



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS - PERSONAL

ELABORACIÓN DE UN TALLER DE RELACIONES INTERPERSONALES CON LA
FINALIDAD DE DISMINUIR LA DISCRIMINACIÓN ENTRE COLABORADORES
DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA “CASA DE JUSTICIA”, UBICADA EN EL SECTOR
DE CARCELÉN ALTO DMQ 2017-2018

Trabajo de Titulación previo la obtención del título de Tecnólogo en Administración de
Recursos Humanos-Personal.

AUTORA: MIRYAM CATALINA PAUCAR AMAGUA

TUTOR: Alejandro Guayasamín

Quito, 2018



ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 11 de Julio del 2018

El equipo asesor del trabajo de Titulación de las Sr. (Srta.) **Paucar Amagua Miryam Catalina**, de la carrera de Administración de Recursos Humanos – Personal, cuyo tema de investigación fue: **ELABORACIÓN DE UN TALLER DE RELACIONES INTERPERSONALES CON LA FINALIDAD DE DISMINUIR LA DISCRIMINACIÓN ENTRE COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA “CASA DE JUSTICIA”, UBICADA EN EL SECTOR DE CARCELÉN ALTO DMQ 2017 – 2018**, una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: **APROBAR** el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.



Ing. Alejandro Guayasamín
Tutor del Proyecto



Ing. Ana Gordillo
Lector del Proyecto



Ing. Tania Alomoto
Revisor de Proyecto



Psic. Fabián Jara Crespo
Delegado Unidad de Titulación



Ing. Frikzia Mendoza
Directora de Carrera

Administración de Recursos Humanos

CAMPUS 1 - MATRIZ	CAMPUS 2 - LOGROÑO	CAMPUS 3 - BRACAMOROS	CAMPUS 4 - BRASIL	CAMPUS 5 - YACUAMBI
Av. de la Prensa N45-268 y Logroño Teléfono: 2255460 / 2269900 E-mail: instituto@cordillera.edu.ec Pág. Web: www.cordillera.edu.ec Quito - Ecuador	Calle Logroño Oe 2-84 y Av. de la Prensa (esq.) Edif. Cordillera Telfs.: 2430443 / Fax: 2433649	Bracamoros N15 - 163 y Yacuambi (esq.) Telf.: 2262041	Av. Brasil N46-45 y Zamora Telf.: 2246036	Yacuambi Oe2-36 y Bracamoros. Telf: 2249994

ELABORACIÓN DE UN TALLER DE RELACIONES INTERPERSONALES CON LA FINALIDAD DE DISMINUIR LA DISCRIMINACIÓN ENTRE COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA “CASA DE JUSTICIA”, UBICADA EN EL SECTOR DE CARCELÉN ALTO DMQ 2017-2018

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Miryam Catalina Paucar Amagua, declaro bajo juramento que la investigación es absolutamente original, autentica, es de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Miryam Catalina Paucar Amagua

CC: 1724836117

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Miryam Catalina Paucar Amagua portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 1724836117 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 “ELABORACIÓN DE UN TALLER DE RELACIONES INTERPERSONALES CON LA FINALIDAD DE DISMINUIR LA DISCRIMINACIÓN ENTRE COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA “CASA DE JUSTICIA UBICADA EN EL SECTOR DE CARCELÉN ALTO” con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

FIRMA



NOMBRE Miryam Catalina Paucar Amagua

CEDULA 172483611-7

Quito, 26/03/2018

AGRADECIMIENTO

Al Instituto Superior Cordillera por formar parte de mi crecimiento personal e intelectual a quien recuerdo con gratitud y agradezco los mejores años en los cuales adquirí conocimientos de los mejores maestros que he tenido en mi vida estudiantil momentos únicos en los que día a día compartí con mis compañeros cada experiencia en sus aulas convirtiéndose así en un nuevo inicio para seguir aprendiendo y sobre todo creciendo profesionalmente.

A la Institución Pública “Casa de Justicia” por abrirme las puertas y hacer posible la realización de mi proyecto y por su constante apoyo en especial al Sr. Luis Maiza Especialista en Recursos Humanos quien demostró ser una excelente persona.

A mi tutor Alejandro Guayasamín quien con paciencia y dedicación supo guiarme de la mejor manera para realizar el presente proyecto además a quien admiro por la manera de enseñar e inculcar en los alumnos buenas costumbres útiles para la vida.

DEDICATORIA

A Dios por darme esperanza, vida y amor incondicional para levantarme en mis tropiezos y cumplir con las metas y objetivos que me he propuesto ya que con su bendición me ha permitido sonreír y ser feliz.

A mis padres quienes con su constante apoyo nunca dejaron de creer en mí y de enseñarme a vivir con humildad, a mi madre María Blanca Amagua quien es el motor que impulsa mis días y además quien cultivo en mí la bondad y la fuerza de una mujer luchadora a quien le ofrezco este logro tan anhelado que al fin parece cumplirse.

A mi novio quien con su amor incondicional ha demostrado respeto y comprensión y sobre todo por ser una de las personas quien me ha impulsado a seguir siempre adelante.

A mi familia, hermanos(as), cuñados(as), sobrinos(as), quienes han sido buenos consejeros y mi inspiración para seguir por el camino del bien, en especial a mi hermano mayor Carlos Paucar quien ha logrado un lugar muy especial en mi corazón por su amor y comprensión de siempre, el que constantemente está en los buenos y malos momentos.

.

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPÍTULO I	1
1.0 ANTECEDENTES	1
1.01 Contexto	1
1.01.01 Macro	1
1.01.02 Meso	2
1.01.03 Micro	2
1.02 Justificación	3
1.03 Definición del problema central (Matriz T)	4
1.03.01 Análisis de la Matriz T	5
CAPÍTULO II	7
2.0 INVOLUCRADOS	7
2.01 Mapeo de involucrados	7

2.02 Matriz de análisis de involucrados	8
2.02.01 Análisis de la Matriz de involucrados	10
CAPÍTULO III	14
3.0 PROBLEMAS Y OBJETIVOS	14
3.01 Árbol de Problemas	14
3.01.01 Análisis del Árbol de Problemas	15
3.02 Árbol de Objetivos	16
3.02.01 Análisis del Árbol de Objetivos	17
CAPÍTULO IV.....	18
4.0 ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	18
4.01 Matriz de análisis de alternativa	18
4.01.01 Contextualización de la matriz de análisis de alternativas	19
4.02 Matriz de análisis de impacto de objetivos.....	21
4.02.01 Análisis de la matriz de impacto de los objetivos	23
4.03 Diagrama de estrategias.....	25
4.04 Matriz de Marco Lógico	26
CAPÍTULO V	28
5.0 PROPUESTA	28
5.01 Antecedentes.....	28
5.02 Justificación de la propuesta.....	28
5.03 Objetivo General.....	29
5.04 Orientación para el estudio	30
5.04.01Que son las relaciones interpersonales	30
5.04.02 ¿Qué es un taller?	30
5.04.03Características de los talleres.....	31

5.04.04 Pasos para realizar un taller	31
5.04.05 ¿Qué es la discriminación?	32
5.04.06 Complejo de superioridad.....	33
5.04.07 ¿Cuáles son los comportamientos del complejo de superioridad?	33
5.04.05 Comportamiento, conducta y trato hacia los trabajadores.....	34
5.04.08 Atención al cliente	34
5.04.09 Acoso laboral “usuarios”	35
5.04.10 Silencio en el sector laboral “Evita problemas”	35
5.04.11 Conflictos laborales organizacionales	36
5.04.12 ¿Cuándo ocurre el conflicto organizacional?	36
5.05 Metodología utilizada	36
5.05.01 Investigación de campo.	36
5.05.02 Modelo del proyecto.....	37
5.05.03 Técnica utilizada.....	37
5.05.04 Estructura de la encuesta	37
5.05.05 Población y muestra.....	37
5.05.06 Recolección de la información	38
5.05.07 Matriz de instrumento de investigación	39
5.05.08 Formato de la encuesta aplicada.....	40
5.05.09 Tabulación de las encuestas.....	42
5.06 Preparación de la propuesta	53
5.06.01 Objetivo de la propuesta	53
5.06.02 Filosofía Corporativa Casa de Justicia	53
5.06.03 Diagrama Estructural “CASA DE JUSTICIA”	55
5.06.04 Matriz del Taller	56

5.07 Taller.....	63
5.07.01 Objetivos del taller	63
5.07.02 Participantes	63
5.07.03 Materiales utilizados.....	63
5.07.04 Duración del taller	63
5.07.05 Reglas de oro	63
5.07.06 Desarrollo del Taller.....	64
5.07.07 Video de bienvenida	64
5.07.08 Tema 1: Discriminación Laboral.....	65
5.07.09 Tema: 2 Complejo de superioridad	69
5.07.10 Tema: 3 El Comportamiento, Conducta y Trato Hacia los Trabajadores	73
5.07.11 Tema 4: Mala atención al cliente.....	78
5.07.12 Tema5: El acoso laboral por parte de usuarios.....	80
5.07.13 Tema 6: El Silencio en el Sector Laboral Evita Problemas.....	83
5.07.14 Tema7: Conflictos Laborales en la Organización	85
5.07.15 Resumen de tiempos del taller.....	88
CAPÍTULO VI.....	89
6.0 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	89
6.01 Recursos	89
6.01.01 Recursos humanos	89
6.01.02 Recursos audiovisuales.....	89
6.01.03 Infraestructura.....	89
6.01.04 Material de apoyo	89
6.02 Presupuesto.....	90
CAPÍTULO VII.....	93

7.0 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	93
7.01 Conclusiones.....	93
7.02 Recomendaciones	94
REFERENCIAS	95
ANEXOS	97

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Mapeo de Involucrados	7
Figura N° 2 Árbol de Problemas	14
Figura N° 3 Árbol de Objetivos	16
Figura N° 4 Diagrama de Estrategias	25
Figura N° 5 Taller de relaciones interpersonales	42
Figura N° 6 Temas a impartir en el taller	43
Figura N° 7 Personas egocéntricas	44
Figura N° 8 Personas ofendidas por sus jefes superiores	45
Figura N° 9 Personas víctimas de discriminación.....	46
Figura N° 10 Personas que desquitan su coraje con los usuarios.....	47
Figura N° 11 Personas víctimas de acoso por parte de usuarios	48
Figura N° 12 Cantidad de personas que prefieren callar para evitar problemas	49
Figura N° 13 Personas que tienen conflictos con sus compañeros	50
Figura N° 14 Tipos de conflictos en el trabajo.....	51
Figura N° 15 Frecuencia con la que ocurre dichos conflictos.....	52
Figura N° 16 Objetivo de la propuesta	53
Figura N° 17 Estructural.....	55
Figura N° 28 Tríptico sobre avances tecnológicos que ayudan al departamento de servicio al cliente.....	78
Figura N° 29 Tríptico sobre atención al cliente	79
Figura N° 34 Tríptico sobre los tipos de acosos y como evitarlos	82
Figura N° 36 Estrategias para evitar el acoso laboral	83
Figura N° 37 Volante sobre como reconocer el acoso laboral	84
Figura N° 39 Folleto “Conoce tus derechos “	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Matriz T.....	4
Tabla N° 2 Matriz de análisis de involucrados.....	8
Tabla N° 3 Matriz de análisis de alternativa.....	18
Tabla N° 4 Matriz de análisis de impacto de objetivos	21
Tabla N° 5 Matriz de Marco Lógico	26
Tabla N° 6 Matriz de instrumento de investigación.....	39
Tabla N° 7 Taller de relaciones interpersonales	42
Tabla N° 8 Temas a impartir en el taller Tabla 1	43
Tabla N° 9 Cantidad de Personas egocéntricas Tabla 2	44
Tabla N° 10 Personas ofendidas por sus jefes superiores Tabla 3	45
Tabla N° 11 Personas víctimas de discriminación	46
Tabla N° 12 Personas que desquitan su coraje con los usuarios	47
Tabla N° 13 Personas víctimas de acoso por parte de usuarios.....	48
Tabla N° 14 Cantidad de personas que prefieren callar para evitar problemas.....	49
Tabla N° 15 Personas que tienen conflictos con sus compañeros	50
Tabla N° 16 Tipos de conflictos en el trabajo	51
Tabla N° 17 Frecuencia con la que ocurre dichos conflictos	52
Tabla N° 18 Discriminación Laboral.....	56
Tabla N° 19 Complejo de superioridad	57
Tabla N° 20 El comportamiento, conducta y trato hacia los trabajadores	58
Tabla N° 21 Mala atención al cliente	59
Tabla N° 22 El acoso laboral por parte de usuarios	60
Tabla N° 23 El silencio en el sector laboral evita problemas	61
Tabla N° 24 Conflictos laborales en la organización	62
Tabla N° 25 Video de Bienvenida 1	64
Tabla N° 26 Discriminación Laboral.....	65
Tabla N° 27 Manual de clasificación de puestos.....	66
Tabla N° 28 Realización de reuniones	67
Tabla N° 29 Implementación de política.....	67
Tabla N° 30 Realizar dinámica sobre la tolerancia.	68

Tabla N° 31 Complejo de superioridad	69
Tabla N° 32 Introducción a la terapia cognitiva conductual	70
Tabla N° 33 Como dejar de ser prepotente.....	70
Tabla N° 34 Como dejar de mentir.....	71
Tabla N° 35 Realizar dinámica sobre la autoestima.....	72
Tabla N° 36 El Comportamiento, Conducta y Trato Hacia los Trabajadores	73
Tabla N° 37 Practicar ejercicios anti-estrés.....	74
Tabla N° 38 Video motivacional sobre el trabajo en equipo.....	76
Tabla N° 39 Video motivacional sobre convivencia.....	77
Tabla N° 40 Video de ética empresarial	77
Tabla N° 41 Mala atención al cliente	78
Tabla N° 42 El personal de atención al cliente.....	79
Tabla N° 43 Calidad total en el servicio al cliente	80
Tabla N° 44 El acoso laboral por parte de usuarios	80
Tabla N° 45 Turnos sistematizados	81
Tabla N° 46 Política de la empresa	81
Tabla N° 47 Acoso sexual laboral	82
Tabla N° 48 El Silencio en el Sector Laboral Evita Problemas	83
Tabla N° 49 Consejos para cómo llevarse bien con los compañeros de trabajo	84
Tabla N° 50 Conflictos Laborales en la Organización	85
Tabla N° 51 Video motivacional sobre asertividad.....	86
Tabla N° 52 Video motivacional toma de decisiones.....	86
Tabla N° 53 Video sobre la importancia de la evaluación del desempeño	87
Tabla N° 54 Duración del taller.....	88
Tabla N° 55 Presupuesto del proyecto tabla 5.....	90
Tabla N° 56 Cronograma de Actividades.....	91

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1 Fotografías	97
-------------------------------------	----

RESUMEN EJECUTIVO

Con este proyecto se desea saber el grado de discriminación existente en la institución pública Casa de Justicia ubicada en la ciudad de Quito en el sector de Carcelén alto, debido al mal servicio que se da a los usuarios y por el mal ambiente laboral que se percibe entre compañeros de trabajo.

El objetivo es disminuir el alto índice de discriminación de manera que se pueda trabajar en un ambiente de tipo armónico.

Debido a que se ha presentado una comunicación poco fructífera entre colaboradores es que se quiere llevar a cabo actividades videos motivacionales, ejercicios anti estrés y dinámicas para integrar al personal y que de esta manera se pueda cambiar actitudes negativas por positivas mejorando el ambiente laboral en el cual se desempeña cada funcionario y de esta manera se cumpla con la expectativa que el usuario desea.

Es importante dar a conocer sobre el taller que se elaborara ya que esto aportara a un cambio significativo en cuanto a la inteligencia emocional de cada persona esperando como resultado relaciones interpersonales a largo plazo.

ABSTRACT

With this project you want to know the degree of discrimination in the public institution House of Justice located in the city of Quito in the sector of Carcelén Alto, due to the poor service given to users and the bad work environment that is perceived between co-workers.

The objective is to reduce the high discrimination rate so that work can be done in a harmonic environment.

Due to the fact that there has been an unfruitful communication among collaborators, it is that we want to carry out motivational video activities, anti-stress exercises and dynamics to integrate the staff and that in this way we can change negative attitudes for positive ones improving the work environment in the which each officer performs and in this way the expectation that the user wants is fulfilled.

It is important to make known about the workshop that will be developed as this will contribute to a significant change in the emotional intelligence of each person waiting as a result long-term interpersonal relationships.

INTRODUCCIÓN

Casa de Justicia es una institución pública representada por la Fiscalía General del Estado bajo la dependencia de la Fiscalía Provincial de Pichincha entidad que se conforma con un sistema amplio en departamentos que permite implementar un cambio de mejora continua de procesos internos en busca de la calidad, efectividad, productividad y competitividad, distribuidos en las diferentes áreas tanto administrativas como misionales que trabaja articuladamente en función del servicio a la justicia en los cuales posee una gran cantidad de personal a disposición de la ciudadanía, debido a la cantidad de personas se puede describir que existe discriminación entre todos los empleados independientemente a los diversos factores que se presenten en el medio en el que se desarrollan.

Este factor es el que se adentra en el alto índice de discriminación dentro de la institución la cual se presenta como una barrera que destruye significativamente en el estado emocional y en desenvolvimiento de sus actividades laborales, es por tal motivo que existe la necesidad de contribuir a la gestión del Talento Humano y se desarrolla la presente investigación con la finalidad de erradicar cualquier tipo de discriminación y que se fomente el respeto mutuo entre colaboradores.

El presente proyecto es una opción de solución para que sea de utilidad no solo para el personal sino en su totalidad para la institución, mejorando la comunicación y la integración en el trabajo en bienestar de todos y todas las personas que ofrecen y reciben el servicio de manera eficiente.

CAPÍTULO I

1.0 ANTECEDENTES

1.01 Contexto

1.01.01 Macro

El estudio más exhaustivo realizado hasta la fecha por la OIT en materia de discriminación, titulado "La hora de la igualdad en el trabajo" advierte que se enfrente "las amplias desigualdades socioeconómicas" existentes en el mundo del trabajo, no sólo equivale a "desperdiciar recursos y talento humano" sino que puede tener "efectos catastróficos en la cohesión social nacional, la estabilidad política y, en consecuencia, en el desarrollo". (Trabajo, 2003)

Somavia dice que el fracaso en la eliminación de la discriminación en el trabajo conlleva a una gran dificultad para que se enfrente los desafíos planteados por la creciente migración, los cambios tecnológicos sin precedentes, las consecuencias sociales de la globalización y la necesidad de que se proporcione cabida a diversidad - y afecte gravemente la paz social y la democracia." (Trabajo, 2003)

La discriminación - definida en el Convenio núm. 111 de la OIT como desconocida distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social. La discriminación puede conmemorarse la pobreza, imposibilitarse el desarrollo, la productividad y la competitividad en el trabajo. La discriminación sigue siendo, sin embargo, un 'blanco'

móvil y nos queda un largo trecho por desplegarse en el camino de la igualdad." (trabajo, 2003).

1.01.02 Meso

El estudio realizado por los investigadores de la Universidad del Pacífico señala que personas consideradas más bellas tienen un sueldo 17% mayor de las que no lo son. Además, empleados con apellidos "blancos" son más solicitados. Aunque las habilidades, nivel de preparación y experiencia deberían aplicarse como los principales componentes al momento de la selección y contratación de un trabajador en la capital.

Dos estudios muestran la discriminación laboral que existe en el Perú por tres factores: género, belleza y apellido. Indica además que esta discriminación por apariencia física sucede no solo en los empleos donde hay un contacto directo con el cliente, sino también en los empleos de oficina. (Campos, 2012).

1.01.03 Micro

Los estudios que realizó la universidad San Francisco de Quito expresa la discriminación social y laboral de personas con discapacidad; por la inclusión de las mismas puede generarse la discriminación o trato inadecuado entre los empleados con y sin discapacidad. La categorización de estereotipos hacia personas con discapacidad física en el ámbito laboral es el principal problema.

Esta investigación se basó en dieciséis participantes, ocho empleados sin ninguna discapacidad y ocho empleados con discapacidad física. Seis de los ocho participantes indicaron que debe darse más oportunidades a las personas con discapacidad. Menciónese que ninguno de los seis comentó sobre el título o nivel de estudios alcanzado. De los ocho entrevistados, sólo dos participantes expresaron que el salario y asenso de una persona con discapacidad debe ser congruente con el título académico obtenido. (QUITO, 2012).

1.02 Justificación

Debido a la problemática en el ámbito laboral muchos de los colaboradores de la Institución Pública “Casa De Justicia” se sienten aislados, temen a ser rechazados u ofendidos por los jefes o propios compañeros de trabajo, entre los cuales se encuentran afectaciones al desempeño laboral y autoestima baja ocasionando pérdida del puesto de trabajo, se pretende desarrolle este proyecto en el periodo 2017-2018.

En las instalaciones de la institución utilizando el método científico y técnicas de recopilación de datos como es la encuesta se analizará e interpretara los resultados tomados de una población de 25 servidores públicos, el propósito de este proyecto investigativo es disminuir la discriminación existente mediante un taller de relaciones interpersonales especialmente en el ámbito laboral y se pueda evitar ofensas y conflictos que se genere dependiendo la circunstancias en las que se encuentran diariamente.

Se encuentra relacionado con el noveno objetivo del Plan Nacional del Buen Vivir en el cual expresa “Garantizar el trabajo digno en todas sus formas”, donde se busca un mecanismo de integración social que erradique de manera más profunda cualquier figura que fomente la mala condición laboral y humana, para que así tanto empleados como empleadores tengan buenas relaciones laborales y sociales.

1.03 Definición del problema central (Matriz T)

Tabla N° 1 Matriz T

SITUACIÓN EMPEORADA	SITUACIÓN ACTUAL				SITUACIÓN MEJORADA
Colaboradores con poca autoestima para el cumplimiento de sus actividades.	Alto índice de discriminación existente entre colaboradores en la Institución Pública” Casa de Justicia”.				Adecuado clima laboral entre los funcionarios.
FUERZAS IMPULSADORAS	I	PC	I	PC	FUERZAS BLOQUEADORAS
1.Realización de talleres de relaciones interpersonales	1	5	5	1	1. La negación por parte del director de talento humano para llevar a cabo dichos talleres.
2. Concienciar a los colaboradores acerca de un buen trato y respeto mutuo que merecen.	1	5	5	1	2. Los colaboradores no ponen en práctica los valores Institucionales.
3.Practicar pausas activas que beneficie una buena relación entre todos	2	5	5	1	3. Desinterés al realizar dichas actividades.
4. Realizar eventos ya sea por el día del trabajador con el objetivo de motivarlo.	2	5	5	1	4. Los colaboradores prefieren trabajar que asistir a los eventos.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Miryam Paucar

1.03.01 Análisis de la Matriz T

La matriz T Consta de una situación actual que es el Alto índice de discriminación existente entre colaboradores en la Institución Pública” Casa de Justicia”. Al no realizarse nada se tendrá una situación empeorada que es colaboradores con poca autoestima para el cumplimiento de sus actividades, Con el proyecto se pretende que alcance una situación mejorada donde se busca el adecuado clima laboral entre funcionarios, lo que se logrará a través de una autoestima elevada.

Se cuenta con fuerzas impulsadoras como: La realización de talleres sobre relaciones interpersonales y se detecta que la situación real es baja(1), con el proyecto se quiere lograr un cambio potencial para obtener una situación ideal alta (5),de esta manera se conseguirá una excelente comunicación entre colaboradores .En las fuerzas bloqueadoras tenemos la negación por parte del Director de talento humano para que se lleve a cabo dicho taller con una situación real alta de (5), por esta razón se quiere lograr una situación ideal baja de (1).

Fuerza impulsadora: Que se conciencie a los colaboradores acerca de un buen trato y respeto mutuo que merecen, se detecta que la situación real es baja de (1), con el proyecto se desea obtener una situación ideal alta de (5), como fuerzas bloqueadora se encuentra que los colaboradores no ponen en práctica los valores institucionales, encontrando una situación real alta (5), por esta razón se desea lograr una situación ideal baja de (1).

Fuerza impulsadora: Practicar pausas activas que beneficie una buena relación entre todos, se detecta que la situación real es medio baja de (2) y con el proyecto se desea obtener una situación ideal alta de (5), como fuerzas bloqueadoras se encuentra el Desinterés al realizar dichas actividades, obteniendo una situación real alta (5), por esta razón se desea lograr una situación ideal baja (1).

Fuerza impulsadora: realizar eventos como el día del trabajador con el objetivo de motivarlos, se detecta que la situación real es medio baja de (2) y con el proyecto se desea obtener una situación ideal alta de (5), como fuerza bloqueadora se encuentra que los colaboradores prefieren trabajar que asistir a los eventos, obteniendo una situación real alta de (5), Por esta razón se desea lograr una situación ideal baja (1).

Fuerza impulsadora: Realizar charlas de autoestima por parte de un psicólogo con la intención de equilibrar el estado emocional de cada uno en beneficio de todos los funcionarios, se detecta que una situación real baja de (1), con el proyecto se desea obtener una situación ideal alta de (5), como fuerza bloqueadora se tiene el desinterés por parte de todas las personas que conforman La Institución Pública “Casa de Justicia”, Por esta razón se tiene una situación real alta de (5), Se desea lograr una situación ideal baja de (1).

CAPÍTULO II

2.0 INVOLUCRADOS

2.01 Mapeo de involucrados



Figura N° 1 Mapeo de Involucrados

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Miryam Paucar

2.02 Matriz de análisis de involucrados

Tabla N° 2 Matriz de análisis de involucrados

AUTORES INVOLUCRADOS	INTERÉS SOBRE EL PROBLEMA CENTRAL	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS MANDATOS, CAPACIDADES	INTERÉS SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
Estado	Fomentar la igualdad de oportunidades en condición de género, particularidades indígenas y personas con discapacidad.	El incumplimiento de decretos, reformas y violación de convenios entre pueblos indígenas y el estado.	El Art. 3 de la Constitución de la República Dispone “Que es deber primordial del Estado garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos constitucionales y Consagrados en los instrumentos internacionales, en particular la seguridad social, entre otros; y el planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el Desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir...”. El Art. 33 de la Constitución de la República establece “Que el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía...”. Decreto Presidencial No. 338: ” Establece como política del Estado la prevención de discapacidades y la atención y rehabilitación de las personas con discapacidades...”.	Disminuir el alto índice de discriminación existente entre colaboradores en la Institución Pública” Casa de Justicia”.	Desvinculación de entes reguladores como la Organización Internacional del Trabajo, Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
Ministerio de relaciones laborales	Charlas sobre el sueldo de acuerdo al cargo. Socialización de reformas en lo laboral y la seguridad social.	Negación por parte de los colaboradores de casa de justicia.	Art.102 de la LOSEP en el inciso segundo establece “Que en las instituciones en las cuales existan distintos niveles funcionales, grupos ocupacionales rangos o jerarquías el Ministerio de Trabajo expedirá la escala de remuneraciones mensuales unificadas que correspondan considerando las particularidades institucionales, dicha escala está enmarcada en dentro de los rangos de remuneraciones mensuales unificadas del servicio público...” Art .50”Ley de seguridad social Seguro General Obligatorio señalados en los artículos 4 y 5 de esta Ley...”.	Fomentara un cambio favorable en relación al trabajo equitativo correspondiente a una igual remuneración.	Prohibición o supresión del deber de solicitar y el derecho de recibir la protección del Seguro General Obligatorio. Incumplimientos de las leyes y reglamentos laborales.
Casa de Justicia	Facilitar el uso de todas las unidades judiciales multicompetentes en materia civil, penal, Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia. En beneficio de las necesidades de los ciudadanos.	Retraen información del uso en relación a los servicios que ofrece esta institución.	Art. 282 del Código Orgánico de la Función Judicial a la Fiscalía General del Estado le corresponde: “Apoyar técnicamente a las personas que hacen sus prácticas pre profesionales en la Fiscalía General del Estado; Organizar y dirigir el sistema de protección de víctimas, testigos y otros participantes del proceso penal; y, Las demás determinadas en la Constitución y la ley...”.	Fomentar la Solidaridad mediante la ayuda entre todas las personas sin distinción de nacionalidad, etnia, lugar de	Falta de apoyo por parte del Fiscal General del Estado

				residencia, edad, sexo, estado de salud, educación, ocupación o ingresos, con el fin de un ambiente pleno y armónico entre todos.	
Itsko	Busca el desarrollo del talento humano y la igualdad de oportunidad de crecimiento a través de becas a sus alumnos.	Falta de financiamiento para llevar a cabo proyectos de excelencia por parte de estudiantes.	Art.77 EL ITSCO podrá conceder a sus alumnos ,los siguientes tipos de becas: de excelencia académica ,Socio Económica, beca discapacidad deportiva de alto rendimiento, minorías étnicas Art.101 Unidad técnica especial de Titulación “El desarrollo de un trabajo de titulación basado en proceso de investigación o la preparación de un examen de grado de carácter complejo.	Disminuir el problema de discriminación en el ambiente estudiantil con capacitación por parte de docentes y de los mismos estudiantes.	Ignorar y no cumplir las leyes Establecidas por parte de la institución.
Trabajadores	Realización de charlas para concienciar sobre el tema.	Actitudes negativas y mezquinas	Art. Art. 2.- Código de trabajo Obligatoriedad del trabajo.- “El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes...”. Art. 4.- Irrenunciabilidad de derechos. “Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario...”.	Prevención de conflictos que se pueda desarrollar en el ámbito laboral	Conocimiento de las políticas institucionales por parte de los colaboradores.
Estudiantes	Fomentar el cambio continuo y mejorado de la sociedad con buenas actitudes.	Decrecimiento en fomentar las buenas relaciones personales.	Capitulo VIII Art.55 “De los derechos de los estudiantes, a) Acceder, movilizarse, permanecer, egresar y titularse sin discriminación conforme sus méritos académicos...”. Capitulo IX Art 57“De los deberes de los estudiantes, la condición de estudiante lleva consigo el compromiso de acatar la LOES, su Reglamento, Reglamento de Régimen Académico, Estatuto del ITSCO, Reglamento General de Estudiantes y demás reglamentos internos...”.	Investigación de las causas de la discriminación existente en todo ámbito para erradicarla de manera que se propicie una igualdad social.	Falta de apoyo por parte de la institución educativa para llevar a cabo dichas investigaciones

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Miryam Paucar

2.02.01 Análisis de la Matriz de involucrados

Dentro de la matriz de análisis de involucrados se tiene como involucrados El Estado, Ministerio de relaciones laborales, Institución pública Casa de Justicia, Instituto Tecnológico Superior Cordillera, Colaboradores, Estudiantes.

El interés que tiene El Estado sobre el problema central es fomentar la igualdad de oportunidades en condición de género, particularidades indígenas y personas con discapacidad. Los problemas que se perciben de acuerdo a la perspectiva del Estado es El incumplimiento de decretos, reformas y violación de convenios entre pueblos indígenas y el estado.

Los Recursos, Mandatos y Capacidades según, El Art.3 de la Constitución de la Republica Dispone “Que es deber primordial del Estado garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los Derechos, constitucionales y consagrados. En los instrumentos internacionales, en particular la seguridad social, entre otros; y el planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir”.

El Art. 33 de la Constitución de la República establece “Que el trabajo es un derecho, un deber social, un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía”. Decreto Presidencial No. 338:”Establece como política del Estado la prevención de discapacidades y la atención y rehabilitación de las personas con discapacidades”.

El interés sobre el proyecto es que se disminuya el alto índice de discriminación existente entre funcionarios de la institución Pública “Casa de Justicia”, contamos con el conflicto potencial en Desvinculación de entes reguladores como la Organización Internacional del Trabajo, Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

El interés que tiene el Ministerio de relaciones laborales sobre el problema central es Fomentar la igualdad de oportunidades en condición de género, particularidades indígenas y personas con discapacidad. Los problemas que se perciben de acuerdo a la perspectiva del Ministerio de Relaciones Laborales es la negación por parte de los funcionarios de la Institución Pública Casa de Justicia.

Los Recursos, Mandatos y Capacidades, Según el Art.102 de la LOSEP en el inciso segundo establece “Que en las instituciones en las cuales existan distintos niveles funcionales, grupos ocupacionales rangos o jerarquías el Ministerio de Trabajo expedirá la escala de remuneraciones mensuales unificadas que correspondan considerando las particularidades institucionales, dicha escala está enmarcada en dentro de los rangos de remuneraciones mensuales unificadas del servicio público”.

El Art.50”Ley de seguridad social Seguro General Obligatorio señalados en los artículos 4 y 5 de esta Ley”. El interés sobre el proyecto es Fomentara un cambio favorable en relación al trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración. Para esto contamos con el conflicto potencial que es la Prohibición o supresión del deber de requerimiento y el derecho de que se reciba la protección del Seguro General Obligatorio. Incumplimientos de las leyes y reglamentos laborales.

El interés que tiene La Institución Pública Casa de Justicia sobre el problema central es Facilitar el uso de todas las unidades judiciales multicompetentes en materia civil, penal, Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia. En beneficio de la necesidad de los ciudadanos. Los problemas que se perciben de acuerdo a la perspectiva es la mala información del uso en relación a los servicios que ofrece esta institución.

Los Recursos, Mandatos y Capacidades según el Art. 282 del Código Orgánico de la Función Judicial a la Fiscalía General del Estado que corresponde en: “Apoyar técnicamente a las personas que hacen sus prácticas pre profesionales en la Fiscalía

General del Estado, Organizar y dirigir el sistema de protección de víctimas, testigos y otros participantes del proceso penal demás determinadas en la Constitución y la ley”.

El interés sobre el proyecto es Fomentar la Solidaridad mediante la ayuda entre todas las personas sin distinción de nacionalidad, etnia, lugar de residencia, edad, genero, estado de salud, educación, ocupación o ingresos, con el fin de un ambiente pleno y armónico entre todos. Contando con el conflicto potencial que es la Falta de apoyo por parte del Fiscal General del Estado.

El interés que tiene el Instituto Tecnológico Superior Cordillera sobre el problema central es buscar el desarrollo del talento humano y la igualdad de oportunidad de crecimiento a través de becas a sus alumnos. Los problemas que se perciben de acuerdo a la perspectiva es la falta de financiamiento para llevar a cabo proyectos de excelencia por parte de estudiantes.

Los Recursos, Mandatos y Capacidades como se detalla según el Art.77 El Itsco podrá conceder a sus alumnos, los siguientes tipos de becas: de excelencia académica, Socio Económica, beca discapacidad, deportiva de alto rendimiento, minorías étnicas, Art.101 Unidad técnica especial de Titulación “El desarrollo de un trabajo de titulación basado en proceso de investigación o la preparación de un examen de grado de carácter complejo.

El interés sobre el proyecto es disminuir el problema de discriminación en el ambiente estudiantil con capacitación por parte de docentes y de los mismos estudiantes. Contando con el conflicto potencial como es el desconocimiento e incumplimiento de leyes establecidas por parte de la institución.

El interés que tienen los trabajadores sobre el problema central es la realización de charlas para que se sensibilice sobre el tema. Los problemas que se perciben son Actitudes negativas y mezquinas. Para esto se cuenta con Recursos, Mandatos y Capacidades que se detallan en Art. 2.- Código de trabajo, Obligatoriedad del trabajo.- “El

trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes”.

Según el Art.4.- Irrenunciabilidad de derechos. “Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario”. El interés sobre el proyecto es la prevención de conflictos que se pueda desarrollar en el ámbito laboral. Para esto contamos con el conflicto potencial que es la violación de las políticas institucionales por parte de los colaboradores.

El interés que tienen los estudiantes sobre el problema central es impulsar el cambio continuo y mejorado de la sociedad con buenas actitudes. Los problemas que se perciben de acuerdo a la perspectiva es el decrecimiento de que se promueva las buenas relaciones personales. Se cuenta con Recursos, Mandatos y Capacidades Capítulo VIII Art.55“De los derechos de los estudiantes, a) Acceder, movilizarse, permanecer, egresar y titularse sin discriminación conforme sus méritos académicos”.

Capítulo IX Art 57“De los deberes de los estudiantes, la condición de estudiante lleva consigo el compromiso de acatar la LOES, su Reglamento, de Régimen Académico, Estatuto del ITSCO, Reglamento General de Estudiantes y demás reglamentos internos”. El interés sobre el proyecto es la Investigación de las causas de la discriminación existente en todo ámbito para erradicarla de manera que se propicie una igualdad social. Para esto contamos con el conflicto potencial que es la falta de apoyo por parte de la institución educativa para llevar a cabo dichas investigaciones.

CAPÍTULO III

3.0 PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.01 Árbol de Problemas

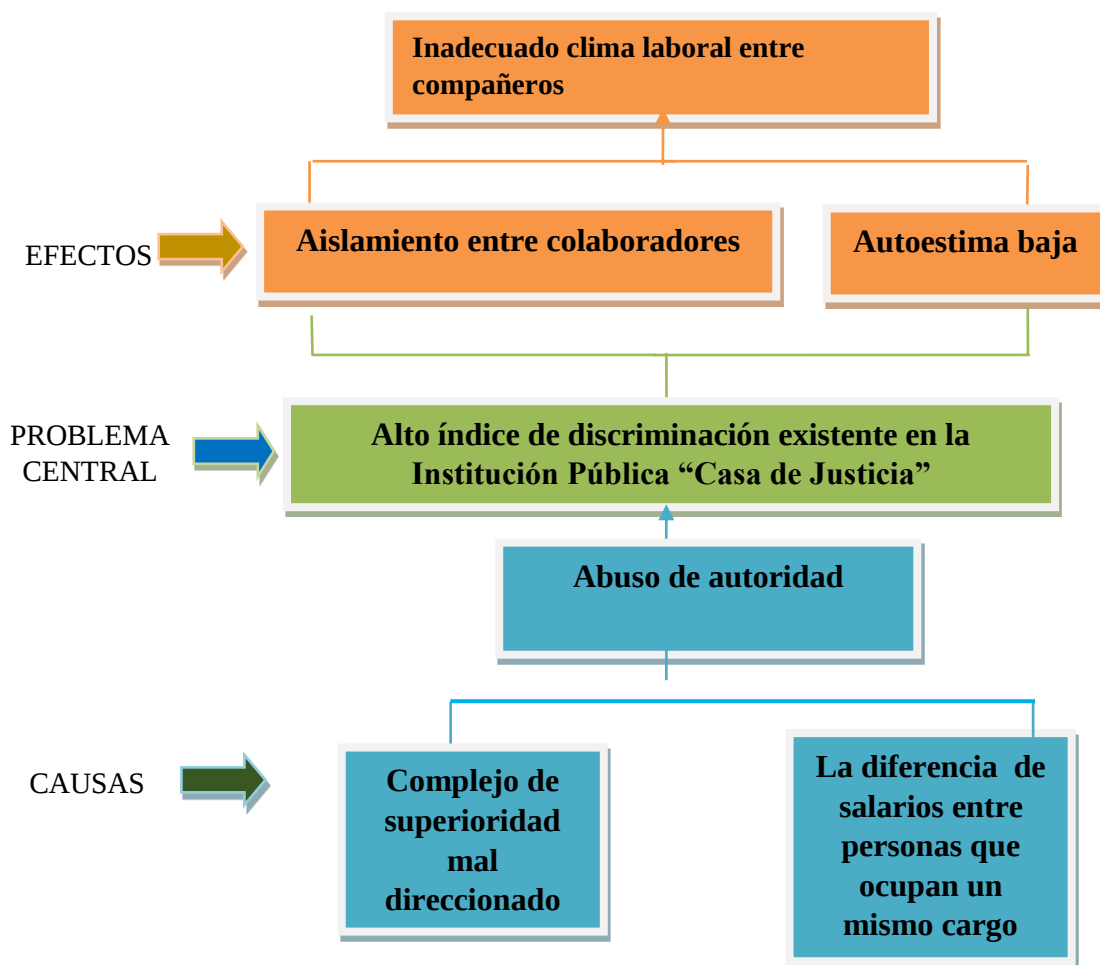


Figura N° 2 Árbol de Problemas
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Miryam Paucar

3.01.01 Análisis del Árbol de Problemas

De acuerdo a lo investigado se obtuvo un problema central que es el Alto índice de discriminación existente en la Institución pública “Casa de Justicia” y se determina causas como es el Complejo de superioridad mal direccionado donde los funcionarios muestran una apariencia engañosa de prepotencia con los demás y despliega como efecto el aislamiento entre colaboradores, lo que conlleva a desarrollar una relación poco fructífera, otra de las causas es la diferencia de salarios entre personas que ocupan un mismo cargo lo que conlleva a que exista un personal inconforme con actitud de reclamo y con autoestima baja esto a la vez desarrolla a largo plazo un abuso de autoridad e inadecuado clima laboral entre compañeros .

3.02 Árbol de Objetivos

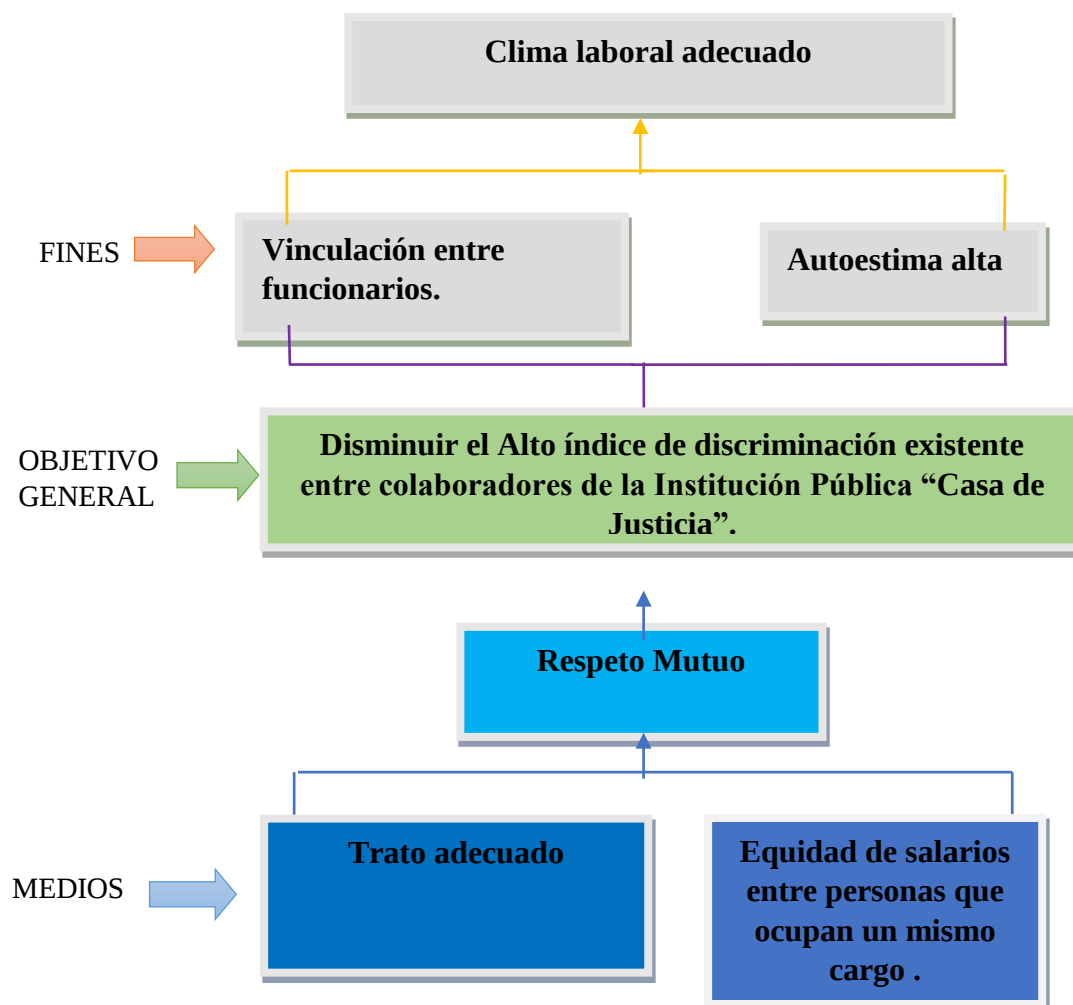


Figura N° 3 Árbol de Objetivos
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Miryam Paucar

3.02.01 Análisis del Árbol de Objetivos

Después del análisis el árbol de problemas se ha identificado como objetivo general el disminuir el alto índice de discriminación existente en la institución pública “Casa de Justicia “, se determina como medios un trato adecuado que se manifieste de forma positiva en la productividad y desempeño de los funcionarios con el fin de vincularlos a disfrutar de una relación fructífera y duradera ,otro de los medios es la equidad de salarios entre personas que ocupan un mismo cargo lo que conlleva a la convivencia total y plena entre hombres y mujeres al realizar las mismas actividades laborales con el fin de lograr la autoestima alta para evitar actitudes negativas y fortalecer las metas por cumplir a su vez conlleva a que se practique el respeto mutuo entre todos y por ende se desarrolle un clima laboral adecuado y digno dentro de la Institución.

CAPÍTULO IV

4.0 ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

4.01 Matriz de análisis de alternativa

Tabla N° 3 Matriz de análisis de alternativa

OBJETIVOS	IMPACTO SOBRE EL PROPÓSITO	FACTIBILIDAD TÉCNICA	FACTIBILIDAD FINANCIERA	FACTIBILIDAD SOCIAL	FACTIBILIDAD POLÍTICA	TOTAL	CATEGORÍA
Trato Adecuado	4	5	5	5	5	24	Alta
Equidad de salarios entre personas que ocupan un mismo cargo.	5	5	4	5	5	24	Alto
Respeto mutuo	5	4	5	5	4	23	alto
Disminuir el alto índice de discriminación existente en la Institución Pública “Casa de Justicia” entre funcionarios y usuarios.	4	4	4	3	3	18	Medio alto

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Miryam Paucar

4.01.01 Contextualización de la matriz de análisis de alternativas

La matriz de análisis de alternativas tiene como primer componente Trato adecuado, esto tendrá un impacto sobre el propósito positivo con un parámetro alto de (4), la técnica que se utiliza es sumamente productiva es por eso que se da un parámetro alto de (5), se cuenta con el financiamiento económico para que se desarrolle el proyecto por ende se da un parámetro alto de (5).

Se cuenta con apoyo tanto en el ámbito familiar, institucional y laboral, se da un parámetro Alto de (5), con lo referente a las políticas se cuenta con todas las exigencias de la institución como de la sociedad laboral dando de esta manera un parámetro alto de (5), todo esto da un total de 24 que significa una categoría alta, esto permite que a corto plazo el primer componente sea factible y se dé sin ningún problema.

El segundo componente es Fomentar la Equidad de salarios entre personas que ocupan un mismo cargo, esto tendrá un impacto sobre el propósito efectivo se da un parámetro alto de (5), la técnica que se utiliza es totalmente productiva por eso se da un parámetro alto de (5), se cuenta con el factor económico necesario para que se desarrolle el proyecto por ende se da un parámetro medio alto de (4).

Además se cuenta con el apoyo tanto en el ámbito familiar, institucional y en la sociedad laboral, se da un parámetro alto de (5), con lo referente a las políticas se cuenta con todas las exigencias de la institución como de la sociedad laboral dando de esta manera un parámetro alto de (5), todo esto da un total de 24 que representa una categoría alta, esto permite que a corto plazo el segundo componente sea cumplido sin inconvenientes.

El tercer componente es Respeto mutuo entre colaboradores, esto tendrá un impacto sobre el propósito, favorable y se le dio un parámetro alto de (5), la factibilidad técnica es completamente beneficiosa lo que indica un parámetro medio alto de (4), se cuenta con una

buena factibilidad financiera para que se desarrolle el proyecto por ende se da un parámetro alto de (5).

Se cuenta con el apoyo tanto en el ámbito familiar, institucional y en la sociedad laboral, se da un parámetro alto de (5), con lo referente a las políticas se cuenta con todas los requerimientos de la institución como de la sociedad laboral dando de esta manera un parámetro medio alto de (4), dando un total de 23 que representa una categoría alta, esto permite que a corto plazo el tercer componente sea posible de realizarlo.

Como propósito tenemos la disminución del alto índice de discriminación existente entre funcionarios de la Institución pública Casa de Justicia, esto tendrá un impacto sobre el propósito tangible proporcionando un parámetro medio alto de (4), la técnica a utilizar es productiva dando de esta manera un parámetro medio alto de (4), se cuenta con el factor económico para que se desarrolle el proyecto y por ende se da un parámetro medio alto de (4).

Se cuenta con apoyo tanto en el ámbito familiar, institucional y laboral, lo que da un parámetro medio de (3), con lo referente a las políticas se cuenta con todas las exigencias de la institución como de la sociedad laboral dando de esta manera un parámetro medio de (3), el resultado es un total de 18 que significa una categoría media alta, esto permite que a corto plazo el propósito sea factible y se dé sin ningún problema.

4.02 Matriz de análisis de impacto de objetivos

Tabla N° 4 Matriz de análisis de impacto de objetivos

OBJETIVOS	FACTIBILIDAD DE LOGRARSE	IMPACTO GÉNERO	IMPACTO AMBIENTAL	RELEVANCIA	SOSTENIBILIDAD	TOTAL	CATEGORÍAS
Trato adecuado	Los principales beneficiarios son los servidores públicos y usuarios. (4)	Da la oportunidad tanto a mujeres como a hombres a incorporarse y disfrutar de un buen ambiente laboral. (4)	Disfrutar de un entorno laboral cálido y espacio físico adecuado. (4)	La presencia de comunicación asertiva entre colaboradores y usuarios. (4)	Servidores públicos aptos para participar en capacitaciones. (4)	20	Medio alto
Equidad de salarios entre personas que ocupan un mismo cargo.	La práctica y cumplimiento De la escala de remuneración del sector público .(4)	La igualdad de remuneración es un derecho fundamental para las trabajadoras y los trabajadores dependiendo del cargo que ocupe. (4)	Desarrollo de un mejor estilo de vida tanto para los funcionarios y sus familias.(4)	La existencia de un mejoramiento en el estatus social de cada persona. (4)	Los colaboradores se sienten en un ambiente equitativo. (4)	20	Medio alto

Respeto mutuo	Disminuir las competencias de rivalidad y las confrontaciones frecuentes.(4)	Realizar a menudo pausas activas para evitar el aislamiento y la desintegración entre compañeros de trabajo. (4)	Promover una actitud positiva en el colaborador para que pueda transmitir en su entorno tanto laboral como familiar. (4)	Eliminar conflictos interpersonales y abusos de poder. (4)	Fomentar el respeto para el logro y desarrollo de las habilidades de cada trabajador para que se cumpla a cabalidad la cultura organización de la empresa con éxito. (4)	20	Medio alto
Disminuir el alto índice de discriminación existente entre colaboradores en Casa de Justicia.	Fomentar talleres de buena relación interpersonal. (4)	Hombres y mujeres pueden ocupar cargos de altos mandos. (4)	Las personas deben gozar de sus derechos y cumplir con sus obligaciones. (4)	Erradicar la discriminación en el ámbito laboral mediante leyes que amparan a las personas que son víctimas de esta. (4)	Evitar la aparición de mobbing y muchas conductas derivadas de este impidiendo que se agrave el estado de ánimo del colaborador. (4)	20	Medio alto
TOTAL						80	Alto

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Miryam Paucar

4.02.01 Análisis de la matriz de impacto de los objetivos

La matriz de impacto de objetivos tiene como primer componente el Trato adecuado, es factible lograr este componente ya que los principales beneficiarios son los servidores públicos y usuarios, hay un impacto de género que da la oportunidad tanto a mujeres como a hombres a incorporarse y disfrutar de un buen ambiente laboral.

Lo que se refiere al impacto ambiental es disfrutar de un entorno laboral cálido y espacio físico adecuado, esto tendría una relevancia si es que existiera la presencia de una comunicación asertiva entre funcionarios y usuarios, asumiendo una sostenibilidad a largo plazo si los funcionarios se encuentran participes en capacitaciones.

El segundo componente es fomentar la equidad de salarios entre personas que ocupan un mismo cargo es probable lograr este componente si se fomentase la práctica y cumplimiento de la escala de remuneración del sector público, hay un impacto de género al darse la igualdad de remuneración ya que es un derecho fundamental para las colaboradoras y los colaboradores dependiendo del cargo que ocupe.

En lo referente al impacto ambiental el desarrollo de un buen estilo de vida tanto para los funcionarios y sus familias, esto tendría una relevancia si se diese la existencia de un mejoramiento en el estatus social de cada persona, esto asumirá una sostenibilidad a largo plazo si los colaboradores se sintiesen en un ambiente igualitario.

El tercer componente es el respeto mutuo, viable de que se logre este componente si se disminuye la rivalidad y las confrontaciones frecuentes, hay un impacto de género, realizar a menudo pausas activas para que se evite el aislamiento y la desintegración entre compañeros de trabajo, lo que se refiere al impacto ambiental es promover una actitud positiva en el funcionario para que lo pueda transmitir en su entorno tanto laboral como familiar.

Esto tendría una relevancia si se eliminase conflictos interpersonales y abusos de poder, por medio de esto se obtendrá una sostenibilidad a largo plazo si se fomenta el respeto como valor para el logro y desarrollo de las habilidades de cada trabajador y se cumpla a cabalidad la cultura organizacional de la empresa con éxito.

El siguiente propósito es disminuir el alto índice de discriminación existente entre colaboradores en la Institución Pública Casa de Justicia, es factible de lograr este propósito si se fomentase talleres de buenas relaciones interpersonales, hay un impacto de género donde hombres y mujeres ocupen cargos de altos mandos, con respecto al impacto ambiental las personas gozaran de sus derechos y cumplimiento de obligaciones.

Esto tendría una relevancia al erradicar la discriminación en el ámbito laboral mediante leyes que amparan a las personas que son víctimas de discriminación, se obtendrá una sostenibilidad a largo plazo evitando la aparición de mobbing y muchas conductas derivadas de este impidiendo que se agrave el estado de ánimo de los funcionarios. .

4.03 Diagrama de estrategias

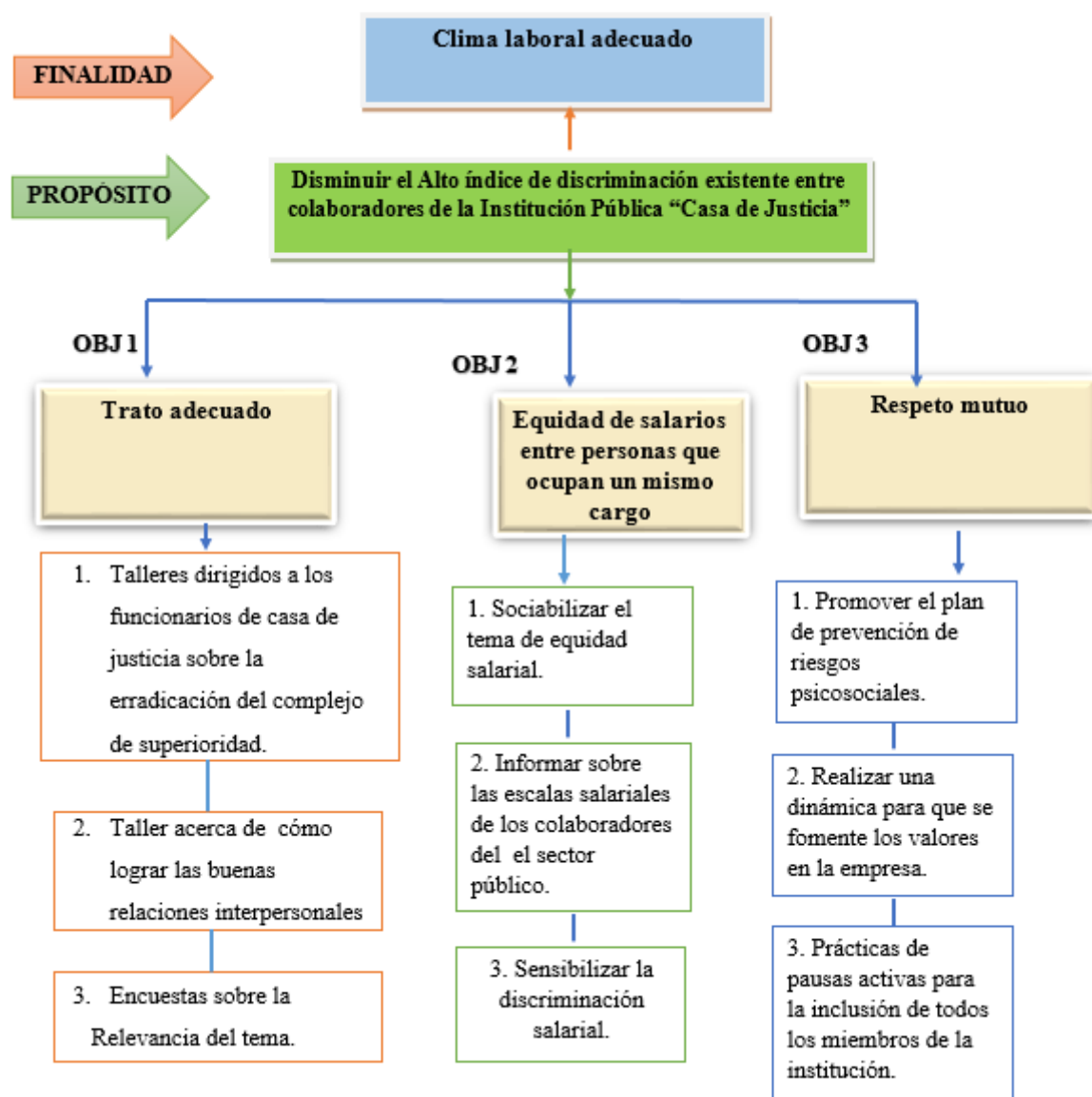


Figura N° 4 Diagrama de Estrategias

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Miryam Paucar

4.04 Matriz de Marco Lógico

Tabla N° 5 Matriz de Marco Lógico

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Clima laboral adecuado.	Desarrollar un excelente desempeño y un ambiente armónico para trabajar al cien por ciento.	Mediante encuestas realizadas a los funcionarios acerca de buenas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.	Los funcionarios mostraran desacuerdo al momento de ser encuestados.
PROPÓSITO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Disminuir el Alto índice de discriminación existente entre colaboradores de la institución pública “Casa de Justicia”.	Deducir las conductas inadecuadas de todo tipo que los colaboradores desarrollan en el lugar de trabajo.	Mediante un Test de inteligencia emocional se lograra dirigir y equilibrar estados positivos.	Negación de los funcionarios.
COMPONENTES	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Trato adecuado.	Buscar el equilibrio emocional apropiado en cada funcionario para su buen desarrollo en el entorno.	Mediante la utilización de un sistema electrónico se calificara la calidad del servicio por parte de los usuarios.	Aceptación por parte de los colaboradores a mejorar el estado emocional y sus conductas con los demás.
Equidad de salarios entre personas que ocupan un mismo cargo.	Alcanzar un alto índice de productividad y una buena relación entre hombres y mujeres demostrando así trabajo en equipo.	Mediante roles de pago, Y monitoreo del desempeño.	Cumplimiento de los derechos de los trabajadores.
Respeto mutuo.	Lograr el respeto y la igualdad de género evitando el acoso laboral.	Crear estrategias de prevención para el acoso laboral	Trabajar en un ambiente laboral estable y sociable.

ACTIVIDADES	PRESUPUESTO		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
1.1 Talleres dirigidos a los funcionarios de la Institución Pública Casa de justicia sobre la erradicación del complejo de superioridad.	Insumos	Costos	Recibos	Negación por parte de los funcionarios para asistir a los talleres.
1.2Taller acerca de cómo lograr las buenas relaciones interpersonales	Infocus	40	Factura	
1.3Encuestas sobre la Relevancia del tema.	Computador portátil	Propia	Factura	Mostrar desinterés sobre la información expuesta acerca de salarios.
2.1Sociabilizar el tema de equidad salarial.	Parlantes	8		
2.2Informar sobre las escalas salariales de los colaboradores del el sector público.	Memory Flash	13	Notas de ventas	
2.3Sensibilizar los tipos de discriminación.				
3.1 Promover el plan de prevención de riesgos psicosociales.				
3.2Realizar una dinámica para que se fomente los valores en la empresa.				
3.3Prácticas de pausas activas para la inclusión de todos los miembros de la institución.				

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Miryam Paucar

CAPÍTULO V

5.0 PROPUESTA

5.01 Antecedentes

Se orientará en el desarrollo de destrezas para que se perfeccione la autoestima, las habilidades interpersonales, comunicación, liderazgo, malos entendidos, los miedos frente a las situaciones de autoritarismo, logro del respeto, manejo de la competencia, y se mantengan conductas adecuadas.

Se aceptará al otro como diferente y desde ese momento la empatía será el denominador de las conductas asumidas. El practicar dinámicas, ejercicios sirve para volverse atrayente, convincente, interesante desde lo intelectual y actitudinal. Se aprenderá ser un buen comunicador. Se motivará a los demás logrando que cooperen en forma entusiasta y se buscare en cada funcionario un líder democrático y participativo.

El temer a los desafíos y a los errores, servirá como parte del aprendizaje. Tomando como oportunidad para afrontar nuevas situaciones desafiantes y el estrés será controlado con inteligencia y habilidad.

5.02 Justificación de la propuesta

Con la aplicación de la propuesta se pretende mejorar las relaciones entre funcionarios de la Institución Pública “Casa de Justicia”, con la finalidad de que exista una comunicación de excelencia entre las diferentes unidades que conforman la Fiscalía y de esta manera los funcionarios sentirán un clima laboral cálido y propicio para desarrollar sus actividades a cabalidad. Por los motivos mencionados se pretende elaborar un taller de relaciones interpersonales para que se disminuya el alto índice de discriminación entre colaboradores.

El cual permitirá que se obtenga un desempeño laboral y una estabilidad emocional beneficiosa tanto para los funcionarios y usuarios. La propuesta que se realiza es un aporte para que se contribuya con el departamento de Talento Humano de la institución ya que la institución como principal beneficiario de una alta productividad mediante un buen clima laboral en el que los funcionarios se desenvuelvan y estén aptos para que realicen sus funciones de manera eficaz.

5.03 Objetivo General

El objetivo general es disminuir el Alto índice de discriminación existente entre colaboradores de la Institución Pública “Casa de Justicia” este objetivo se lo ha planteado y se ha realizado en base al problema identificado es por ese motivo que se desea por medio del taller de relaciones interpersonales erradicar cualquier tipo de discriminación y se pretende conseguir que el ambiente laboral sea de calidad.

5.04 Orientación para el estudio

5.04.01 Que son las relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales dominan un lugar esencial en el medio laboral, por lo que la comunicación es diaria con diferentes personas que tienen puntos de vista diferentes, educación formas de pensar para ello se necesita una convivencia sana para desarrollarse en el entorno. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. (Metropolitana, 2015)

La carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento logrando limitar la calidad de vida, Además del papel tan importante que tiene la comunicación en nuestra vida, no siempre se da de manera fácil. Las relaciones interpersonales y el clima organizacional se los considera como elementos inseparables del proceso global del desempeño. (Metropolitana, 2015)

5.04.02 ¿Qué es un taller?

El doctor Guillermo Gutiérrez propone este modelo y sugiere una definición al iniciar que:” el taller forma un dispositivo de palabras en el que se constituyen grupalmente planteamientos, propuestas, respuestas preguntas e inquietudes respecto a un tema subjetivo” .El mismo autor indica que es el medio que posibilita el proceso de formación profesional. (López U. P., 2006, pág. 75)

Un taller pedagógico es una reunión de trabajo donde se unen los participantes en pequeños grupos o equipos para hacer aprendizajes prácticos según los objetivos que se proponen y el tipo de asignatura que los organice. Puede desarrollarse en un local, pero también al aire libre (López U. P., 2006, pág. 75)

5.04.03 Características de los talleres

- ✓ El taller tiene varias dimensiones: educativa, social, de creatividad y de acción en la práctica.
- ✓ En el taller no solo se analiza un tema, sino que trasciende el momento, llega a un compromiso individual y/o colectivo para la acción.
- ✓ Es un llegar «hacer » a partir de la experiencia.
- ✓ En el subyace el fin de transformación individual, grupal o comunitario de la realidad.
- ✓ Hay una producción de conocimiento. (Jose Luis, 2014, pág. 5)

5.04.04 Pasos para realizar un taller

1.- Análisis previo de necesidades

La capacitación es un paso hacia la solución de un problema. Por eso, antes de planificar un taller, es conveniente analizar las causas de ese problema e identificar los posibles caminos que conducen a la solución. La concepción de un taller empieza con la evaluación de las necesidades del grupo beneficiario o afectado por el problema.

(JIMÉNEZ, 2010, pág. 19)

2 .Preguntas claves para la planificación

Con el análisis previo se adquiere la información básica para conceptualizar y planificar el taller. Sin embargo, es conveniente verificar y demostrar la necesidad de la capacitación mediante las siguientes preguntas: ¿Por qué se realiza el taller? , ¿Cuál es la situación actual y la deseada?, ¿Para qué se realiza el taller?, ¿Cuáles son los resultados deseados?, A quién se dirige el taller, ¿Cuál es el contenido del taller?,¿Qué conocimientos se desea transmitir, ¿Cómo se realiza el taller?, ¿Cuáles son la metodología y las herramientas adecuadas?,¿Con quién se realiza el taller?;,¿Qué instituciones realizan o patrocinan el taller? ,¿Quiénes componen el equipo de capacitación?,¿Cuándo y por cuánto tiempo se realiza el taller?, ¿En qué fechas?,¿Cuántos recursos requiere el taller?, ¿Con cuántos recursos cuenta?,¿Dónde se realiza el taller? (JIMÉNEZ, 2010, pág. 19)

3. Composición del grupo de participantes

Los grupos de discusión son una técnica de investigación grupal, es decir su objetivo es entender problemas sociales concretos, se estudiará a más de una persona y como herramienta básica se basa esencialmente en el diálogo y conversación entre las personas. Por tal motivo, algunos autores no hablan de los grupos de discusión como una técnica, sino como práctica. (JIMÉNEZ, 2010, pág. 19)

5.04.05 ¿Qué es la discriminación?

El término discriminación tiene dos significados: uno amplio como equivalente a toda la infracción de la igualdad y estricto relativo a la violación de la igualdad. (Martinez, 2004)

Hablar de discriminación es hablar de desigualdades, rechazo a la diferencia sublimación de lo común todo esto son formas disfuncionales de etiquetar pero también de mantener el orden social establecido, las causas de esta discriminación hacia los otros pueden ser varias rechazo, intolerancia, ignorancia a lo desconocido y todos ello puede llevar a distintos tipos de discriminaciones como racial, género, religión, laboral, por edad, discapacidad, embarazo. (Estramiana, 2003)

Discriminación por género el hecho de pertenecer a un sexo u otro ha conducido al machismo y esto ha implicado desde un punto de vista histórico la predominancia del género masculino sobre el género femenino debido al patriarcado.

Discriminación racial o étnico.- se caracteriza por utilizar los rasgos étnicos para clasificar a quienes poseen otros rasgos físicos diferentes a los propios como si fuesen inferiores, física o intelectualmente. (Estramiana, 2003)

Discriminación religiosa o convicciones, la realizan aquellas personas que no profesan la misma religión que ellos.

Discriminación por embarazo o maternidad. Constituye discriminación directa por trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o la maternidad.

Discriminación Laboral.-comprende el trato de inferioridad y maltrato a una persona por motivos ajenos a la capacidad para desempeñarse en el ámbito laboral (Estramiana, 2003)

5.04.06 Complejo de superioridad

Frente a la hostilidad que presenta el ambiente el hombre tiende a desarrollar su instinto de agresividad por un lado y la necesidad de afecto por otro, al mismo tiempo el sentimiento de inferioridad del niño ante los adultos se transforma en una exigencia de superioridad principio básico del pensamiento de Adler. (Belohlavek, 2006)

Adler considera que es un mecanismo inconsciente, neurológico, en el cual el individuo trata de compensar sus sentimientos de inferioridad, resaltando aquellas cualidades en las que sobresale. En términos más técnicos, para Adler, el complejo de superioridad es la consecuencia del proceso de transferencia que busca esconder la inferioridad percibida, con la pretensión de ser superior a los demás, en algún aspecto vital. (Belohlavek, 2006)

5.04.07 ¿Cuáles son los comportamientos del complejo de superioridad?

Excusas, Agresividad, Distanciamiento, Ansiedad, Negación, Excesivo autocontrol, cambios de humor, no escuchan, son orgullosos, prepotentes, se enfadan con facilidad, creen que merecen todo sin proponer nada, les gusta llamar la atención, les gusta que los demás les reconozcan sus méritos y se enfadan cuando no lo hacen, suelen estar a la defensiva, son envidiosos, todo les afecta de forma exagerada, les influyen mucho las palabras y opiniones de los demás, son arrogantes.

(Menendez, 2017)

5.04.05 Comportamiento, conducta y trato hacia los trabajadores

La persistencia y permanencia de las conductas se fortalece por las comunidades con las que nos relacionamos. La conducta hacia la organización está caracterizada por las disposiciones que nosotros tenemos hacia nuestras propias tareas, la propia organización o nuestro superior inmediato. Hay tres conductas básicas que son el nexo entre la persona y el trabajo:

- **La complacencia hacia el trabajo:**

Si una persona está satisfecha con el trabajo que realiza su conducta será positiva hacia la propia organización y hacia su propio quehacer diario dentro de ésta.

- **El apego por el trabajo:**

Explica la compenetración que la persona siente hacia el trabajo que desarrolla.

- **La dedicación a la organización:**

El propio trabajador reconoce una afinidad con la organización a la que pertenece lo que provoca en él un deseo de seguir en ella por mucho tiempo y sobre todo una simbiosis con las metas que se pretenden conseguir. (López T. , 2015)

5.04.08 Atención al cliente

Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio. La atención al cliente consiste en la gestión que realiza cada trabajador de una empresa que tiene contacto con el cliente, para brindar asesoramiento y soluciones de calidad, lo cual es una oportunidad para generar satisfacción.

El sector de servicio al cliente es el responsable de la relación, y comprensión de las consultas, dudas, quejas y reclamos que efectúan los destinatarios del trabajo del sector, con respecto del servicio contratado o producto recibido. (Tschohl, 2016)

5.04.09 Acoso laboral “usuarios”

El acoso laboral es un fenómeno que cada día toma mayor importancia dados los impactos que genera, tanto en los trabajadores como en las empresas. Se define como “Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre el empleado o usuario por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato, por un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia A causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o inducir a la renuncia del mismo.”

Las conductas incluyen tanto comportamientos activos como gritos, murmuraciones, insultos, chismes e incluso agresión física entre otros y pasivos como gestos de rechazo o desaprobación, no responder a la actividad del trabajador

Generalmente el acoso viene acompañado de algún tipo de chantaje, mediante esta práctica se suelen solicitar favores bien sexuales a cambio de algún tipo de beneficio.

(CONCE, 2017)

Características del acoso laboral

- a) Destruye las relaciones de comunicación de la víctima.
- b) Destrucción de las relaciones sociales de la víctima aislándolo de los demás miembros del sitio de trabajo.
- c) Destrucción de la reputación, vida personal o profesional del acosado.
- d) Destrucción la labor profesional de la víctima. (CONCE, 2017)

5.04.10 Silencio en el sector laboral “Evita problemas”

Todo profesional debe hacerse valer en la empresa. Es importante tener siempre presente que cada uno de los empleados tiene algo que ofrecer al proyecto y de la misma manera contribuirá con un granito de arena para grandes éxitos, por lo que su voz y sus opiniones deben ser muy tenidas en cuenta. También es poco visible la realidad que se vive en el medio laboral ya dadas las circunstancias las víctimas o afectados desean guardar

silencio por temor a perder el ingreso económico de los cuales dependen sus familias. (Legales, 2017)

5.04.11 Conflictos laborales organizacionales

Los conflictos laborales son de naturaleza distinta en función de las condiciones laborales que se hayan deteriorado. Un conflicto laboral es el altercado de derecho o de interés que se suscita entre empleados y empleadores.

5.04.12 ¿Cuándo ocurre el conflicto organizacional?

Ocurre cuando dos o más partes se encuentran en desacuerdo con respecto a la distribución de recursos materiales o simbólicos y actúan movidos por la incompatibilidad de metas o por divergencia en los intereses; recordemos que en el conflicto debemos tener en cuenta los aspectos conductuales como la percepción con la que cada persona o parte identifica al otro u otros.

Los conflictos que aquejan a las organizaciones son innumerables y van desde los más sencillos hasta los más complicados. (Gonzalez, 2012)

5.05 Metodología utilizada

5.05.01 Investigación de campo.

Se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porque causas se produce una situación o acontecimiento particular. Este tipo de investigación es también conocida como investigación in situ ya que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Ello permite el conocimiento más a fondo del investigador, puede manejar los datos con más seguridad y podrá soportarse en diseños exploratorios, descriptivos y experimentales, creando una situación de control en la cual manipula sobre una o más variables dependientes. (Sampieri, 2014)

5.05.02 Modelo del proyecto

La investigación se encuentra orientada a la elaboración y socialización de un taller de relaciones interpersonales para disminuir el alto índice de discriminación en la Institución pública “Casa de Justicia” tomando como guía la modalidad de investigación I+D+I.

5.05.03 Técnica utilizada

Es la recolección de datos mediante la realización de encuestas, para que se determine la situación actual y que se forme los procedimientos que ayuden al mejoramiento de las malas relaciones interpersonales entre funcionarios.

5.05.04 Estructura de la encuesta

La encuesta la define el Prof. García Ferrado como “una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población. (Sierra, 2011, pág. 1)

La encuesta realizada es un cuestionario previamente diseñado que consta de 11 preguntas cerradas con las opciones de SI y NO.

5.05.05 Población y muestra

La población está constituida por 25 funcionarios de la Institución pública “Casa de Justicia” ya que están directamente involucrados en las actividades funcionales de la institución.

5.05.06 Recolección de la información

La recopilación de la información es realizada a los funcionarios de la institución para determinar la situación actual, también nos apoyaremos de estudios investigados el cual nos permitirá saber cuáles son las causas más comunes para que exista un clima inadecuado dentro de la organización.

5.05.07 Matriz de instrumento de investigación

Tabla N° 6 Matriz de instrumento de investigación

PROBLEMA	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS GENERAL	HIPÓTESIS ESPECÍFICA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES DE ESTUDIO	COMPONENTES	INSTRUMENTOS
Alta discriminación existente en Casa de Justicia	Elaboración de un taller de relaciones interpersonales en Casa de Justicia.	El 75% de servidores públicos desean que se realice el taller de relaciones interpersonales.	El 60% de colaboradores mencionan que se imparta un taller para que exista una mejora en el clima laboral.	Determinar la aceptación que tendría la realización de un taller de relaciones interpersonales.	Conocer que temas necesita la institución que se elabore e impartan.	Exploratoria.	Elaboración.	Aceptación.	-Desea que se realice un taller de relaciones interpersonales en Casa de Justicia.
					Saber cuáles son los conflictos que se genera dentro de la institución.			Personalidad	-Que temas desea que se impartan en el taller. .-Usted es una persona egocéntrica. .-Ha recibido ofensas por parte de su jefe superior. .-Usted es víctima de algún tipo de
					Identificar cuáles son los tipos de discriminación que existe dentro de la institución.			Discriminación	Discriminación. .-Usted desquita su coraje con los usuarios. .- Usted es víctima de acoso por parte de los usuarios.
								Compañeros	.-Usted prefiere callar para evitar problemas.
								Conflictos	.-Usted tiene conflictos con sus compañeros.
								Frecuencia	.-Qué tipos de conflictos tiene usted en su lugar de trabajo. .-Con qué frecuencia ocurren dichos conflictos.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Miryam Paucar

5.05.08 Formato de la encuesta aplicada

ENCUESTA

Numero de encuesta: ____

Mediante la presente encuesta se desea determinar la aceptación que tendría la elaboración de un taller de relaciones interpersonales, para ello necesita responder las preguntas con absoluta sinceridad y libertad.

INSTRUCCIONES

- Lea detenidamente cada pregunta.
- Seleccione la respuesta correcta según su criterio.
- Marque con una X
- Use esferográfico de color azul.

Tiempo que lleva laborando dentro de la institución _____

Edad: 18 ≥ 29 ☐ 30 ≥ 49 ☐ 50 años en adelante

Género: Masculino ☐ Femenino ☐

Indique el nombre del departamento en el que labora: _____

1.- ¿Desea que se realice un taller de relaciones interpersonales en Casa de Justicia?

SI ☐

NO ☐

Si la respuesta es SI continúe con la pregunta 2 caso contrario continúe con la pregunta 3

2.- ¿Qué temas desea que se impartan en el taller? (Escoja una opción de respuesta)

Que es discriminación laboral. _____

Que es un estereotipo y cuál es el impacto en el medio laboral. _____

Que es el complejo de superioridad y cuáles son los comportamientos que poseen las personas que lo padecen. _____

Que son y para qué sirven las pausas activas. _____

3.- ¿Usted es una persona egocéntrica?

SI ☐

NO ☐

4.- ¿Ha recibido ofensas por parte de su jefe superior?

SI ☐

NO ☐

5.- ¿Usted es víctima de algún tipo de Discriminación?

SI ☐

NO ☐

6.- ¿Usted desquita su coraje con los usuarios?

SI ☐

NO ☐

7.- ¿Usted es víctima de acoso por parte de los usuarios?

SI ☐

NO ☐

Si la respuesta es SI continúe con la pregunta 8 caso contrario continúe con la pregunta 9.

8.- ¿Usted prefiere callar para evitar problemas?

SI ☐

NO ☐

9.- ¿Usted tiene conflictos con sus compañeros?

SI ☐

NO ☐

10.- ¿Qué tipos de conflictos tiene usted en su lugar de trabajo? (Escoja una opción de respuesta).

Intrapersonales _____

Interpersonales _____

Organizacionales _____

11.- ¿Con qué frecuencia ocurren dichos conflictos?

Siempre _____

Casi siempre _____

A veces _____

Nunca _____

5.05.09 Tabulación de las encuestas

Pregunta N.-1

¿Desea que se realice un taller de relaciones interpersonales en la Institución Pública Casa de Justicia

Tabla N° 7 Taller de relaciones interpersonales

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJE %
SI	25	100%
NO	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Miryam Paucar



Figura N° 5 Taller de relaciones interpersonales

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Miryam Paucar

Análisis

Se diagnostica según la encuesta realizada que en su totalidad los funcionarios desean que se realice el taller ya que por varios motivos no tienen un clima laboral tranquilo y por ende desean ser partícipes.

Pregunta N.-2

¿Qué temas desea que se impartan en el taller?

Tabla N° 8 Temas a impartir en el taller

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJE %
Que es discriminación laboral.	15	60%
Que es un estereotipo y cuál es el impacto en el medio laboral	2	8%
Que es el complejo de superioridad y cuáles son los comportamientos que poseen las personas que lo padecen.	8	32%
Que son y para qué sirven las pausas activas.	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Miryam Paucar



Figura N° 6 Temas a impartir en el taller
Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Miryam Paucar

Análisis

Se diagnosticó que según los temas elegidos por los funcionarios y con mayor aceptación es la discriminación laboral ya que a pesar de haber presenciado en algún momento de sus vidas piensan que es necesario saber en qué consiste.

Pregunta N.-3

¿Usted es una persona egocéntrica?

Tabla N° 9 Cantidad de Personas egocéntricas

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJE
		%
SI	2	8%
NO	23	92%
TOTAL	25	100%

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Miryam Paucar



Figura N° 7 Personas egocéntricas
Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Miryam Paucar

Análisis

Se diagnostica que según la encuesta realizada los resultados arrojan que la mayor parte de funcionarios no se consideran personas egocéntricas lo que implica que existen otros factores los cuales influyen en relación a su apariencia y conducta.

Pregunta N.-4

¿Ha recibido ofensas por parte de su jefe superior?

Tabla N° 10 Personas ofendidas por sus jefes superiores Tabla 3

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJE %
SI	7	28%
NO	18	72%
TOTAL	25	100%

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Miryam Paucar



Figura N° 8 Personas ofendidas por sus jefes superiores

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Miryam Paucar

Análisis

Se determina según la encuesta realizada la mayor parte menciona no haber sido ofendido por parte de sus jefes superiores pero existe una cantidad de funcionarios que mencionaron si haber sido ofendidos por sus jefes lo que quiere decir que existe conductas de personalidad.

Pregunta N.-5

¿Usted es víctima de algún tipo de Discriminación?

Tabla N° 11 Personas víctimas de discriminación

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJE %
SI	3	12%
NO	22	88%
TOTAL	25	100%

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Miryam Paucar

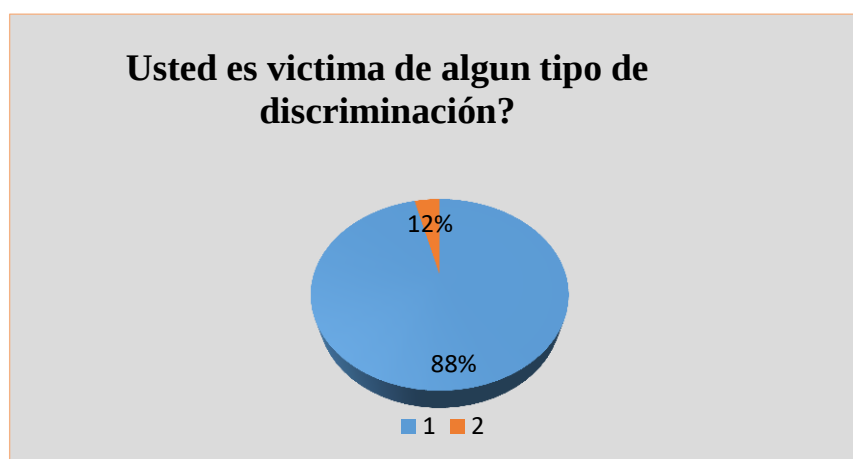


Figura N° 9 Personas víctimas de discriminación

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Miryam Paucar

Análisis

Se diagnosticó según la encuesta realizada a los funcionarios los cuales mencionaron en un 12% ser víctimas de discriminación lo que indica que de una u otra manera ellos sienten la presencia de algún tipo de discriminación que les afecta en su desempeño laboral.

Pregunta N.-6

¿Usted desquita su coraje con los usuarios?

Tabla N° 12 Personas que desquitan su coraje con los usuarios

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJE
		%
SI	2	8%
NO	23	92%
TOTAL	25	100%

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Miryam Paucar

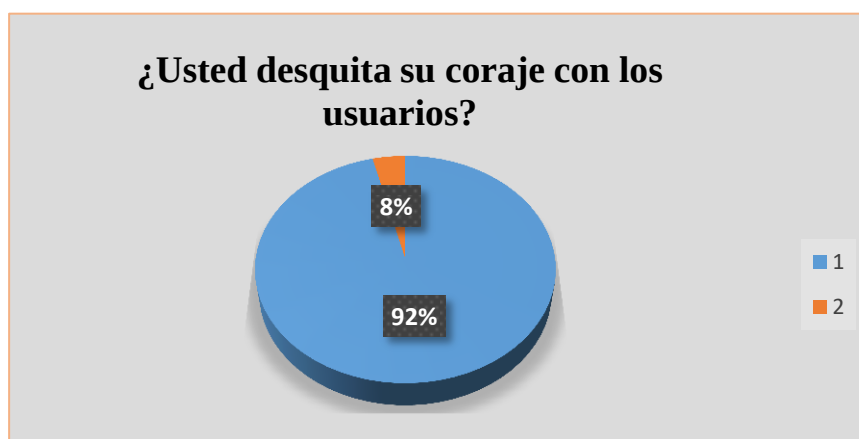


Figura N° 10 Personas que desquitan su coraje con los usuarios

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Miryam Paucar

Análisis

Se diagnostica que según los funcionarios en gran parte no lo hacen pero si existen personas que lo hacen por diferentes razones desconocidas esto quiere decir que la mayoría prefiere guardar su coraje para con ellos mismos.

Pregunta N.-7

¿Usted es víctima de acoso por parte de los usuarios?

Tabla N° 13 Personas víctimas de acoso por parte de usuarios

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJE %
SI	25	100%
NO	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Miryam Paucar



Figura N° 11 Personas víctimas de acoso por parte de usuarios
Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Miryam Paucar

Análisis

Se diagnostica que según la encuesta realizada los funcionarios son víctimas de acoso por parte de usuarios lo que indica que existe discriminación ya que se desconocen los actos indebidos a los cuales son expuestos en sus días laborables.

Pregunta N.-8

¿Usted prefiere callar para evitar problemas?

Tabla N° 14 Cantidad de personas que prefieren callar para evitar problemas

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJE
		%
SI	15	60%
NO	10	40%
TOTAL	25	100%

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Miryam Paucar



Figura N° 12 Cantidad de personas que prefieren callar para evitar problemas

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Miryam Paucar

Análisis

Se determina que según la encuesta realizada a los funcionarios quienes mencionan en gran cantidad callar para evitar problemas de cualquier índole y así piensan que evitando los problemas se agranden y lleguen a repercutir en relación a su puesto de trabajo.

Pregunta N.-9

¿Usted tiene conflictos con sus compañeros?

Tabla N° 15 Personas que tienen conflictos con sus compañeros

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJE
		%
SI	6	24%
NO	19	76%
TOTAL	25	100%

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Miryam Paucar



Figura N° 13 Personas que tienen conflictos con sus compañeros
Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Miryam Paucar

Análisis

Se determina según la encuesta realizada que el 24% de los funcionarios mencionan que tienen conflictos pero si existe un porcentaje de funcionarios quienes mencionan que no tienen conflictos ya que se desconoce sus causas podemos especificar la existencia de conflictos entre compañeros.

Pregunta N.-10

¿Qué tipos de conflictos tiene usted en su lugar de trabajo?

Tabla N° 16 Tipos de conflictos en el trabajo

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJE %
Intrapersonales	6	24%
Interpersonales	6	24%
Organizacionales	13	52%
TOTAL	25	100%

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Miryam Paucar



Figura N° 14 Tipos de conflictos en el trabajo
Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Miryam Paucar

Análisis

Se diagnostica que en gran cantidad los funcionarios tienen conflictos organizacionales los cuales dificulta a colaborar de manera específica y clara cuando de tomar decisiones se trata en relación al bienestar de la institución.

Pregunta N.-11

¿Con que frecuencia ocurren dichos conflictos?

Tabla N° 17 Frecuencia con la que ocurre dichos conflictos

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJE %
siempre	2	8%
Casi siempre	3	12%
A veces	17	68%
Nunca	3	12%
TOTAL	25	100%

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Miryam Paucar

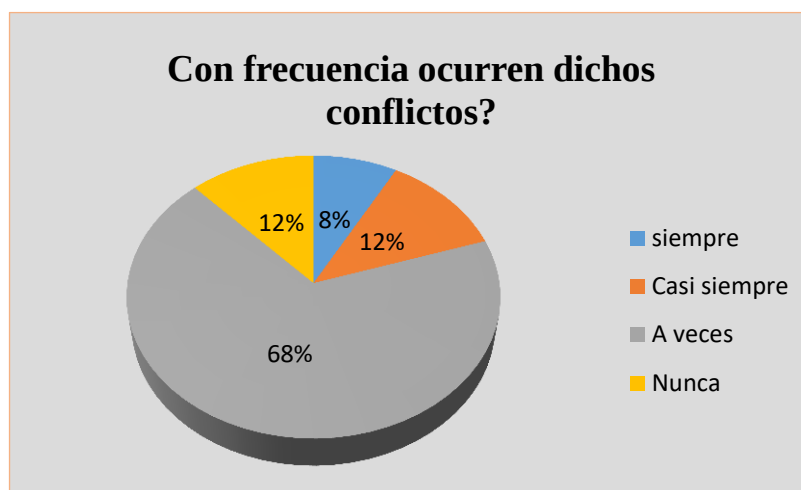


Figura N° 15 Frecuencia con la que ocurre dichos conflictos

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Miryam Paucar

Análisis

Se diagnostica según la encuesta realizada que en gran cantidad de respuesta por parte de los funcionarios es a veces, la cantidad en que se propician dichos conflictos ocurrientes entre compañeros en el medio laboral.

5.06 Preparación de la propuesta

5.06.01 Objetivo de la propuesta

Elaboración de un taller de relaciones interpersonales con la finalidad de disminuir la discriminación entre colaboradores de la Institución Pública “Casa De Justicia” ubicada en el sector de Carcelén alto DMQ 2017-2018.



Figura N° 16 Objetivo de la propuesta
Elaborado por: Miryam Paucar

5.06.02 Filosofía Corporativa Casa de Justicia

Inicia sus labores el 17 de mayo del 2012, está ubicada en Carcelén, es una Institución Pública, un proyecto que beneficia a más de 500 mil personas de Quito, con la apertura de unidades judiciales multicompetentes en materia civil, penal, Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia. Esto permitirá enfrentar de forma integral, ágil y eficaz las demandas ciudadanas. La zona de cobertura abarca: Cotocollao, Ponciano, El Comité del Pueblo, El Condado, Carcelén, Pomasqui, San Antonio de Pichincha, Calacalí, Nono, Iñaquito, Rumipamba, Jipijapa, Cochapamba, La Concepción, Kennedy, San Isidro del Inca, Chaupicruz, Pacto, Guallea, Nanegal y Nanegalito. La Institución “CASA DE JUSTICIA” al contar con un taller de relaciones interpersonales desea lograr que los colaboradores desarrollen entre si el respeto mutuo y un excelente clima laboral beneficioso tanto para usuarios y funcionarios.

Análisis Interno

Misión

Dirigir la investigación pre-procesal y procesal penal, ejerciendo la acción pública con sujeción al debido proceso y el respeto de los Derechos Humanos, brindando servicios de calidad y calidez en todo el territorio nacional.

Visión

Ser una institución que garantice el acceso a la justicia y el respeto de los Derechos Humanos, comprometido con el servicio a la ciudadanía, sin discriminación alguna, para mantener su confianza y credibilidad; apoyando el accionar latinoamericano en la lucha contra el crimen y la inseguridad.

Valores

Ética

Transparencia

Compromiso

Lealtad

Creatividad

Liderazgo

Objetividad

Equidad

Responsabilidad Social

5.06.03 Diagrama Estructural “CASA DE JUSTICIA”

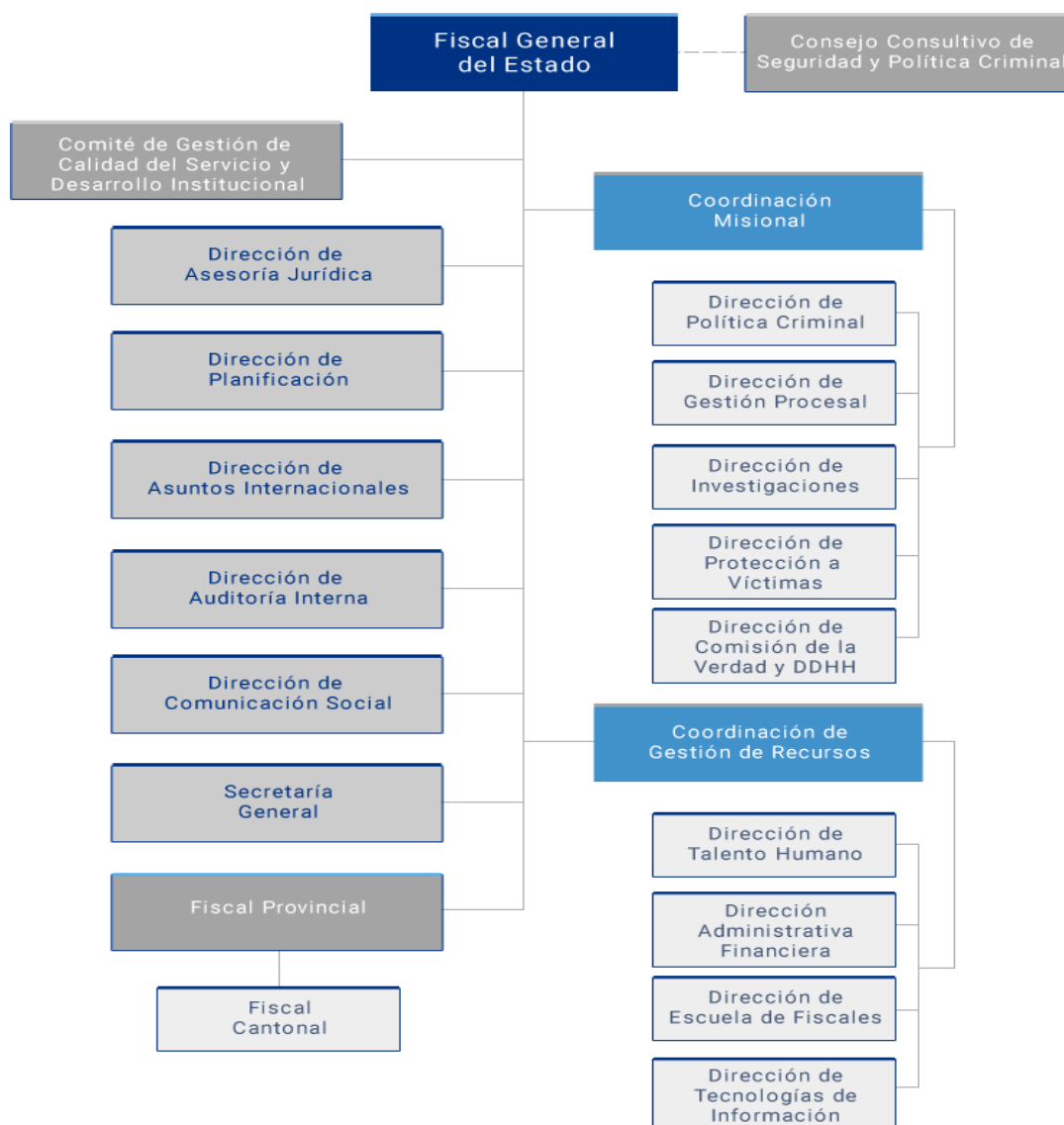


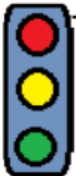
Figura N° 17 Estructural

Fuente: Fiscalía General del Estado

Elaborado: Fiscalía General del Estado

5.06.04Matriz del Taller

Tabla N° 18 Discriminación Laboral

PROBLEMA	OBJETIVO	COMO SE DA LA DISCRIMINACIÓN LABORAL	ACTIVIDAD	SEMAFORIZACIÓN	A PLICA CIÓN	DIAGRAMA DE GANTT	INDICADOR	PRESUPUESTO																
Alto índice de discriminación existente en Casa de Justicia	Disminuir en un 90% la discriminación laboral	1.Sobre carga laboral	A 1.Sugerir la asignación de un puesto laboral acorde a la preparación académica de la persona.		Inmediata	<table><tr><td colspan="5">Febrero</td></tr><tr><td>A 1</td><td>S1</td><td>S2</td><td>S3</td><td>S4</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	Febrero					A 1	S1	S2	S3	S4						Disminución de la discriminación laboral en el trabajo = $\frac{\# \text{ de personas que aplican las nuevas actividades}}{\text{Total de trabajadores}} \times 100$	Insumos	Costos
		Febrero																						
		A 1	S1	S2	S3	S4																		
			Lapto infocus	Propia 20																				
	Lapto Agua	Propia 3																						
	Lapto Infocus	Propia 20																						
	Sala de reuniones , Sillas,Mesas	Propios de Casa de justicia .																						
	Botellas de agua.	7																						
		Total	50																					

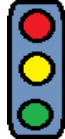
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Miryam Paucar

Tabla N° 19 Complejo de superioridad

PROBLEMA	OBJETIVO	COMO SE DA EL COMPLEJO DE SUPERIORIDAD	ACTIVIDAD	SEMAFORIZACIÓN	APLICACIÓN	DIAGRAMA DE GANTT	INDICADOR	PRESUPUESTO																
Alto índice de discriminación existente en Casa de Justicia	Disminuir en un 80% el complejo de supereioridad	1. Las personas se admiran y adoran a sí mismas y desprecian a los demás porque los consideran inferiores a ellos.	A1.Video sobre la introduccion a la terapia cognitivo conductual.		Inmediata	<table><tr><td colspan="5">Febrero</td></tr><tr><td></td><td>S1</td><td>S2</td><td>S3</td><td>S4</td></tr><tr><td>A1</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	Febrero						S1	S2	S3	S4	A1					Disminución del complejo de superioridad $= \frac{\# \text{ de personas que aplican las nuevas actividades}}{\text{Total de trabajadores}} \times 100$	Insumos	Costos
		Febrero																						
			S1	S2	S3	S4																		
		A1																						
							Memory Flash	13																
							Botellas de Agua	3																
		2. Las personas muestran una actitud prepotente	A2. Video sobre como dejar de ser prepotente		Inmediata	<table><tr><td>A2</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	A2					Memory Flash	Propia											
		A2																						
							Botellas de Agua	3																
		3.Las personas necesitan que les presten atención y les admiren, no dudan en hacer uso de la exageración y si es necesario mienten para adornar la realidad.	A3.Video sobre como dejar de mentir.		Inmediata	<table><tr><td>A3</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	A3					Botellas de agua	3											
A3																								
4.debido a su inseguridad las personas tienen el autoestima baja.	A4.Realizar dinámica sobre el autoestima.		Inmediata	<table><tr><td>A4</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	A4					25 Hojas de papel	1													
A4																								

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Miryam Paucar

Tabla N° 20 El comportamiento, conducta y trato hacia los trabajadores

PROBLEMA	OBJETIVO	COMO SE DA EL COMPORTAMIENTO ,CONDUCTA Y TRATO HACIA LOS TRABAJADORES	ACTIVIDAD	SEMAFORIZACIÓN	APLICACIÓN	DIAGRAMA DE GANTT	INDICADOR	INDICADOR																
Alto índice de discriminación existente en Casa de Justicia	Disminuir en un 90% las conductas inadecuadas y malos tratos hacia los colaboradores.	1.El subalterno se aprovecha de su poder o cargo para humillar, discriminar y debilitar al trabajador sin medio de defensa ocasionándole un riesgo para la salud mental y física.	A1.Practicar ejercicios anti-estrés.		Inmediata	<table><tr><td colspan="5">Febrero</td></tr><tr><td></td><td>S1</td><td>S2</td><td>S3</td><td>S4</td></tr><tr><td>A1</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	Febrero						S1	S2	S3	S4	A1					$\frac{\text{\# de personas que aplican las nuevas actividades}}{\text{Total de trabajadores}} \times 100$ Disminución de conductas inadecuadas y malos tratos hacia los colaboradores =	Insumos	Costos
		Febrero																						
			S1	S2	S3	S4																		
		A1																						
							Reloj	Personal																
		2.Los desacuerdos en el trabajo pueden darse por diferencias de expectativas frente al trabajo que se realiza.	A2.Video sobre el trabajo en equipo.		Inmediata	<table><tr><td>A2</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	A2										Lapto Memory Flash	Propia Propia						
		A2																						
							Botellas de agua	7																
		3.La falta de conocimientos en los colaboradores hace que se dificulte la realización de tareas con eficiencia y eficacia.	A3.Video sobre convivencia.		Inmediata	<table><tr><td>A3</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	A3										Parlantes	Popia						
A3																								
4.las practicas corruptas dañan la ética profesional y ocasionan que los trabajador puedan rendir productivamente	A4.Video de ética empresarial.		Inmediata	<table><tr><td>A4</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	A4										Lapto Flash Memory Parlantes	Propia Propia Propia								
A4																								
					Dulces	3																		

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Miryam Paucar

Tabla N° 21 Mala atención al cliente

PROBLEMA	OBJETIVO	COMO SE DA LA MALA ATENCIÓN AL CLIENTE	ACTIVIDAD	SEMAFORIZACIÓN	APLICACIÓN	DIAGRAMA DE GANTT	INDICADOR	PRESUPUESTO																
Alto índice de discriminación existente en Casa de Justicia	mejorar la atencion al cliente en un 90%.	1.por la falta de información sobre avances tecnológicos.	A1.Triptico sobre los avances tecnologicos que ayudan al departamento de servicio al cliente		Inmediata	<table><tr><td colspan="5">Febrero</td></tr><tr><td>A1</td><td>S1</td><td>S2</td><td>S3</td><td>S4</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	Febrero					A1	S1	S2	S3	S4						$\text{Mejorar la atención al cliente} = \frac{\# \text{ de personas que aplican las nuevas actividades}}{\text{Total de trabajadores}} \times 100$	Insumos	Costos
		Febrero																						
		A1	S1	S2	S3	S4																		
			Triptico	10																				
	Triptico	10																						
	Lapto Flash Memory Parlantes	Propia Propia Propia Propia																						
	Botellas de agua	3																						
		Dulces	2																					
		4. Insatisfacción del cliente	A4. Video sobre " Calidad total en el servicio al cliente"		Inmediata	<table><tr><td>A4</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	A4											Lapto Flash Memory Parlantes	Propia Propia Propia					
A4																								
								Total	25															

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Miryam Paucar

Tabla N° 22 El acoso laboral por parte de usuarios

PROBLEMA	OBJETIVO	COMO SE DA EL ACOSO LABORAL POR PARTE DE USUARIOS	ACTIVIDAD	SEMAFORIZACIÓN	APLICACIÓN	DIAGRAMA DE GANTT	INDICADOR	PRESUPUESTO															
Alto índice de discriminación existente en Casa de Justicia	Disminuir el acoso laboral en un 90%.	1.Hostigamiento por parte de los usuarios.	A1.Sugerir turnos sistematizados en la sala de espera para evitar la acumulación de personas dentro de las oficina .		Inmediata	<table><tr><th colspan="5">Febrero</th></tr><tr><th>S1</th><th>S2</th><th>S3</th><th>S4</th></tr><tr><td>A1</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	Febrero					S1	S2	S3	S4	A1					$\text{Disminución de acoso laboral} = \frac{\# \text{ de personas que aplican las nuevas actividades}}{\text{Total de trabajadores}} \times 100$	Insumos	Costos
		Febrero																					
		S1	S2	S3	S4																		
		A1																					
			Lapto Flash Memory Parlantes Flash Memory Infocus	Propia Propia Propia 10																			
	Infocus	10																					
	Tripticos	10																					
	Lapto Flash Memory Parlantes Infocus	20																					
					Total	50																	

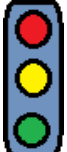
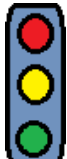
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Miryam Paucar

Tabla N° 23 El silencio en el sector laboral evita problemas

PROBLEMA	OBJETIVO	COMO EL SILENCIO EN EL SECTOR LABORAL EVITA PROBLEMAS	ACTIVIDAD	SEMAFORIZACIÓN	APLICACIÓN	DIAGRAMA DE GANTT					INDICADOR	PRESUPUESTO	
Alto índice de discriminación existente en Casa de Justicia	Disminuir en un 90% el silencio de los colaboradores	1.Las personas prefieren seguir aguantando el acoso para no perder su trabajo.	A.Volante de estrategias para evitar el acoso laboral		Inmediata	A1	S1	S2	S3	S4	$\text{Disminución de silencio en los colaboradores} = \frac{\# \text{ de personas que aplican las nuevas actividades}}{\text{Total de trabajadores}} \times 100$	Insumos	Costos
												Volantes	5
		2. El jefe superior confunde amabilidad con intenciones de otra clase creando una barrera de intimidación donde el colaborador tendría las de perder.	A2.Volante de como reconocer el acoso Laboral.		Inmediata	A2						Volantes	5
		3.Al personal no le influye las palabras y malas opiniones de los demas para no desenvocar graves problemas en el medio laboral .	A3.Video de consejos para como llevarse bien con los compañeros de trabajo.		Inmediata	A3						Lapto Flash Memory Parlantes	Propia Propia Propia
		4.El desconocimiento de los derechos y leyes provoca en los colaboradores conformismo.	A4. Entrega de documentación "Conoce tus derechos".		Inmediata	A4						Infocus	20
												Documentación	10
												Total	40

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Miryam Paucar

Tabla N° 24 Conflictos laborales en la organización

PROBLEMA	OBJETIVO	COMO SE DA LOS CONFLICTOS LABORALES EN LA ORGANIZACIÓN	ACTIVIDAD	SEMAFORIZACIÓN	APLICACIÓN	DIAGRAMA DE GANTT	INDICADOR	PRESUPUESTO							
Alto índice de discriminación existente en Casa de Justicia	Disminuir en un 80% los conflictos en la organización	1.La mala comunicación provoca malos entendidos.	A1.Video motivacional sobre asertividad.		Inmediata	Febrero					Disminución de conflictos en la organización # de personas que aplican las nuevas actividades / Total de trabajadores x 100	Insumos	Costos		
						A1	S1	S2	S3	S4		Lapto Flash Memory Parlantes	Propia Propia Propia Propia		
		2.Desacuerdo al tomar una decisión al momento de ejercer la actividad encomendada .	A2.Video motivacional Toma de desiciones.		Inmediata	A2						Botellas de agua	3		
												Lapto Flash Memory Parlantes Dulces	Propia Propia Propia Propia 3		
		3.Las actitudes negativas despues de una evaluación de desempeño .	A3.Video sobre la importancia de la evaluación del desempeño.		Inmediata	A3						Lapto Flash Memory Parlantes	Propia Propia Propia Propia		
												Botellas de agua	3		
		4.La insatisfacción cuando el usuario recibe información limitada .	A4."Video sobre el servicio al cliente.		Inmediata	A4						Lapto Flash Memory Parlantes Dulces	Propia Propia Propia Propia 4		
													Total	13	

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Miryam Paucar

5.07 Taller

5.07.01 Objetivos del taller

- Dar a conocer a los participantes información sobre los factores que afectan en el ambiente laboral de la institución con la finalidad que se pueda erradicar cualquier tipo de discriminación y se pueda tomar las medidas necesarias.
- Proporcionar un ambiente de confianza donde los participantes puedan expresar su punto de vista sus opiniones para prontas soluciones.

5.07.02 Participantes

Las personas que participaran en el taller serán los funcionarios que laboran en la Institución Pública “Casa de Justicia”.

5.07.03 Materiales utilizados

Para el taller se necesitara una computador portátil, parlantes, proyector, esferográficos, folletos, trípticos.

5.07.04 Duración del taller

El taller tendrá una duración de 2 horas y 25 minutos con un break de 15 minutos iniciando con un video de motivación, la bienvenida a los participantes, indicación de reglas y los temas a tratarse.

5.07.05 Reglas de oro

- Guardar los dispositivos electrónicos hasta que finalice el taller.
- Levantar la mano si el participante desea interactuar.
- Se concluirá con una retroalimentación entre los participantes además se realizara una encuesta para evaluar cuan útil fue el taller.

5.07.06 Desarrollo del Taller

5.07.07 Video de bienvenida

Tabla N° 25 Video de Bienvenida 1

Video de buenas relaciones interpersonales	Alcance
	El video que dará la apertura del taller será enfocado en motivar a los participantes para que interactúen, se sientan cómodos y se desapeguen por un momento de su día de labores.
Tiempo de duración: 3 minutos y 2 segundos	

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=GUtJcL1z27Q>

Elaborado por: Miryam Paucar

5.07.08 Tema 1: Discriminación Laboral

Tabla N° 26 Discriminación Laboral

Discriminación Laboral	Socializar
	Es cuando a una persona se le excluye de un grupo social o a la vez se comete actos de agresión ya sea esta de manera verbal o física o por presentar algún tipo de enfermedad o lesión notoria, los actos discriminatorios laborales afectan de manera negativa debilitando la autoestima desarrollando así malas conductas en el entorno.
Tiempo de duración: 5 minutos	

Fuente: Investigación propia
 Elaborado por: Miryam Paucar

ACTIVIDAD 1: Sugerir la asignación de un puesto laboral acorde a la preparación académica de la persona.

Manual de clasificación de puestos

Tabla N° 27 Manual de clasificación de puestos

 MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS, FISCALIA GENERAL DEL ESTADO				
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		4. INTERFAZ	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Código:	0	Director de Asesoría Jurídica, personal y unidades de la institución, Salas de lo Penal de la Corte Nacional de Justicia, otras personas naturales y jurídicas.	Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel
Denominación:	EXPERTO 1		Título Requerido:	SI
Nivel:	Profesional		Área de Conocimiento:	Ciencias Exactas/ Ciencias Ambientales /Ciencias Sociales / Ciencias Administrativas y demás relacionadas con la Misión de la Fiscalía.
Unidad o Proceso:	DESPACHO DE FISCAL GENERAL			
Rol:	Ejecución de Procesos			
Grupo Ocupacional:	NJS 3			
Nivel de Aplicación:	Nacional			
2. MISIÓN		6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
Asesorar y apoyar en actividades técnico-administrativas y otros a las Direcciones Nacionales de la Fiscalía General del Estado.		Tiempo de Experiencia:	6 años	
		Especificidad de la Experiencia:	Sistema Legal Ecuatoriano: Constitución Política, Derecho Administrativo y demás leyes conexas. / experiencia en la temática de la Dirección Nacional a Asesorar	
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	8. COMPETENCIAS	
1	• Asesora a las autoridades de la Institución en la toma de decisiones de carácter legal o administrativo.	Procesos administrativos, jurídicos y judiciales, • Domino del ámbito legal, en lo concerniente a la gestión institucional.	* Conocimiento del ordenamiento jurídico vigente en el país, en lo relacionado a: Constitución de la República del Ecuador, Código Penal, Código de Procedimiento Penal, Derecho Administrativo, Leyes y Reglamentos. * Conocer leyes, reglamentos, regulaciones, protocolos internos y/o externos relevantes para el área penal y aquella relacionada con el tema a litigar *Conocimiento del ámbito legal en lo concerniente a la gestión	
2	• Estudia y elabora proyectos, borradores de escritos, informes u opiniones en los procesos o asuntos que lo requieran.	Procesos administrativos, jurídicos y judiciales, • Domino del ámbito legal, en lo concerniente a la gestión institucional.		
3	• Absuelve consultas jurídico – administrativas especializadas de su competencia conforme a derecho.	Procesos administrativos, jurídicos y judiciales, • Domino del ámbito legal, en lo concerniente a la gestión institucional.		
4	• Apoya en la elaboración de nuevos diseños administrativos que permitan a la institución mayor eficacia en el trabajo que realiza y la consecución de un mejor servicio a la ciudadanía.	Procesos administrativos, jurídicos y judiciales, • Domino del ámbito legal, en lo concerniente a la gestión institucional.		
5	• Analiza, verifica y controla documentos legales a fin de emitir fundamentos jurídicos, para la toma de decisiones.	Procesos administrativos, jurídicos y judiciales, • Domino del ámbito legal, en lo concerniente a la gestión institucional.		
9.- COMPETENCIAS TÉCNICAS		10.- COMPETENCIAS CONDUCTUALES		
Generación de ideas		APRENDIZAJE CONTINUO		
Orientación / asesoramiento		CONOCIMIENTOS DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL		
Percepción de sistemas y entorno		RELACIONES HUMANAS		
Expresión oral		ACTITUD AL CAMBIO		
Juicio y toma de decisiones				
Pensamiento estratégico				
Planificación y Gestión				

Formulario MRL-FI-01

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Miryam Paucar

Tiempo de duración: 3 minutos

ELABORACIÓN DE UN TALLER DE RELACIONES INTERPERSONALES CON LA FINALIDAD DE DISMINUIR LA DISCRIMINACIÓN ENTRE COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA “CASA DE JUSTICIA”, UBICADA EN EL SECTOR DE CARCELÉN ALTO DMQ 2017-2018

ACTIVIDAD 2 Realizar reuniones.

Tabla N° 28 Realización de reuniones

Realizar reuniones entre colaboradores con el fin de escuchar cada una de sus opiniones.



Alcance

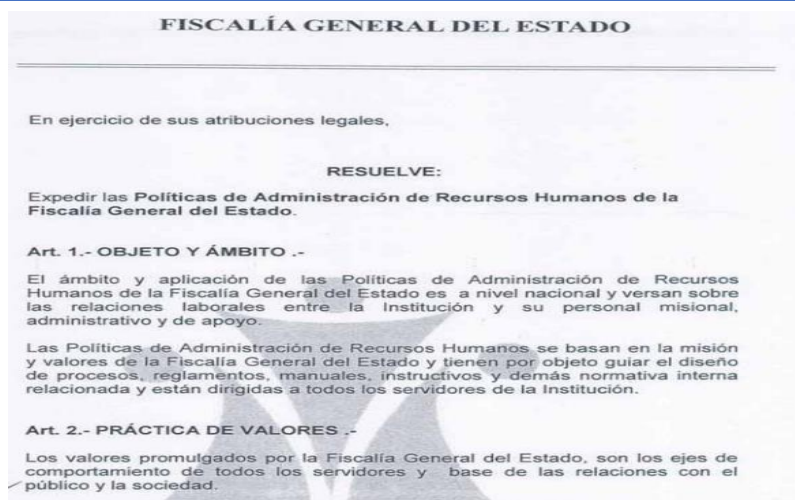
Las reuniones sirven para conocer cómo se está realizando el trabajo y los objetivos encomendados por la institución y sobre todo monitorear la existencia del trabajo en equipo.

Tiempo de duración: 4 minutos

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Miryam Paucar

ACTIVIDAD 3 Sugerir la implementación de una política empresarial

Tabla N° 29 Implementación de política



Alcance

Sugerir la implementación de una política empresarial determinada, tendente a la eliminación y prevención de cualquier acoso, como parte de su política de gestión

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Miryam Paucar

ELABORACIÓN DE UN TALLER DE RELACIONES INTERPERSONALES CON LA FINALIDAD DE DISMINUIR LA DISCRIMINACIÓN ENTRE COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA "CASA DE JUSTICIA", UBICADA EN EL SECTOR DE CARCELÉN ALTO DMQ 2017-2018

ACTIVIDAD 4: Realizar dinámica sobre la tolerancia.

Tabla N° 30 Realizar dinámica sobre la tolerancia.

DESCRIPCIÓN	MATERIALES:
Dinámica “Prometo ser tolerante” Se les entregará una tarjeta a cada lobato que diga: “Yo...(espacio para escribir nombre), prometo aceptarte a partir de ahora a pesar de nuestras diferencias, así como lo hizo San Francisco con el Leproso”. Se les propone formar grupos de una manera bien difícil o casi imposible. En el lugar elegido para realizar la dinámica, colocaremos los siguientes carteles: Aquí no se pueden poner los altos. Aquí no se pueden poner los que tienen mas de 28 años. Aquí no se pueden poner los que tienen alguna ropa negra. Aquí no se pueden poner los que tienen zapatillas. Aquí no se pueden poner los que no van a misa. Aquí no se pueden poner los que sean gorditos. Aquí no se pueden poner los que tienen pelo corto.	Tarjetas, carteles que indiquen la condición de pertenencia al grupo INDICACIONES: En cada grupo sólo puede haber 3 personas. Sólo disponen de 5 minutos para distribuirse según los carteles. Nadie puede quedar sin grupo. Pasado el tiempo dado para formar los grupos, dialogamos: ¿Se han podido formar los grupos? ¿Cómo nos hemos sentido? ¿Ha sido fácil? ¿Alguien ha quedado excluido? (Joa, 2011) ALCANCE Lograr que los funcionarios disfruten de una convivencia plena al aceptarse cada uno tal y como son ,ademas de mejorar la relacion en el lugar de trabajo esta dinámica servira para integrarse al medio laboral.
Tiempo de duración: 5 minutos	

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Miryam Paucar

5.07.09 Tema: 2 Complejo de superioridad

Tabla N° 31 Complejo de superioridad

Complejo de superioridad	Socializar
	Considerado como un mecanismo inconsciente neurológico donde el individuo destaca percepciones previas de inferioridad a flote esforzando a que sus cualidades sobresalgan para aparentar un estilo de vida no muy real ,el complejo de superioridad tiene tención a ser superior a los demás, y sobre todo se manifiesta como una afectación a la personalidad que conduce a un comportamiento prepotente y arrogante, el síndrome de superioridad muestra comportamientos tales como personas orgullosas, les gusta pavonearse y llamar la atención ,están a la defensiva ,son envidiosos, se quejan ,la situación les afecta de forma exagerada.
Tiempo de duración: 7minutos	

Fuente: Investigación propia
 Elaborado por: Miryam Paucar

Actividad 1: Video sobre la introducción a la terapia cognitivo conductual.

Tabla N° 32 Introducción a la terapia cognitiva conductual

Video sobre la Introducción a la terapia cognitivo conductual.	Alcance
	El objetivo es nutrir al colaborador de las habilidades necesarias para superar sus necesidades psicológicas.

Tiempo de duración: 2 minutos

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=RSLJJKKtupg>

Elaborado por: Miryam Paucar

ACTIVIDAD 2: Video sobre como dejar de ser prepotente.

Tabla N° 33 Como dejar de ser prepotente

Video sobre como dejar de ser prepotente	Alcance
	Se quiere lograr que los funcionarios dejen de asumir culpas de otros y piensen que saben más que otros, inculcándolos a ser compasivos con los demás.

Tiempo de duración: 2 minutos

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=s5VecssYoJA>

Elaborado por: Miryam Paucar

ELABORACIÓN DE UN TALLER DE RELACIONES INTERPERSONALES CON LA FINALIDAD DE DISMINUIR LA DISCRIMINACIÓN ENTRE COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA "CASA DE JUSTICIA", UBICADA EN EL SECTOR DE CARCELÉN ALTO DMQ 2017-2018

ACTIVIDAD 3: Video sobre como dejar de mentir.**Tabla N° 34 Como dejar de mentir**

Video sobre como dejar de mentir.	Alcance
	Mediante este video el funcionario conocerá las consecuencias que tiene mentir y la perspectiva es que reaccione ante tan mala actitud.

Tiempo de duración: 4 minutos

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=L1MTOaGja70>
Elaborado por: Miryam Paucar

ACTIVIDAD 4: Realizar dinámica sobre la autoestima.

Tabla N° 35 Realizar dinámica sobre la autoestima.

Desarrollo:	Materiales/Requerimientos
Entregar una hoja de papel a cada participante, explicándoles que ésta presenta su autoestima. Indicarles que leerán una serie de sucesos que nos pueden ocurrir durante el día y que afectan nuestra autoestima. Explicar que cada vez que se lea una frase, arrancarán un pedazo de la hoja, y que el tamaño del pedazo que quiten significará más o menos la proporción de su autoestima que este suceso les quitaría: Dar un ejemplo, y después de leer la primera frase quitar un pedazo de su hoja diciendo: “esto me afecta mucho” o “esto me afecta poco”. Leer las frases que se consideren oportunas. Después de haber leído las frases que quitan la autoestima, indicarles que reconstruyan su autoestima juntando los pedazos y armando la hoja con cada una de las frases que refuerzan la autoestima. (Dinamicasjdq, 2013) Tiempo de duración: 30 minutos	La hoja con las frases. Edad: A partir de 20 años. Tamaño de Grupo: 5 Grupos de 5 personas. Alcance: Dialogar sobre el significado de la autoestima y su relación con nuestro entorno. Destacar que todos los días nos suceden cosas que afectan a la forma de cómo nos sentimos con nosotros mismos y se quiere lograr que los funcionarios/as construyan una frase con los aspectos positivos que piensan que tienen; por ejemplo, “yo soy Ana, soy alta y siempre estoy alegre”. 

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Miryam Paucar

5.07.10 Tema: 3 El Comportamiento, Conducta y Trato Hacia los Trabajadores

Tabla N° 36 El Comportamiento, Conducta y Trato Hacia los Trabajadores

**El Comportamiento, Conducta y Trato
Hacia los Trabajadores.**

Socializar



El comportamiento y conductas que se da en el ambiente laboral fluye como motivo de desacuerdos de ideas por los cuales las personas suelen ser razonables pero otras no desarrollando conductas persistentes hacia un colaborador, jefe superior encaminando a la desmotivación del mismo ya que su autoestima es fundamental para que el colaborador llegue a ser productivo y sobre todo conviva en un clima laboral anhelado.

Tiempo de duración: 4 minutos

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Miryam Paucar

ACTIVIDAD 1. Practicar ejercicios anti-estrés.

Tabla N° 37 Practicar ejercicios anti-estrés.

Ejercicios físicos	Descripción
Ejercicio N°1 Extienda los brazos delante de él entrecruzando sus manos con las palmas hacia afuera. Con los brazos estirados al máximo a la altura de sus hombros, súbalos hasta que quede alineado con la cabeza. Mantenga la posición algunos segundos.	
Ejercicio N°2 Cruce sus manos detrás de su nuca. Incline la cabeza primero a la izquierda, luego a la derecha, después para atrás y adelante	
Ejercicio N°3 Agarre con su mano derecha su codo izquierdo y presione llevando el brazo hacia su pecho. Incline la cabeza a la izquierda, mantenga la posición algunos segundos. Repita cambiando de brazo.	
Ejercicio N°4 Relaje sus ojos Se recomienda un ejercicio simple que se puede hacer muchas veces durante el día:	

Cierre los párpados y dibuje con sus ojos cerrados el signo del infinito en un sentido (10 veces).	
Ejercicios de relajación basados en la respiración	Descripción
Ejercicio 1 Cierre los ojos, respire y exhale profundamente. Visualice sus pies y suba a lo largo de su cuerpo no olvidando ninguna parte: tobillos, pantorrillas, muslos, ingle, vientre, pecho, brazo, cuello y cabeza. Luego haga lo mismo pero hacia abajo del cuerpo. No olvide respirar lentamente.	
Ejercicio 2 Practique la respiración abdominal. Inspire profundamente hasta que el vientre se hinche, luego durante la espiración, contraiga el abdomen expirando lentamente. El suave descenso del músculo ocasiona un masaje suave de toda la masa abdominal. Esta respiración también permite relajar los intestinos, el estómago y el abdomen, excelente si se sufre de espasmos o los dolores de estómago.	

Ejercicio 3

Escuche algunos minutos alguna canción o pista musical relajante de su elección, cierre los ojos e imagínese en el lugar de sus sueños. Deje volar su imaginación algunos minutos, luego vuelva a la realidad. (Phorde, 2018)



Tiempo de duración: 15 minutos

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Miryam Paucar

ACTIVIDAD 2: Video motivacional sobre el trabajo en equipo.

Tabla N° 38 Video motivacional sobre el trabajo en equipo.

Video motivacional sobre el trabajo en equipo

Alcance



Se desea que los funcionarios practiquen el trabajo en equipo ya que es una manera de alcanzar el éxito institucional.

Tiempo de duración: 1 minuto

Elaborado por: <https://www.youtube.com/watch?v=XpJ6FffG8L0>
Fuente: Estudio de campo

ELABORACIÓN DE UN TALLER DE RELACIONES INTERPERSONALES CON LA FINALIDAD DE DISMINUIR LA DISCRIMINACIÓN ENTRE COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA “CASA DE JUSTICIA”, UBICADA EN EL SECTOR DE CARCELÉN ALTO DMQ 2017-2018

Actividad 3: Video motivacional sobre convivencia.

Tabla N° 39 Video motivacional sobre convivencia.

Video motivacional sobre convivencia.	Alcance
	Se quiere lograr mediante este video a que los funcionarios formen un ambiente laboral esencial, que repercuta en su desarrollo laboral y por ende influye en la productividad.
Tiempo de duración: 3 minutos	
Elaborado por: https://www.youtube.com/watch?v=u5651tdwyXo Fuente: Estudio de campo	

ACTIVIDAD4: Video de ética empresarial

Tabla N° 40 Video de ética empresarial

Video de ética empresarial	Alcance
	Se aspira concienciar a que los funcionarios actúen de manera correcta al realizar su trabajo y que por ningún motivo se expongan a perjudicar su lealtad con la institución.
Tiempo de duración: 2 minutos	
Fuente: https://www.youtube.com/watch?v=X_c8X36UgWw Elaborado por: Miryam Paucar	

5.07.11 Tema 4: Mala atención al cliente

Tabla N° 41 Mala atención al cliente

Mala atención al cliente

Socializar



Son varios los factores que se anuncian cuando de un mal servicio se trata ,debido a esta problemática que se da es que las empresas tomaron cartas en el asunto y decidieron que ofrecer un excelente servicio ya sea de un producto o información y demostrando que la empresa es una entidad de la cual siempre se va a esperar confiabilidad ,amabilidad y respeto , los usuarios van a reaccionar positivamente al momento de recibir la información que sea necesaria y que le ayude a resolver sus inquietudes.

Tiempo de duración: **4 minutos**

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Miryam Paucar

ACTIVIDAD 1: Tríptico sobre los avances tecnológicos que ayudan al departamento de servicio al cliente.



Figura N° 18 Tríptico sobre avances tecnológicos que ayudan al departamento de servicio al cliente.

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Miryam Paucar

Tiempo de duración: **2 minutos**

ELABORACIÓN DE UN TALLER DE RELACIONES INTERPERSONALES CON LA FINALIDAD DE DISMINUIR LA DISCRIMINACIÓN ENTRE COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA “CASA DE JUSTICIA”, UBICADA EN EL SECTOR DE CARCELÉN ALTO DMQ 2017-2018

ACTIVIDAD 2: Tríptico sobre atención al cliente

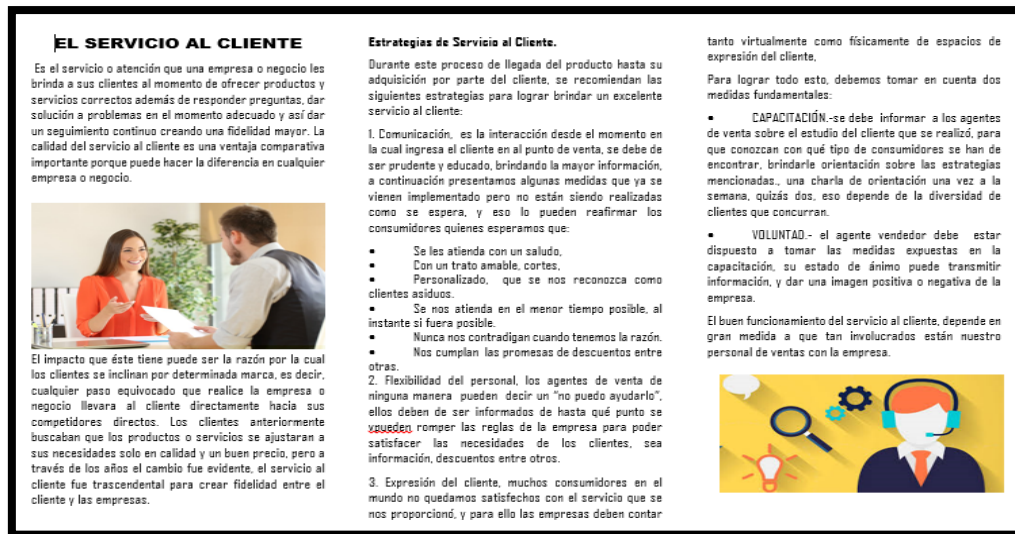


Figura N° 19 Tríptico sobre atención al cliente

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Miryam Paucar

Tiempo de duración: 2 minutos

ACTIVIDAD 3: Video sobre "El personal de atención al cliente"

Tabla N° 42 El personal de atención al cliente

Video sobre "El personal de atención al cliente"	Alcance
	Mediante este video los funcionarios deberán poner en práctica las técnicas de atención al cliente ya que la parte primordial es que el usuario se sienta satisfecho con el servicio.
Tiempo de duración: 3 minutos y 46 segundos	

Fuente: https://www.youtube.com/watch?v=DNkT10_tE0U

Elaborado por: Miryam Paucar

ACTIVIDAD 4: Video sobre la calidad total en el servicio al cliente

Tabla N° 43 Calidad total en el servicio al cliente

Video sobre la calidad total en el servicio al cliente	Alcance
	Concienciar a los funcionarios que la actitud es primordial ya que de esa manera se calificara el servicio que dan a los usuarios además de ganar credibilidad.

Tiempo de duración: 3minutos y 12 segundos

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Elaborado por: <https://www.youtube.com/watch?v=EFqOCrTIU4s>

5.07.12 Tema5: El acoso laboral por parte de usuarios

Tabla N° 44 El acoso laboral por parte de usuarios

El acoso laboral por parte de usuarios	Socializar
	El acoso laboral es la conducta que tiene el agresor de manera persistente y demostrable creando así miedo, intimidación, terror y angustia en la victima introduciendo a la persona afectada desmotivación, para ello es conveniente que el colaborador busque ayuda profesional medica con el fin de disminuir en lo posible los efectos de dichas conductas negativas que afectan a la salud del colaborador.

Tiempo de duración: 4minutos

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Miryam Paucar

Actividad 1: Turnos sistematizados.

Tabla N° 45 Turnos sistematizados

Sugerir turnos sistematizados	Alcance
	Sugerir turnos sistematizados en la sala de espera para evitar la acumulación de personas dentro de las oficinas.

Tiempo de duración: 3 minutos

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Miryam Paucar

Actividad 2: Política Empresarial

Tabla N° 46 Política de la empresa

Política Empresarial	Alcance
	Sugerir como política de la empresa la sanción de aquella persona que faltase al respeto de forma verbal o física a los colaboradores.

Tiempo de duración: 2 minutos

Elaborado por: Miryam Paucar
Fuente: Estudio de campo

ACTIVIDAD 3: Trípticos sobre los tipos de acosos y como evitarlo.

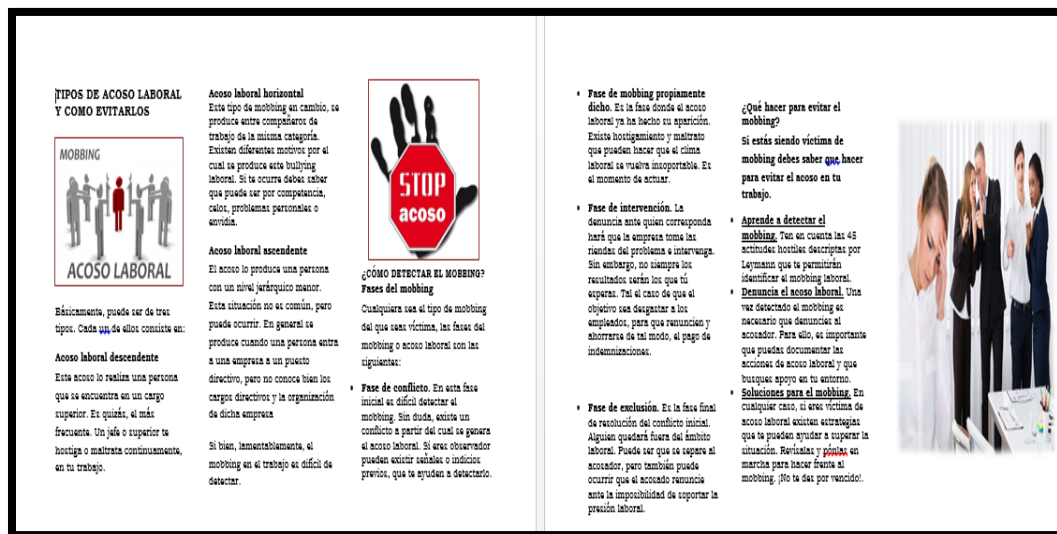


Figura N° 20 Tríptico sobre los tipos de acosos y como evitarlos

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Miryam Paucar

Tiempo de duración: 2 minutos

ACTIVIDAD 4: Video sobre "Acoso Sexual laboral

Tabla N° 47 Acoso sexual laboral

Video sobre "Acoso Sexual laboral	Alcance
	Se identificara mediante este video cuando ocurre el acoso laboral en el medio en que se desarrollan los funcionarios.

Tiempo de duración: 2 minutos y 50 segundos

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Miryam Paucar

ELABORACIÓN DE UN TALLER DE RELACIONES INTERPERSONALES CON LA FINALIDAD DE DISMINUIR LA DISCRIMINACIÓN ENTRE COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA "CASA DE JUSTICIA", UBICADA EN EL SECTOR DE CARCELÉN ALTO DMQ 2017-2018

5.07.13 Tema 6: El Silencio en el Sector Laboral Evita Problemas

Tabla N° 48 El Silencio en el Sector Laboral Evita Problemas

El Silencio en el Sector Laboral Evita Problemas	Socializar
	El colaborador se siente atemorizado ya que al hablar y expresar sus puntos de vista en los cuales se está sintiendo afectado las represalias podrían ser mayores al punto de perder su empleo para esto se debe: evitar actos de agresión ya sean verbal, física, la empresa debería desarrollar estrategias para erradicar el acoso laboral además adaptarlas a sus trabajadores y empezar a cambiar un mal clima laboral por un clima armonizado desarrollando una excelente y productividad.

Tiempo de duración: 4 minutos

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Miryam Paucar

ACTIVIDAD 1: Volante de estrategias para evitar el acoso laboral

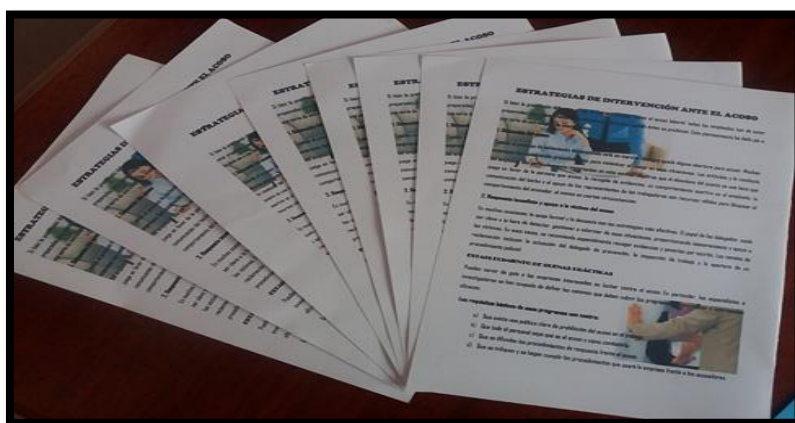


Figura N° 21 Estrategias para evitar el acoso laboral
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Miryam Paucar

Tiempo de duración: 2 minutos

ELABORACIÓN DE UN TALLER DE RELACIONES INTERPERSONALES CON LA FINALIDAD DE DISMINUIR LA DISCRIMINACIÓN ENTRE COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA “CASA DE JUSTICIA”, UBICADA EN EL SECTOR DE CARCELÉN ALTO DMQ 2017-2018

ACTIVIDAD 2: Volante de como reconocer el acoso Laboral.



Figura N° 22 Volante sobre como reconocer el acoso laboral

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Miryam Paucar

Tiempo de duración: 2 minutos

ACTIVIDAD 3: Video de consejos para cómo llevarse bien con los compañeros de trabajo.

Tabla N° 49 Consejos para cómo llevarse bien con los compañeros de trabajo

Consejos para cómo llevarse bien con los compañeros de trabajo.	Alcance
	Estimular a que los colaboradores pongan en práctica estos consejos y disfruten de una comunicación eficiente entre todos.

Tiempo de duración: 2 minutos

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: <https://www.youtube.com/watch?v=rgJXGiYm8as>

ACTIVIDAD 4: Entrega de folleto "Conoce tus derechos".



Figura N° 23 Folleto "Conoce tus derechos"
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Miryam Paucar

Tiempo de duración: 2 minutos

5.07.14 Tema7: Conflictos Laborales en la Organización

Tabla N° 50 Conflictos Laborales en la Organización

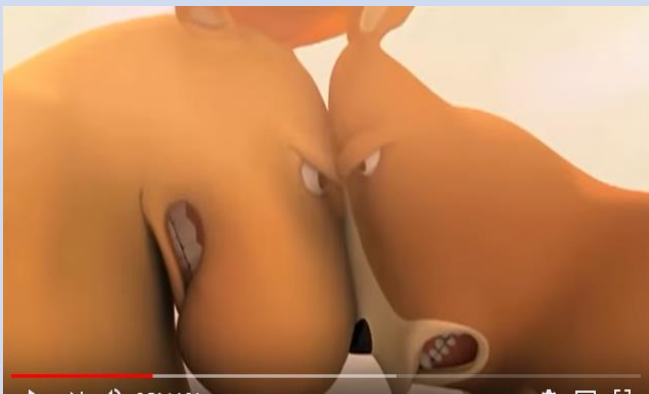
Conflictos Laborales en la Organización	Socializar
	Se le considera como enfrentamientos entre dos o más personas donde el comportamiento de aquella persona perjudica a el cumplimiento de objetivos de la otra persona, es un proceso en el cual las partes buscan independientemente sus intereses también cabe recalcar que un conflicto positivo da paso al surgimiento de avances y cambios importantes para la organización.

Tiempo de duración: 3 minutos

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Miryam Paucar

ACTIVIDAD 1: Video motivacional sobre asertividad.

Tabla N° 51 Video motivacional sobre asertividad

Video motivacional sobre asertividad.	Alcance
	Se aspira que mediante este video los colaboradores trabajen en conjunto para fortalecer la comunicación asertiva.

Tiempo de duración: 3minutos

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: <https://youtu.be/0nLyn2HPLic>

ACTIVIDAD 2: Video motivacional Toma de decisiones.

Tabla N° 52 Video motivacional toma de decisiones

Video motivacional Toma de decisiones.	Alcance
	Se quiere lograr que por medio de este video se logre que los colaboradores entiendan que tomar una decisión no solo es de uno sino que los demás también puedan aportar un granito de arena.

Tiempo de duración: 2minutos y 54 segundos

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: https://www.youtube.com/watch?v=pe_XWq7wOWQ

ACTIVIDAD 3: Video sobre la importancia de la evaluación del desempeño**Tabla N° 53 Video sobre la importancia de la evaluación del desempeño**

Video sobre la importancia de la evaluación del desempeño	Alcance
	Por este medio se explicara cuán importante es la evaluación de desempeño en cada uno de los colaboradores.
Tiempo de duración: 7 minutos y 16 segundos	

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: <https://www.youtube.com/watch?v=cubIeZolNVw>

5.07.15 Resumen de tiempos del taller

Tabla N° 54 Duración del taller

ACTIVIDADES	TIEMPO
Video de bienvenida	3 min - 2seg
Tema 1	5 min
Actividad N°1	3 min
Actividad N°2	4 min
Actividad N°3	2 min
Actividad N°4	5 min
Tema 2	6 min
Actividad N°1	2 min
Actividad N°2	2 min
Actividad N°3	4 min
Actividad N°4	20 min
Tema 3	4 min
Actividad N°1	10 min
Actividad N°2	1 min
Actividad N°3	3 min
Actividad N°4	2 min
Break	15 min
Tema 4	4 min
Actividad N°1	2 min
Actividad N°2	2 min
Actividad N°3	3 min – 46seg
Actividad N°4	3 min – 12seg
Tema 5	4 min
Actividad N°1	2 min
Actividad N°2	2 min
Actividad N°3	2 min
Actividad N°4	2 min – 50
Tema 6	4 min
Actividad N°1	2 min
Actividad N°2	2 min
Actividad N°3	2 min
Actividad N°4	2 min
Tema 7	3 min
Actividad N°1	3 min
Actividad N°2	2 min – 54
Actividad N°3	7 min - 16s
Total	2 horas – 25 minutos

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Miryam Paucar

CAPÍTULO VI

6.0 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.01 Recursos

Para la elaboración del proyecto de investigación se requirieron los siguientes recursos que se especifican a continuación:

6.01.01 Recursos humanos

- Población: 25 (colaboradores)
- Director: 1 persona
- Investigador: 1 persona
- Asesor: 1 persona (encargado de recursos humanos)

6.01.02 Recursos audiovisuales

- Infocus
- Computador portátil
- Memory flash
- Parlantes
- Cámara digital
- Gigantografía

6.01.03 Infraestructura

- Sala de reuniones (Institución)
- 25 Sillas (Institución)
- 5 Mesas (Institución)
- Botellas de agua

6.01.04 Material de apoyo

- 25 Esferos (Institución).
- 25 Lápices (Institución).
- 25 Borradores (Institución).

6.02 Presupuesto

Tabla N° 55 Presupuesto del proyecto tabla 4

Maquinarias y Equipos			
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1 computador portátil	Amilo pi 2530	propio	\$ 00,00
1 celular	Sony	propio	\$ 00,00
1 parlante	Sony	propio	\$ 00,00
suministros y materiales			
3 resmas de papel bond	75 gramos	\$ 3,75	\$ 11,25
4 esferos	Bic	\$ 0,45	\$ 1,80
3 lápices	HB	\$ 0,40	\$ 1,20
3 borradores	Pelikan	\$ 0,25	\$ 0,75
2 corrector	Bic	\$ 1,25	\$ 2,50
2 grapadora	Edgle	\$ 2,50	\$ 2,50
10 carpetas	Bic	\$ 0,50	\$ 5,00
2 cajas de grapas	Standler	\$ 0,75	\$ 1,50
1 cuaderno	Norma universitario	\$ 1,50	\$ 1,50
4 anillados	Papelería	\$ 1,25	\$ 5,00
2 resaltador	Bic	\$ 1,00	\$ 2,00
1 caja de clips	Pelikan	\$ 1,00	\$ 1,00
1000 copias	Papelería	\$ 0,03	\$ 30,00
internet	Dayus net	\$ 20,00	\$20,00
recursos humanos y logística			
total parcial: 86,00			
10% de imprevistos: 15,00			
total general: 101,00			

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Miryam Paucar

Tabla N° 56 Cronograma de Actividades

MES	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO			
SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ACTIVIDADES																				
CAPÍTULO I																				
Selección del tema																				
Antecedentes																				
Contexto																				
Macro																				
Meso																				
Micro																				
Justificación																				
Definición del problema central (Matriz T)																				
CAPÍTULO II																				
Involucrados																				
Mapeo de involucrados																				
Matriz de análisis de involucrados																				
Análisis de la matriz de involucrados																				
CAPÍTULO III																				
Problemas y objetivos																				
Árbol de problemas																				
Análisis del árbol de problemas																				
Árbol de objetivos																				
Análisis del árbol de objetivos																				
CAPÍTULO IV																				
Análisis de alternativas																				
Matriz de alternativas																				
Análisis de la matriz de alternativas																				
Matriz de análisis de impacto de los objetivos																				
Análisis de la matriz de impacto de los objetivos																				

ELABORACIÓN DE UN TALLER DE RELACIONES INTERPERSONALES CON LA FINALIDAD DE DISMINUIR LA DISCRIMINACIÓN ENTRE COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA “CASA DE JUSTICIA”, UBICADA EN EL SECTOR DE CARCELÉN ALTO DMQ 2017-2018

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Miryam Paucar

CAPÍTULO VII

7.0 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.01 Conclusiones

Con la realización del taller de relaciones interpersonales, los funcionarios se encontraran con actitud positiva al realizar los cambios que sean necesarios para su mayor desenvolvimiento en el ámbito laboral creando un ambiente de trabajo apropiado y fructífero.

Se concluye que las actividades propuestas para los funcionarios son de gran importancia, ya que al realizarlas se disminuirá también el estrés laboral además de lograr la integración de todo el personal se quiere disminuir el índice de discriminación mediante estas prácticas lo que conlleva a crear un clima laboral favorable.

Finalmente se entregará el taller impreso para la ejecución de las actividades en beneficio de la Institución Pública “Casa de Justicia” mediante este proyecto se desea fomentar el respeto, actitud positiva, seguridad de sí mismo para disfrutar de un ambiente laboral pleno, desarrollando el espacio a una comunicación de confianza al trabajar en completa armonía.

7.02 Recomendaciones

Se recomienda poner en práctica regularmente las actividades del taller con el propósito de erradicar por completo la discriminación especialmente en el ámbito laboral, ya que será de gran beneficio para seguir mejorando constantemente la actitud y productividad de todos los miembros que conforman la institución.

Se debe ejercitar el respeto a la libertad de expresión permitiendo a que cada uno de los miembros de la institución expresen sus ideas sin ser discriminados y a su vez puedan ser escuchados, como factor importante y primordial es que los funcionarios desarrollen capacidades de tolerancia sin la presencia de barreras que perjudiquen su desenvolvimiento y su potencial intelectual en el lugar de trabajo.

Los funcionarios deberán Fortalecer las relaciones interpersonales a corto plazo, esto deberá ser gracias a una comunicación acorde, evitando actitudes negativas que impidan cumplir los objetivos de la institución para esto se necesitara de la voluntad de cambio de cada funcionario con la intención de participar y disfrutar de un excelente bienestar en un entorno social y personal.

REFERENCIAS

- Belohlavek, P. (2006). *Inteligencia, complejos y evolución personal*. Buenos Aires: Blue eagle group.
- Campos, I. C. (JUEVES de NOVIEMBRE de 2012). *MINISTERIO DE CULTURA PERU*. Obtenido de MINISTERIO DE CULTURA PERU:
<http://alertacontraelracismo.pe/articulo/discriminaci%C3%B3n-laboral-se-origina-por-g%C3%A9nero-apellidos-y-rasgos-f%C3%ADsicos-investigaciones>
- CONCE. (sabado de Agosto de 2017). *Asamblea aprueba norma de Acoso Laboral Ecuador 2017*. Obtenido de Asamblea aprueba norma de Acoso Laboral Ecuador 2017:
<https://www.seguridadecuador.com/blog/item/35-asamblea-aprueba-norma-sobre-acoso-laboral-ecuador-2017.html>
- Definicion, c. (31 de octubre de 2012). *concepto definicion*. Recuperado el Jueves de Abril de 2018, de concepto definicion: <http://conceptodefinicion.de/discriminacion/>
- Dinamicasjdq. (13 de Febrero de 2013). *Dinamicasjdq*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/dinamicasjdq/dinamicas-de-autoestima>
- Estramiana, J. L. (2003). *Fundamentos sociales del comportamiento humano*. Catalunya: Editorial UOC.
- Gonzalez, G. (12 de Julio de 2012). *GestioLos conflictos en la empresa. Definición, análisis y soluciones*. . Obtenido de Los conflictos en la empresa. Definición, análisis y soluciones. : <https://www.gestiopolis.com/los-conflictos-en-la-empresa-definicion-analisis-soluciones/>
- JIMÉNEZ, L. P. (2010). *Grupos de discusion*. Obtenido de Grupos de discusion: https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/GrupDiscusion_trabajo.pdf
- Joa. (23 de Marzo de 2011). *La Tolerancia es fácil de aplaudir, difícil de practicar y casi imposible de explicar*. Obtenido de La Tolerancia es fácil de aplaudir, difícil de practicar y casi imposible de explicar: <http://latoleranciasuhailin.blogspot.com/2011/03/dinamicas-para-trabajar-la-tolerancia.html>
- Jose Luis, M. (16 de Agosto de 2014). *SlideShare.com*. Recuperado el 11 de Febrero de 2017, de Clases y tipos de talleres: <http://es.slideshare.net/joseluismachaca1/clase-tipo-taller>
- Legales, T. (Lunes de Septiembre de 2017). *womenalia*. Obtenido de womenalia: <https://www.womenalia.com/es/emprendimiento/96-muy-util/9543-mobbing-laboral-soluciones-acoso-oficina>

- López, T. (13 de Julio de 2015). *No solo economía*. Recuperado el Jueves de Abril de 2018, de No solo economía: <https://nosoloeconomia.com/las-conductas-en-el-ambiente-laboral/>
- López, U. P. (2006). *La participación ciudadana y el desarrollo de la cultura política en Colombia*. bogota: Corporacion pensamiento siglo XXI.
- Martinez, S. A. (2004). *derecho a la igualdad, las acciones positivas y el genero*. Buenos Aires: CNApel.
- Menendez, M. (martes de Febrero de 2017). *Complejo de Superioridad*. Recuperado el 26 de Junio de 2018, de Complejo de Superioridad: <https://www.psicologia-online.com/caracteristicas-del-complejo-de-superioridad-3648.html>
- Metropolitana, U. A. (20 de enero de 2015). *Divicion de ciencias de la comunicación y diseño*. Recuperado el Jueves de Abril de 2018, de Divicion de ciencias de la comunicación y diseño: <http://mexicanadecomunicacion.com.mx/rmc/quienes-somos/>
- Phorde. (28 de febrero de 2018). *Salud CCM*. Obtenido de Salud CCM: <http://salud.ccm.net/faq/6181-ejercicios-de-relajacion-para-hacer-en-el-trabajo>
- QUITO, U. S. (14 de DICIEMBRE de 2012). *COLEGIO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES*. Obtenido de COLEGIO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/1841/1/105361.pdf>
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. b: Ecoe Ediciones.
- Sierra, B. (Martes de Agosto de 2011). *Estadística*. Recuperado el Jueves de Abril de 2018, de Estadística: <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/queesunaencuesta.pdf>
- trabajo, O. I. (miercoles de mayo de 2003). *La OIT es una agencia especializada de las Naciones Unidas*. Obtenido de La OIT es una agencia especializada de las Naciones Unidas: http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_071447/lang--es/index.htm
- Trabajo, O. I. (12 de Mayo de 2003). *Organización Internacional Del Trabajo*. Recuperado el Jueves de Abril de 2018, de Organización Internacional Del Trabajo: http://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_306_SP/lang--es/index.htm
- Tschohl, J. (13 de octubre de 2016). *atencion al cliente*. Obtenido de atencion al cliente: http://www.usfq.edu.ec/sobre_la_usfq/servicios/educacion/escuela_de_empresas/programas/Documents/Ventas%20Profesionales/Excelencia%20en%20Atenci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf

ANEXOS

Anexo N° 1 Fotografías



Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Miryam Paucar

ELABORACIÓN DE UN TALLER DE RELACIONES INTERPERSONALES CON LA FINALIDAD DE DISMINUIR LA DISCRIMINACIÓN ENTRE COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA “CASA DE JUSTICIA”, UBICADA EN EL SECTOR DE CARCELÉN ALTO DMQ 2017-2018



Quito, 09 de Noviembre del 2018

Señores.-

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

Presente.

De mi consideración:

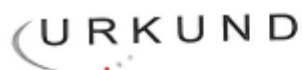
Me permito emitir el siguiente certificado correspondiente a la entrega e implementación del taller de relaciones interpersonales en el Instituto Tecnológico Superior Cordillera, ya que ha cumplido con los requisitos solicitados por parte de nuestra institución, el cual consiste en: Disminuir la discriminación entre colaboradores de la institución pública Casa de Justicia mediante la elaboración de un taller el mismo que se encuentra terminado e implementado satisfactoriamente en la institución.

Es todo lo que puedo decir en honor a la verdad.

Atentamente,


Ad. Fanny Espinosa Larriva
Asistente de Fiscalía
FISCALÍA CASA DE JUSTICIA - CARCELÉN





Urkund Analysis Result

Analysed Document: MIRYAM PAUCAR PDF.pdf (D36981408)
Submitted: 3/26/2018 5:57:00 PM
Submitted By: paucar_catalina@hotmail.com
Significance: 8 %

Sources included in the report:

LILIAN QUILUMBA MORALES.pdf (D30300347)
Katherine Calvache.pdf (D30872176)
tesis-6to.docx (D26586851)
TESIS DARWIN.pdf (D30273969)
Proyecto DISEÑO DE UN PLAN DE MOTIVACIÓN E INCENTIVOS PARA MEJORAR EL CLIMA
LABORAL DE FABRICAMOS ECUADOR EMPRES A PÚBLICA, DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO 2017.pdf (D30353143)
tesis apa (Recuperado) ultimo.pdf (D30294880)
<http://investigacion.ucp.ac.pa/wp-content/uploads/2017/02/Las-Relaciones-Interpersonales-y-su-influencia-en-el-Clima-Organizacional-del-Centro-Educatico-de-Nuevo-Chorrillo.pdf>
<https://nosoloeconomia.com/las-conductas-en-el-ambiente-laboral/>

Instances where selected sources appear:

19



TUTOR



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS –PERSONAL

ORDEN DE EMPASTADO

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos para el proceso de Titulación, se **AUTORIZA** realizar el empastado del trabajo de titulación, del alumno(a) **PAUCAR AMAGUA MIRYAM CATALINA**, portador de la cédula de identidad N° 1724836117, previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 15 de noviembre del 2018


15 NOV 2018
Mariela Balseca
Sra. Mariela Balseca
CAJA

Fabian Jara
Psic. Fabian Jara
DELEGADO DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN


Ing. William Parra
BIBLIOTECA


15 NOV 2018
10 JBS
COORDINACIÓN PRÁCTICAS

Ing. Samira Villalba
PRÁCTICAS PREPROFESIONALES


15 NOV 2018
Msc. Ericka Mendoza
DIRECTOR DE CARRERA


15 NOV 2018
Magui Ordoñez
Tnlg. Magui Ordoñez
SECRETARIA ACADÉMICA