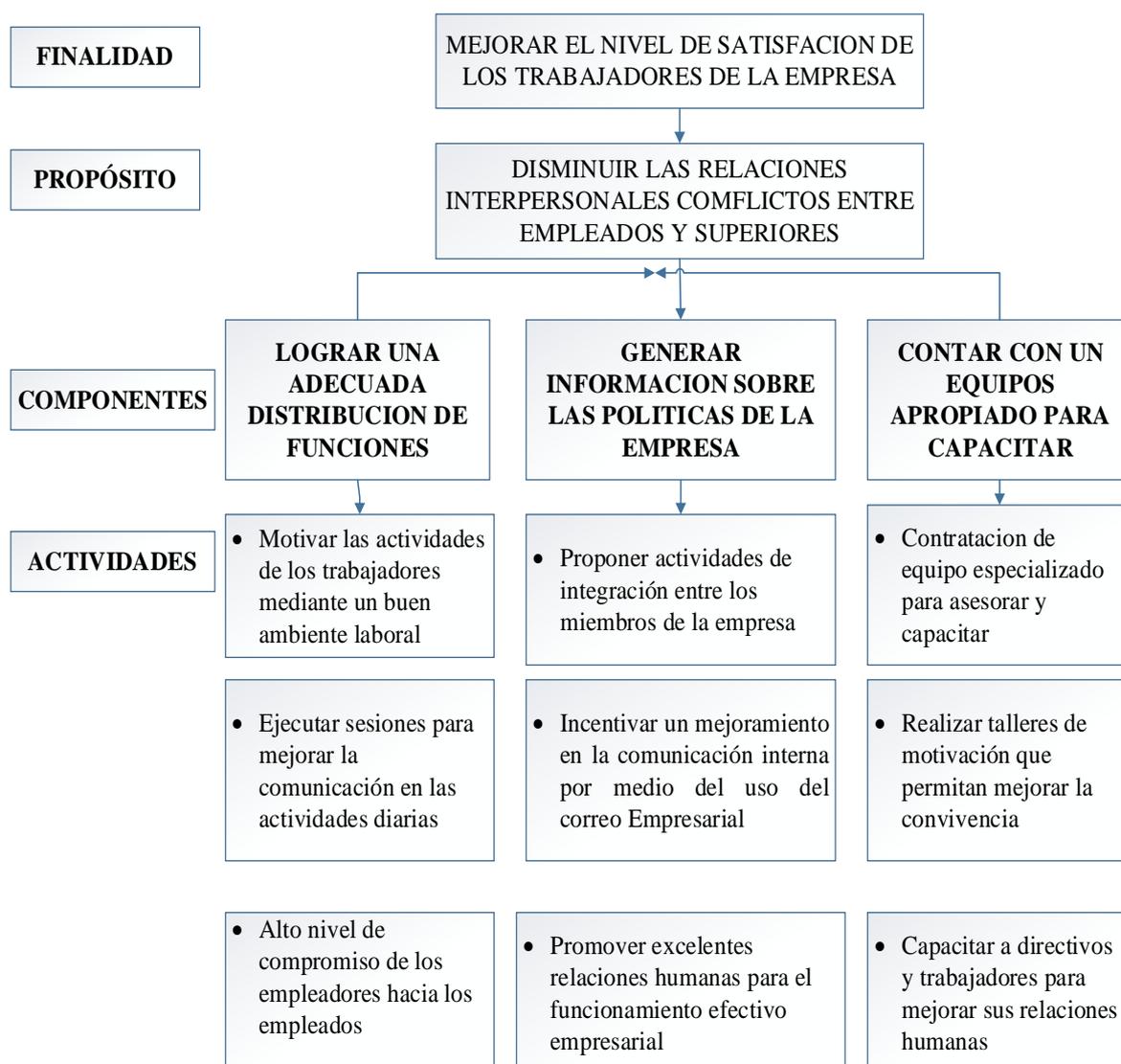
El cuarto objetivo es mejorar el nivel de satisfacción de los trabajadores donde la factibilidad al lograr es mejorar las relaciones laborales de jefe así empleados teniendo una calificación de cinco ya que es importante para el funcionamiento de la organización donde el impacto de género es tener relaciones interpersonales mejorando el entorno interno y externo teniendo un calificación de cinco para un adecuado clima laboral sea motivador la satisfacción del personal donde, el impacto ambiental es mejorar el ambiente laboral de los trabajadores obteniendo una calificación de cuatro es importante para el desenvolvimiento, como relevancia es tener trabajadores que desarrollen sus conocimientos para evitar conflictos interpersonales teniendo una calificación de cuatro de esta manera los trabajadores podrán desempeñar sus actividades en las áreas asignadas con responsabilidad la sostenibilidad es mejorar el ambiente de confort de toda la organización.

4.03 Diagrama de estrategias

Concepto.

(Proyectos intervención Social), Se representa a un grafico similar al árbol de objetivos ,en donde permanece inalterado el objetivo central sin embargo en el nivel de los medios se incluyen las actividades correspondientes a la alternativa óptima compuesta por fin propósito el objetivo central del proyecto componentes o productos y actividades

Ilustración 5 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS



Fuente: Servicios Empresariales Veepsa, 2016

Elaborado Por: Flor Trujillo

4.03.01 Análisis Diagrama de estrategias

Al plantear el diagrama de estrategias se llegó a la conclusión de establecer la finalidad a la cual se pretende llegar, como finalidad del proyecto es mejorar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa, con el propósito de disminuir las relaciones interpersonales conflictivas entre empleados y superiores de tal forma que se generen tres componentes que son: lograr una adecuada distribución de funciones, la cual ejecutan las actividades como, motivar a las actividades de los trabajadores mediante un ambiente laboral de calidad, ejecutando sesiones para mejorar la comunicación en las actividades diarias, con nivel de compromiso de los empleadores hacia los empleados.

El generar información sobre las políticas de la empresa tiene como finalidad proponer actividades de integración entre los miembros de la empresa, para poder incentivar un mejoramiento en la comunicación interna por medio del uso del correo empresarial, y obtener como resultado el saber promover excelentes relaciones humanas para el funcionamiento efectivo empresarial.

El contar con un equipo apropiado para capacitar tiene como finalidad, la contratación de equipos especializados para asesorar y capacitar facilitando con la realización de talleres de motivación que permitan mejorar la convivencia en el ambiente laboral y personal para así poder ejecutar las actividades diarias todos estos beneficios se lograría elaborando capacitaciones a los directivos y trabajadores para mejorar sus relaciones humanas.

4.04 Matriz De Marco Lógico

Concepto:

ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN TALLER DE FORMACIÓN SOBRE LA IMPORTANCIA DE LAS BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES PARA MEJORAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA SERVICIOS EMPRESARIALES VEEPSA, DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2016-2017

(Pacheco, 2015), Es una matriz de direccionamiento hacia al objetivo principal de desarrollo de la propuesta dentro del cual se especifican los factores más relevantes para el cumplimiento de objetivos y estrategias propuestas en las matrices desarrolladas en los anteriores capítulos.

Tabla N° 5 MATRIZ DE MARCO LÓGICO

COMPONENTES	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
<ul style="list-style-type: none"> Lograr una adecuada distribución de funciones 	<ul style="list-style-type: none"> Reducir las barreras personales de comunicación de un 80% a un 50% para mejorar las relaciones interpersonales 	<ul style="list-style-type: none"> Hoja de control de asistencia Informes de evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> Una adecuada comprensión y empatía. Comunicación asertiva
<ul style="list-style-type: none"> Generar información sobre las políticas de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> Implementar estrategias de convivencia para optimizar el trabajo en equipo de un 50% al 95% en su procedimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de supervisión interna de convivencia Registro de funciones 	<ul style="list-style-type: none"> Correcta aceptación de convivencia interna y beneficios para la organización
<ul style="list-style-type: none"> Contar con un equipo apropiado para capacitar 	<ul style="list-style-type: none"> Medir los conocimientos impartidos por los profesionales hacia los colaboradores de un 20% a un 90% 	<ul style="list-style-type: none"> Hojas de evaluación de desempeño. Informes de control de asistencia 	<ul style="list-style-type: none"> Adecuado compromiso de cumplimiento hacia la empresa

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
<ul style="list-style-type: none"> FINALIDAD Mejorar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar el 90% las relaciones humanas para mejorar el manejo de las actividades diarias de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de seguimientos de cada una de las actividades laborales . Encuestas realizadas al personal 	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar la productividad de los empleados a fin de proporcionar resultados beneficiosos entorno a la capacidad de generar resultados
<p>PROPOSITO</p> <ul style="list-style-type: none"> Disminuir las relaciones interpersonales conflictivas entre empleados y superiores 	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar el 90% en las relaciones humanas en actividades dinámicas de forma que el rendimiento sea satisfactorio en la organización 	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas realizadas al personal. Registros de las reuniones de trabajo para valorar el comportamiento de los colaboradores. Planillas de conflictos laborales en el área gerencial 	<ul style="list-style-type: none"> Se pierde el clima laboral por falta de liderazgo

<p>ACTIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitar a los directivos y trabajadores para mejorar sus relaciones humanas 	<ul style="list-style-type: none"> • Recurso humano • Especialista capacitador 	<ul style="list-style-type: none"> • Facturas informes, reportes • Informes de desembolso financiero de 1460,25 	<ul style="list-style-type: none"> • Desinterés por parte de los directivos y trabajadores para mejorar sus relaciones humanas
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar talleres de motivación que permitan mejorar la convivencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Recurso tecnológico • Computadoras • Internet • Suministro de oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de asistencia a los talleres 	<ul style="list-style-type: none"> • Resistencia al cambio
<ul style="list-style-type: none"> • Alto nivel de compromiso de los empleadores hacia los empleados 	<ul style="list-style-type: none"> • Recurso económico especializado en el tema 	<ul style="list-style-type: none"> • se realizara un seguimiento para mejorar las actividades dentro de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • No existe compromiso de las autoridades correspondientes

Fuente: Servicios Empresariales Veepsa, 2016

Elaborado Por: Flor Trujillo

CAPITULO V

PROPUESTA

5.01 Propuesta

5.01.01 Antecedentes

El presente taller de formación se realiza en base a la empresa ya que es necesario recalcar que existe una serie de aspectos problemáticos que tiene repercusión directa en el clima laboral, es por esto necesario buscar estrategias de mejorar las relaciones interpersonales de la organización logrando un mejor nivel de comunicación, respeto, compañerismo, trabajo en equipo lo cual se pretende lograr mediante un taller de formación de relaciones humanas, es necesario buscar un liderazgo que sea flexible ante múltiples situaciones laborales que se puedan presentar y que ofrezca un trato amable.

Puesto que la herramienta para efectuar el taller de formación es una guía para encaminar una serie de actividades enfocadas a mejorar el nivel de satisfacción de los colaboradores optimizando el desempeño laboral de los trabajadores logrando así tanto que los objetivos empresariales como los objetivos personales de los participantes lleguen a cumplirse de la manera más adecuada.

La empresa “Servicios empresariales Veep S.A.” lleva 11 años prestando servicio Limpieza y Mantenimiento a Edificios y hospitales en la Ciudad de Quito, en sus inicios se creó como en la Ciudad de Manta brindando servicios de limpieza en hospitales la cual fue desarrollando un auge y así extendiéndose y creando sucursales a nivel nacional; en la Ciudad de Quito empieza a brindar servicios el 15 de Marzo del año 2006, el desarrollo de la empresa contribuyó a la economía del país con la contratación de personal para las diferentes áreas.

En la actualidad la empresa ha logrado progreso, lo que ha permitido incorporar personal para el cumplimiento de metas, actualmente cuenta con 10 empleados en la ciudad de Quito, de los cuales 10. Por la línea de negocio de la empresa se tiene la necesidad de contar con un Taller de Formación para mejorar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa de Servicios Empresariales "Veep S.A." ya que se genera inadecuadas relaciones interpersonales por la falla de comunicación ya que esto impide fortalecer los lazos entre directivos y trabajadores y es primordial el implemento del Taller de Formación para bajar los índices de la barreras de comunicación del personal, puesto que la comunicación es relevante para el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales.

La empresa servicios empresariales veepsa depende de sus colaboradores para crecer y ser una empresa reconocida ya que por medio de su servicio de limpieza se puede lograr los objetivos y metas y de esa forma mejorar el funcionamiento, y poder ayudar a la empresa a disminuir las barreras de comunicación de los trabajadores por medio de un liderazgo elevar la interacción social y poder obtener un clima laboral que sea efectivo y contribuya al funcionamiento de la empresa.

5.01.02 Justificación De La Propuesta

La elaboración de un taller de formación en la empresa servicios empresariales veepsa es de vital importancia ya que va a contribuir a mejorar las relaciones interpersonales tanto como para el personal administrativo como los trabajadores, a que exista convivencia de comunicación, el fortalecimiento de valores en aptitudes y principios que contribuyen al desarrollo profesional del los funcionarios.

La inadecuada comunicación en el personal de la Empresa Servicios Empresariales "Veep S.A." provoca en el personal una actitud negativa entre compañeros

ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN TALLER DE FORMACIÓN SOBRE LA IMPORTANCIA DE LAS BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES PARA MEJORAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA SERVICIOS EMPRESARIALES VEEPSA, DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2016-2017

y superiores por la cual se genera inseguridad y deteriora el clima laboral del personal a la hora de ejercer sus funciones, de forma indirecta también causa problemas familiares.

El diseño del Taller de Formación garantizará tanto a la empresa como a los trabajadores una comunicación asertiva y mejorara el clima laboral y de esta manera se lograra un personal motivado para ejercer sus actividades y de esta forma cumplir con las metas organizacionales.

Es relevante ejecutar y dar el debido seguimiento al Taller de Formación para de esta manera reducir el índice de barreras de comunicación existente, la empresa se preocupa de su personal y ofrece el Taller de Formación así como las condiciones de bienestar en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de sus actividades diarias, brindando atención a los empleados en el desempeño de su trabajo.

Proceso de la formulación de la propuesta

Introducción

La empresa Servicios empresariales veepsa la administradora propietaria y los trabajadores testifican que en los últimos meses tienen una defectuosa comunicación y por esta razón nunca ha existido un taller de formación sobre la integración de convivencia, interrelación empresarial, el personal de la empresa esta gustoso con esta ejecución sobre los talleres de formación que se realizará a los empleadores y colaboradores.

5.01.03 Filosofía Corporativa

(Johnson, 2017), Una filosofía corporativa ayuda a la empresa a desarrollar una cierta cultura corporativa, prácticas éticas y fortalece la relación entre los empleadores y los

empleados, también posiciona los valores de la empresa en la mente de otros tanto dentro y fuera de la organización.

5.01.04 Visión

(Veepsa S. E., 2007), Ser líderes vanguardistas en el servicio de limpieza especializada, logrando reconocimiento a nivel nacional por la calidad, cumplimiento y eficiencia de nuestro servicio; contando con socios estratégicos que nos permitan alcanzar altos niveles de satisfacción.

5.01.05 Misión

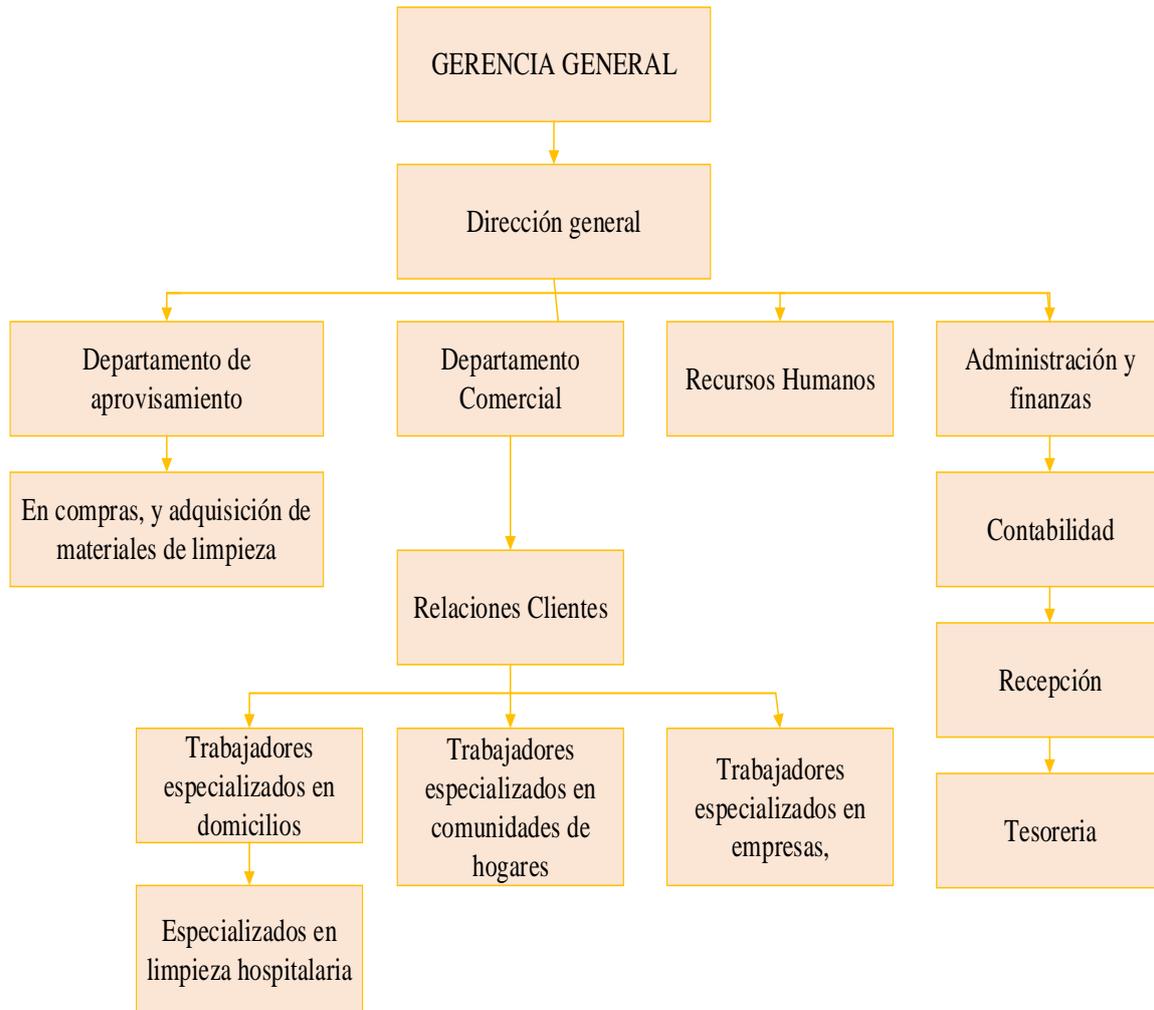
Cuidamos la imagen empresarial a través de nuestros servicios de mantenimiento de limpieza especializado, garantizando el cuidado de la salud confort y seguridad de nuestros clientes; Con excelencia y eficiencia para conservar la confianza.

Basándonos en sólidos principios corporativos, generando valor para nuestros clientes, empleados. Accionistas y comunidades en donde realizamos nuestras actividades.

5.01.06 Valores Corporativos

La empresa está conformada por una administración que abarca valores en los cuales se priorizan en nuestro entorno laborar durante todo el tiempo como son la puntualidad, honradez y lealtad, entusiasmo por la limpieza enfocada al cliente para poder obtener reconocimiento a nivel mundial equidad tolerancia puntualidad, contamos con excelente personal calificado.

Ilustración 6 Organigrama de la empresa



Fuente: (Veepsa S. e., Empresa servicios empresariales Veepsa, 2006)

Elaborado Por: Flor Trujillo

5.01.07 Metodología de la investigación

(METODOLOGIA), El término metodología se define como el grupo de mecanismos o procedimientos racionales, empleados para el logro de un objetivo, o serie de objetivos que dirige una investigación científica. Este término se encuentra vinculado

directamente con la ciencia, sin embargo, la metodología puede presentarse en otras áreas

ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN TALLER DE FORMACIÓN SOBRE LA IMPORTANCIA DE LAS BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES PARA MEJORAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA SERVICIOS EMPRESARIALES VEEPSA, DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2016-2017

como la educativa, en donde se encuentra la metodología didáctica o la jurídica en el derecho.

Tipo de metodología

Cuantitativa:

(Peñuelas, 2010, pág. 32)

El método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, graficas y un análisis numérico.

Cualitativa:

(Peñuelas, 2010, pág. 32)

El enfoque cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de personas a los que se investigara) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad. También, señalan los autores que es recomendable seleccionar el enfoque cualitativo cuando el tema del estudio ha sido poco explorado, o no se ha hecho investigación al respecto en algún grupo social específico, el proceso cualitativo inicia con la idea de investigación.

Justificación de la metodología en la investigación

La presente investigación se realizó en el mes marzo corresponde a la metodología cuantitativa ya que se cuenta con 10 trabajadores de la empresa escogiendo previamente las diferencias interpersonales, barreras que existen para tener una comunicación adecuada recolectando datos de las encuestas y entrevistas que constan de 20 preguntas realizadas a las mismas, donde el propósito estructurado es liderazgo, relaciones interpersonales, comunicación, y así de esta manera determinar la confiabilidad del documento la cual se realizó las encuestas likert.

El presente proyecto también se orienta a un método cualitativo ya que está encaminado especialmente a la parte social es decir el entorno donde la persona se desenvuelve, todo esto porque busca la comprensión de los factores relacionados a las relaciones interpersonales con el efecto del clima organizacional de una empresa este método permitirá estudiar la investigación a conciencia contribuyendo a comprender la problemática que padece la empresa veepsa

5.01.08 Herramienta de investigación

ENCUESTA LIKERT:

Encuesta es un instrumento de investigación. Este instrumento se utiliza, de un modo preferente, en el desarrollo de una investigación en el campo de las ciencias sociales: es una técnica ampliamente aplicada en la investigación de carácter cualitativa.

(ROJAS), No obstante lo anterior, su construcción, aplicación y tabulación poseen un alto grado científico y objetivo. Elaborar un cuestionario válido no es una cuestión fácil; implica controlar una serie de variables.

El cuestionario es "un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve".

MODELO DE LA ENCUESTA



EMPRESA VEEPSA

PREGUNTAS

TOTALMENTE DE ACUERDO	EXTRAORDINARIA MENTE DE ACUERDO	POCO DE ACUERDO	MEDIANAMENTE DE ACUERDO	NADA DE ACUERDO
-----------------------	---------------------------------	-----------------	-------------------------	-----------------

FACTORES DE LAS INADECUADAS RELACIONES INTERPERSONALES

Cree usted que el clima laboral es comodo				
Conoce cuales son los problemas conflictivos en la organización				
Conoce usted cuales son las consecuencias al no contar con un taller de formacion				
Las relaciones conflictivas son perjudiciales para el trabajador				

LIDERAZGO Y MOTIVACION

Se informa al trabajador las consecuencias negativas que produce las fallas de comunicación				
Se ha desarrollado en la empresa actividades para mejorar la comunicación en el personal				
La empresa le ofrece capacitaciones de liderazgo y formación				
Cree usted que las dinámicas grupales sea beneficiosas				
Cree usted que mejorar el dialogo es solucionar conflictos interpersonales				

TALLER DE FORMACION

Cree usted que implementar un taller formativo motiva su desarrollo personal y profesional				
Le gustaria recibir capasitaciones sobre relaciones interpersonales				
Conoce que beneficios tiene elaborar talleres de formacion				
Considera que el taller formativo garantiza una excelente al personal de la empresa				
Cree usted que es importante relacionarse entre colaboradores y miembros de la empresa				

COMUNICACIÓN ASERTIVA CON LOS MIEMBROS DE LA EMPRESA

El disminuir las barreras personales se lograria un diálogo satisfactorio de los trabajadores				
Las capacitaciones de promover clima laboral son favorables				
Sabe contar con actividades de trabajo en equipo para consolidar la relación				
Cree usted si existe cordiales relaciones del personal aministrativo con los empleadores				

ENTREVISTA:

La entrevista es un tipo de interacción verbal que, a diferencia de la conversación espontánea, suele tener un objetivo predeterminado que consiste en obtener información sobre hechos, personas o culturas. La entrevista se emplea en diversos campos profesionales.

(LUIS, 2010), Los investigadores de las ciencias sociales recurren a ella para obtener datos para sus investigaciones; los médicos para diagnosticar a sus pacientes; los periodistas para recabar la información necesaria para la redacción de una crónica o presentar a un personaje de interés público.

ENTREVISTA REALIZADA A LA GERENTE GENERAL

EMPRESA VEEPSA

1) CONOCE CUALES SON LOS PROBLEMAS CONFLICTIVOS EN UNA ORGANIZACIÓN.

Los problemas conflictivos se pueden dar por una mala comunicación dentro de la organización de esta manera pueden ocasionarse los conflictos

2) LA EMPRESA OFRECE CAPACITACIONES DE LIDERAZGO Y FORMACIÓN

La organización no cuenta con capacitadores para dar a nuestros empleados pero mediante un taller se les puede enseñar lo que es un liderazgo dentro de un entorno laboral.

3) CREE USTED QUE EXISTE CORDIALES RELACIONES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO CON LOS EMPLEADOS.

Si porque debe de haber la comunicación del empleador hacia el empleado una comunicación asertiva para poder saber los problemas que tiene el departamento operativo.

4) LOS PROGRAMAS DE LIDERAZGO PROMUEVEN LOS BENEFICIOS DEL EMPLEADOR.

Si dentro de la organización un liderazgo y una buena comunicación tanto de los superiores y del departamento operativo se tendrá un clima de trabajo adecuado para la realización de las actividades dentro de la organización.

5) CONOCE USTED CUALES SON LAS CONSECUENCIAS DE CONTAR CON UN TALLER DE FORMACIÓN

Un taller es una buena opción para poder desarrollar nuestras funciones y saber de los problemas interpersonales que tiene la empresa para poder ser capacitado nuestras personas en áreas de trabajo y tener un clima laboral idóneo para la organización.

Análisis:

La formación y capacitación del personal es importante en toda organización porque permanece siempre en su objetivo en mejorar los conocimientos y competencias de quienes integran el conjunto donde nos comunicamos a través de personas de sus ideas de sus proyectos y a su vez capacidades.

TABULACION Y ANALISIS DE RESULTADOS



EMPRESA VEEPSA

PREGUNTAS

TOTALMENTE DE ACUERDO	EXTRAORDINARIA MENTE DE ACUERDO	POCO DE ACUERDO	MEDIANAMENTE DE ACUERDO	NADA DE ACUERDO
-----------------------	---------------------------------	-----------------	-------------------------	-----------------

FACTORES DE LAS INADECUADAS RELACIONES INTERPERSONALES					
Cree usted que el clima laboral es comodo	8	2	0	0	0
Conoce cuales son los problemas conflictivos en la organización	3	5	2	0	0
Conoce usted cuales son las consecuencias al no contar con un taller de formacion	3	1	6	0	0
Las relaciones conflictivas son perjudiciales para el trabajador	4		5	1	0
LIDERAZGO Y MOTIVACION					
Se informa al trabajador las consecuencias negativas que produce las fallas de comunicación	1	4	4	1	0
Se ha desarrollado en la empresa actividades para mejorar la comunicación en el personal	3	2	4	1	0
La empresa le ofrece capacitaciones de liderazgo y formación	2	3	4	1	0
Cree usted que las dinámicas grupales sea beneficiosas	3	3	3	1	0
Cree usted que mejorar el dialogo es solucionar conflictos interpersonales	2	4	3	1	0
TALLER DE FORMACION					
Cree usted que implementar un taller formativo motiva su desarrollo personal y profesional	5	1	2	2	0
Le gustaria recibir capasitaciones sobre relaciones interpersonales	1	4	5	0	0
Conoce que beneficios tiene elaborar talleres de formacion	1	5	4	0	0
Considera que el taller formativo garantiza una excelente al personal de la empresa	1	4	4	1	0
Cree usted que es importante relacionarse entre colaboradores y miembros de la empresa	2	4	4	0	0
COMUNICACIÓN ASERTIVA CON LOS MIEMBROS DE LA EMPRESA					
El disminuir las barreras personales se lograria un diálogo satisfactorio de los trabajadores	2	3	2	2	0
Las capacitaciones de promover clima laboral son favorables	1	5	3	0	1
Sabe contar con actividades de trabajo en equipo para consolidar la relación	4	3	2	1	0
Cree usted si existe cordiales relaciones del personal aministrativo con los empleadores	1	2	3	3	1
Los programas de liderazgo promueven los beneficios del empleador	3	0	3	2	1

TRABAJADORES DE LA EMPRESA VEEPSA



PREGUNTAS	TOTALMENTE DE ACUERDO		EXTRAORDINARIA MENTE DE ACUERDO		POCO DE ACUERDO		MEDIANAMENTE DE ACUERDO		NADA DE ACUERDO		TO TAL
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	
FACTORES DE LAS INADECUADAS RELACIONES INTERPERSONALES											
Cree usted que el clima laboral es comodo	8	80%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
Conoce cuales son los problemas conflictivos en la organización	3	30%	2	20%	1	10%	0	0%	0	0%	10
Conoce usted cuales son las consecuencias al no contar con un taller de formacion	3	30%	2	20%	0	0%	0	0%	2	20%	10
Las relaciones conflictivas son perjudiciales para el trabajador	4	40%	1	10%	1	10%	0	0%	0	0%	10
LIDERAZGO Y MOTIVACION											
Se informa al trabajador las consecuencias negativas que produce las fallas de comunicación	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	0		10
Se ha desarrollado en la empresa actividades para mejorar la comunicación en el personal	3	30%	2	20%	0	0%	0	0%	1	10%	10
La empresa le ofrece capacitaciones de liderazgo y formación	2	20%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	10
Cree usted que las dinámicas grupales sea beneficiosas	3	30%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	10
Cree usted que mejorar el dialogo es solucionar conflictos interpersonales	2	20%	1	10%	1	10%	1	10%	0	0%	10
TALLER DE FORMACION											
Cree usted que implementar un taller formativo motiva su desarrollo personal y profesional	5	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0		10
Le gustaria recibir capasitaciones sobre relaciones interpersonales	1	10%	1	10%	1	10%	0	0%	1	10%	10
Conoce que beneficios tiene elaborar talleres de formacion	1	10%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	10
Considera que el taller formativo garantiza una excelente al personal de la empresa	1	10%	0	0%	0	0%	1	10%	0	0%	10
Cree usted que es importante relacionarse entre colaboradores y miembros de la empresa	2	20%	0	0%	1	10%	1	10%	0	0%	10
COMUNICACIÓN ASERTIVA CON LOS MIEMBROS DE LA EMPRESA											
El disminuir las barreras personales se lograria un diálogo satisfactorio de los trabajadores	2	20%	1	10%	0	0%	1	10%	2	20%	10
Las capacitaciones de promover clima laboral son favorables	1	10%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	10
Sabe contar con actividades de trabajo en equipo para consolidar la relación	4	40%	2	20%	1	10%	0	0%	1	10%	10
Cree usted si existe cordiales relaciones del personal aministrativo con los empleadores	1	10%	0	0%	0	0%	1	10%	0	0%	10
Los programas de liderazgo promueven los beneficios del empleador	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10

ANALISIS

Una vez ya elaborada las encuestas al personal de la empresa servicios empresariales VEEPSA y en conjunto contamos con la colaboración de los dueños de la empresa gerente general la señora Catalina Plasencia quienes nos ayudaron amablemente para la ejecución del la encuesta las preguntas a establecer fueron factores de las inadecuadas relaciones interpersonales las cuales se especificas preguntas relacionas al tema teniendo influencia en las mismas.

También establecemos en conjunto liderazgo u motivación hacia los trabajadores y superiores donde se informa al trabajador las consecuencias negativas que produce las fallas de comunicación y solución de dialogo donde establecemos capacitaciones para mejorar, establecemos talleres de formación donde garantice un personal satisfecho, para el funcionamiento empresarial establecemos la comunicación asertiva con los miembros de la empresa ante todo esto es importante disminuir las barreras personales logrando un dialogo satisfactorio de los trabajadores.

5.02 Taller

(Careaga, 2006)

El taller implica como su nombre lo indica, un lugar donde se trabaja y se elabora es una forma de enseñar y aprender mediante la realización de algo. Se aprende desde lo vivencial es una metodología participativa en la que se enseña y se aprende a través de una tarea conjunta el aprendizaje sobre la enseñanza, se trata entonces de un aprender, donde los conocimientos se adquieren a través de una práctica concreta.



(Trujillo, 2017)

Video de bienvenida

La importancia de establecer el video de relaciones interpersonales es para mejorar el nivel de satisfacción de los trabajadores obteniendo una comunicación adecuada y poder socializarnos con los miembros administrativos y trabajadores.

OBJETIVOS DE ENSEÑANZA

Habilidades y destrezas en las relaciones humanas comunicativas.

Emociones claras de escuchar y poder resolver conflictos y saber expresarse de forma asertiva con los demás.

Saber distinguir los comportamientos efectivos de los inefectivos de las relaciones interpersonales .

Implementar estrategias para mejorar las relaciones interpersonales.

Implementar dinámicas de relaciones interpersonales la organización.

Reglas de oro

Es importante reconocer que para empezar con las actividades de reglas de oro debemos seguir los siguientes procedimientos.

- 1) Debemos apagar todos los celulares
- 2) Toda duda sobre el proyecto deberá preguntar en el momento que se finalice el taller de formación.
- 3) Por respeto prohibido maquillarse
- 4) Toda duda que se le presente debe anotar en un papel luego de la capacitación debe preguntar.

Actividades para desarrollar el taller

FORMAR GRUPOS Y EQUIPO DE TRABAJO Actividad 1

Establecer trabajo en equipo.
Verificar la diferencias con grupos de trabajo.
Liderazgo de convivencia en la organización.



Comunicación solidaridad y trabajo en equipo Actividad 2

- ▶ Establecer un desarrollo de ambiente de confianza y apertura comunicativa.
- ▶ Solucionar conflictos y cooperación ser solidario.
- ▶ Reflexión grupal de superiores y colaboradores en la organización
- ▶ Ambiente adecuado saludables



RELACIONES INTERPERSONALES SALUDABLES Actividad 3

- ▶ Identificar la compasión: ser compasivo al comunicarse con los demás es decir saber identificarse con el otro de ponerse en el lugar de la otra persona.
- ▶ Identificar la comprensión y sabiduría: procedimiento integral elaborando actividades de motivación interpersonal desde respeto honestidad empatía compañerismo efectividad y satisfacción.



Perfiles de la persona que va a realizar

EL TALLER DE FORMACION DE VEEPSA

Tabla N° 6 EL TALLER DE FORMACION DE VEEPSA

Nombres	Flor Estefany
Apellidos	Trujillo Ramos
Empresa	Servicios Empresarial VEEPSA
Desarrollo de trabajo	Desarrollar talleres de formación
Entorno competitivo 1	Poseo habilidades para manejar las diferencias y llegar a manejar adecuadas estrategia de convivencia comunicación armonía en las actividades.
Entorno competitivo 2	Tengo facilidad en esta actividades dinámicas para favorecer una convivencia sana fortaleciendo el trabajo en conjunto para desarrollar las actividades empresariales
Entorno competitivo 3	Obtengo capacidades de relacionarme y llegar a la persona para alcanzar un desarrollo personal empresarial eliminando actitudes negativas obteniendo interacción positiva con los miembros de la organización

Elaborado por: Flor Trujillo

Fuente: Servicios empresariales Veepsa

Tabla N° 7 Miembros Administrativos

Realizar y certificar que los miembros administrativos y empleados reciban un confortable taller de formación que mejoren las relaciones interpersonales					
Información	Facilidad de información	Actividades	Recurso humano	Recurso material	Tiempo
Gestión recurso humano	Facilitar información de las actividades del taller de formación	Elaboración y socialización del taller realizando dinámicas de convivencia a los participantes	Elaborar la socializar el taller informativo sobre el tema de relaciones interpersonales, daremos como premios regalos de premiación	Dinámicas del taller de formación participando y a la vez realizando preguntas por los trabajadores hacia las personas profesionales	5 días
	Diálogos de relaciones humanas para mejorar la comunicación interna	Debates de las personas capacitadas	A todo el personal de la empresa administrativos y superiores	Proyector, videos del tema correspondiente, sillas, resmas de papel bon, computadora portátil.	5 días

Objetivo:

Realizar y certificar que los miembros administrativos y empleados reciban un confortable taller de formación que mejoren las relaciones interpersonales.

Duración:

5 días

Tamaño del grupo:

10 personas

Material:

Proyector, videos del tema correspondiente, sillas, resmas de papel bon, computadora portátil.

Inducción:

Igualdad de comunicación de empleadores y empleados que se familiaricen para el desarrollo de la empresa y a su hacer que las personas se integren durante el taller de formación.

Actividades que se van a realizar:

Comunicación asertiva en esta actividad se va a generar recursos para garantizar el trabajo estable justo y digno

Duración: 2 horas

Calificación:

Aquí vamos a analizar los resultados de cada logro que vamos a cambiar que voy hacer para cambiar a donde quiero llegar con este cambio.

Duración:

2 horas

Desarrollo:

Reconociendo cada una de las formaciones que se realiza a cada empleado verificamos que les va a proporcionar si se logra un liderazgo que exista un ambiente laboral confiable para que se pueda realizar las actividades si esta actividad nos ayuda a que se pierda la

inadecuada comunicación en la empresa y que cada actividad que se realice sea favorable tanto como para la empresa como para los empleados.

Tarea 1 Que es un taller de formación

(Fernandez, 2015), Consiste en la impartición de actividades teórico prácticas ajustadas a la realidad empresarial, enmarcadas en un diagnóstico de necesidades organizacionales de formación y capacitación para cada cliente, que determinan el diseño instrucciones ejecución y evaluación del aprendizaje de los participantes, mediante instrumentos pre y pos- test.

Los talleres de formación son importantes en cada empresa ya que los trabajadores sin formaciones no se motivan debido a que la implementación de este taller a los trabajadores y empleadores de la organización hará que se dientan en un ambiente laboral agradable y de confianza.

TALLERES DE FORMACION

Los talleres de formación tiene como finalidad promover en los participantes valores de excelencia, innovación, liderazgo y compromiso, que contribuirán a fortalecer y potenciar las competencias de cada una de las personas y por ende la mejor productividad de la organización.



Objetivo:

Es elaborar y sociabilizar una formación para los empleadores y a su vez trabajadores de la empresa.

Duración:

1 día

Tamaño del grupo:

10 personas, 10 personas administrativas

Inducción:

En esta modalidad la formación de personas es importante para los trabajadores vincular integración y elaborar grupos de trabajo satisfactorios para así tener una interacción organizacional cómoda.

Actividades que se va a ejecutar:

Ejecutar cada actividad especificada por los trabajadores la cual se va a realizar trabajos en grupo y luego se realizara un debate de comunicación.

Ante esto vamos a realizar grupos de trabajadores con empleadores es decir un trabajador y un empleador así sucesivamente con el objetivo de conseguir tranquilidad en los empleados como en los superiores.

Duración:

10 minutos por actividad

Desarrollo:

Ya que mencionamos que la actividad en pareja cada trabajador y empleador deberá decir que objetivos tengo en el trabajo y que beneficios brindamos para la organización nos dirigimos en todo el grupo a entregar el material indicado para el taller.

Tarea 2 Tipos de relaciones interpersonales



Objetivo:

Es certificar al personal de la empresa un entorno laborable confiable donde puedan realizar cómodamente sus actividades diarias.

Duración:

2 horas

Tamaño de personas:

10 personas

Desarrollo:

En esta dinámica de convivencia es necesaria para empezar a mejorar el nivel de satisfacción de los trabajadores en la organización

Actividades que se va a ejecutar:

Confianza motivación y afecto

El trabajar en equipo es una herramienta muy importante para el desarrollo humano y empresarial, el objetivo importante de esta actividad es eliminar motivos de conflicto que afecten la salud tanto de la persona como el de la familia, con esta actividad pretendemos generar habilidades para socializar más fácilmente a los miembros de la empresa.

Tarea 3 Relación interpersonal deficiente

(Martínez, 2010), El ser humano es un ser racional y por lo tanto no todas las personas se comportan del mismo modo ya que lo que diferencia a una persona de la otra es su forma de expresarse y comportarse con los demás individuos que lo rodean



Objetivo:

Es disminuir las relaciones interpersonales deficientes de forma motivadora de manejo de conflictos relacionados en la empresa realizando actividades dinámicas de convivencia.

Duración:

2 días

Tamaño de personas:

10 personas y 10 administrativos

Desarrollo:

En esta dinámica activa de convivencia para que empleadores y empleados es que mantengan actividades laborales activas.

Actividades:

Como motivación un almuerzo con los familiares

Cada trabajador deberá mencionar un acertijo amorfino de su entorno laboral como carismática para comenzar a relacionarse jefe y empleado en la dinámica, y el siguiente compañero caracteriza como le interpreta a la persona mencionando sus actitudes a base de mímicas sin hablar.

Duración:

3 horas

Esta actividad es una herramienta importante en la empresa para que los colaboradores se sientan en un ambiente laboral confortable y puedan realizar sus actividades con mayor desempeño posible.

CAPÍTULO VI

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.01 Recursos

Son todos aquellos elementos que se requiere para lograr los objetivos son los siguientes:

Recursos Humanos

DIRECTOR:	1 Persona
INVESTIGADORES:	1 Persona
ASESORES:	2 Personas de la Empresa

DEL INSTITUTO CORDILLERA

Tutor

Docentes

Recursos Audiovisuales

Proyector

Pantalla

Amplificación

Computador Portátil

Video Cámara

Infraestructura

ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN TALLER DE FORMACIÓN SOBRE LA IMPORTANCIA DE LAS BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES PARA MEJORAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA SERVICIOS EMPRESARIALES VEEPSA, DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2016-2017

Local de eventos

Sillas

Mesas

Cafetera

Vasos

Servilletas

Coffe break

Material De Apoyo

Resmas de hojas de papel

Bolígrafo

Lápiz

Cuaderno

Borrador

Carpetas

Impresiones

Copias

Anillados

Empastados

Memory flash

Gigantografías.

Calculadora

6.02 PRESUPUESTO

PRESUPUESTO DEL TALLER FORMATIVO EMPRESA DE SERVICIOS EMPRESARIALES VEEP S.A.				
DESCRIPCIÓN	UNID.	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Expositor	Persona	1	\$ 400,00	\$ 400,00
Esferos	Unidad	10	\$ 0,50	\$ 5,00
Carpetas	Unidad	10	\$ 1,00	\$ 10,00
Libretas de apuntes	Unidad	10	\$ 0,90	\$ 9,00
Alquiler de Proyector	Unidad	1	\$ 20,00	\$ 20,00
Laptop	Unidad	1	\$ 810,50	\$ 810,00
Impresiones	Unidad	275	\$ 0,05	\$ 13,75
Anillados	Unidad	10	\$ 1,25	\$ 12,50
Certificados	Unidad	10	\$ 5,00	\$ 50,00
Refrigerios	Unidad	10	\$ 3,50	\$ 35,00
Mesas	Unidad	4	\$ 15,00	\$ 60,00
Sillas	Unidad	10	\$ 1,25	\$ 12,50
Manteles	Unidad	4	\$ 5,50	\$ 22,50
Imprevistos	%			
TOTAL				\$ 1460,25

Análisis costo beneficio

ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN TALLER DE FORMACIÓN SOBRE LA IMPORTANCIA DE LAS BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES PARA MEJORAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA SERVICIOS EMPRESARIALES VEPSA, DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2016-2017

Para la elaboración de este proyecto se ha invertido un presupuesto de 1460 ,25 el cual será desarrollado y utilizado la siguiente forma en la actualidad se ve la necesidad de tomar este estudio de herramienta de gestión como una inversión administrativa corto plazo la cual se ve recuperada en un año dentro de los índices de investigación donde se visualiza el primer trimestre que se disminuirá las inadecuadas relaciones interpersonales mediante un taller de convivencia para identificar las barreras que impiden la comunicación para un agradable clima laboral.

En el segundo es importante el taller de comunicación solidaridad y trabajo en equipo contamos como empresa con el presupuesto adecuada para poder ejecutar las actividades necesario para la satisfacción empresarial confianza y apertura poder solucionar conflicto y cooperación y conseguir la solidaridad de los empleadores del cambio hacia los trabajadores.

En el tercer trimestre es beneficioso implementar relaciones interpersonales saludables teniendo un presupuesto adecuado en la organización para poder identificar los problemas comunicativos del entorno empresarial logrando un procedimiento integral de motivación respeto compañerismo.

6.03 CRONOGRAMA

En el cronograma consta cada una de las fechas en la cual se fue realizando cada una de las actividades y capítulos del proyecto.

CRONOGRAMA

Mes	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Marzo				Abril			
Semana	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																								
Objetivos																								
Justificación																								
Antecedentes																								
Mapeo de Involucrados																								
Matriz de análisis de involucrados																								
Árbol de problemas																								
Árbol de Objetivos																								
Matriz de Análisis de Alternativas																								

CAPITULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

Se ha llegado la conclusión que la empresa servicios empresariales VEEPSA con los inconvenientes de relaciones interpersonales no se alcanza a llevar un clima laboral adecuado dentro de la organización ya que estos problemas causan estrés laboral desmotivación, y una inadecuada organización.

Es por esto que se puede presentar los problemas conflictivos del personal lo cual se cuenta con los administrativos que observaron la necesidad y la obligación de tomar medidas correctivas para reducir el impacto de dichos problemas, después de un análisis con los directivos de la empresa llegamos a la conclusión, de que para disminuir las relaciones interpersonales y los problemas la solución era implementar un taller motivacional para toda la organización.

La satisfacción que siento al realizar talleres de formación de relaciones interpersonales para mejorar el nivel de satisfacción de los trabajador y habrá una mejor organización, un mejor ambiente laboral y un excelente desempeño de sus trabajadores ya que, tendrán capacitaciones y sabrán cuáles son sus funciones específicas a realizar sin ningún temor de comunicación.

7.2 RECOMENDACIONES

Tomar en cuenta a las relaciones interpersonales como un instrumento primordial para mejorar la convivencia dentro de la organización ya que las conductas de las personas pueden ser muy variables, así que los trabajadores deben tener un taller de formación para las relaciones interpersonales de forma permanente.

Con la creación del taller de formación para mejorar las relaciones interpersonales se brinda a los trabajadores y autoridades a mejor su rendimiento a promover cambios y mejoras en su lugar de trabajo y que se designen actividades de comunicación asertiva para el desarrollo organizacional.

Equitativamente los trabajadores de la Empresa de limpieza veepsa deberán alternar las diferentes actividades que hacen para que no se sientan desmotivados forzados por su trabajo y desarrollen las actividades con entusiasmo y proporcionar un optimo clima laboral de confianza.

Siempre en toda organización es importante promover a incentivar a las personas sobre talleres de formación para lograr liderazgo en el personal y se sienta motivado y tenga afecto a la organización.

BIBLIOGRAFÍA:

- Maurtua. (14 de 03 de 2017). *http://www.cempro.org.pe/2011/11/paso-1-analisis-de-involucrados.html*. Obtenido de *http://www.cempro.org.pe/2011/11/paso-1-analisis-de-involucrados.html*
- Barreto, L. (2010). *Analisis con el arbol de problemas*. Recuperado el 2017, de *http://www.sswm.info/ar/category/step-gass-en-al/gass-en-castellano/gesti%C3%B3n-de-agua-y-saneamiento-sostenible-en-am%C3%A9rica-la-8*
- Carlos. (8 de 2010). *Analisis de alternativas*. Obtenido de Evaluacion de inversiones: *http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/232/analisis_alternativas.html*
- Hirtz, B. (31 de 03 de 2009). *Formación General*. Recuperado el 06 de 01 de 2017, de La esencia de las buenas relaciones Interpersonales: *http://buscaremplo.republica.com/formacion/la-esencia-de-las-buenas-relaciones-interpersonales.html*
- León, C. (22 de 08 de 2010). *Evaluación de inversiones un enfoque privado y social*. Recuperado el 03 de 03 de 2017, de Analisis de alternativas: *http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/232/analisis_alternativas.html*
- Manuel. (2011). *Formulación y evaluación de proyectos*. Recuperado el 08 de 01 de 2017, de Analisis de árbol de objetivos: *https://formulacionyevaluacioncruno.wordpress.com/arbol-de-objetivos-eml/*
- Medianero. (15 de 03 de 2017). Obtenido de Problema Central: *https://sites.google.com/site/disenodeproyectossociales/capitulo-xv-1*

Ministerio de Trabajo. (2012). *Ministerio del Trabajo*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>

OMS. (2010). *Contextualización practica y literatura de apoyo*. Recuperado el 06 de 01 de 2017, de Entornos laborales saludables: http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf

Pájaro, J. P. (28 de 03 de 2016). *Articulos*. Recuperado el 07 de 01 de 2017, de Definición de analisis de involucrados : <https://queesproyecto.com/2016/03/28/definicion-de-analisis-de-involucrados/>

Paulo. (16 de 07 de 2012). *Ciencias economicas y comerciales*. Recuperado el 2017, de <http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/diagrama-causa-efecto/>

Proyectos intervención Social. (s.f.). *Proyectos intervención Social*. Obtenido de <http://www.uclm.es/bits/archivos/trabajos/CONSOLACI%C3%93N%20ALFARO%20N%C3%9A%C3%91EZ.pdf>:
<http://www.uclm.es/bits/archivos/trabajos/CONSOLACI%C3%93N%20ALFARO%20N%C3%9A%C3%91EZ.pdf>

Psicologia Organizacional. (22 de 07 de 2012). Recuperado el 06 de 01 de 2017, de Las relaciones interpersonales dentro del area laboral: <http://jackisaflor.blogspot.com/>

Reyes, M. (2013). *Taller Educativo*. Honduras.

Sabela Muradas. (03 de 02 de 2016). *Master en gestion de calidad y reingenieria de procesos*. Recuperado el 15 de 03 de 2017, de La matriz de probabilidad de impacto: <http://www.eoi.es/blogs/mcalidadon/2016/02/03/la-matriz-probabilidad-impacto/>

Sabela muradas. (03 de 02 de 2016). *Master en gestion de calidad y reingenieria de riesgos de procesos.* Obtenido de

<http://www.eoi.es/blogs/mcalidadon/2016/02/03/la-matriz-probabilidad-impacto/>

Salazar, L. (23 de 10 de 2012). *Puesto de trabajo.* Recuperado el 06 de 01 de 2017, de concepto de puesto de trabajo:

<http://pdtgrupodos.blogspot.com/2012/10/concepto-de-puesto-de-trabajo.html>

Vecino, J. M. (10 de 09 de 2014). *Capacitación y formacion empresarial.* Recuperado el 06 de 01 de 2017, de Diseño de tecnicas de capacitación:

<http://programasdecapacitacion.blogspot.com/>

ANEXOS



ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN TALLER DE FORMACIÓN SOBRE LA IMPORTANCIA DE LAS BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES PARA MEJORAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA SERVICIOS EMPRESARIALES VEEPSA, DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2016-2017