



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS-PERSONAL

MEJORAR EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA LOGRAEXITO S.A,
MEDIANTE LA ELABORACION DE UNA GUIA PARA DESARROLLAR
TALLERES INFORMATIVOS SOBRE EL MOBBING. GUAYLLABAMBA
2015-2016.

PROYECTO DE I+D+I PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNÓLOGO EN
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS - PERSONAL

Autor: MARIA FERNANDA PARRA POZO

Tutor: ING: NORA CHAMORRO

Quito, Mayo 2016

DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal que se ha citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales de que protegen los derechos de autor vigente. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, MARIA FERNANDA PARRA POZO portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 172502117-2 de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Propiedad Intelectual, que dice: “La cesión exclusiva de los derechos de autor confiere al cesionario el derecho de explotación exclusiva de la obra, oponible frente a terceros y frente al propio autor. También confiere al cesionario el derecho a otorgar cesiones o licencias a terceros, y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de la obra, sin perjuicio de los derechos morales correspondientes. En la cesión no exclusiva, el cesionario está autorizado a explotar la obra en la forma establecida en el contrato”; en concordancia con lo establecido en los artículos 4, 5 y 6 del cuerpo de leyes ya citado, manifiesto mi voluntad de realizar la cesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Superior Tecnológico Cordillera, en mi calidad de Autor del Trabajo de Titulación que he desarrollado para la obtención de mi título profesional denominado: MEJORAR EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA LOGRAEXITOS S.A, MEDIANTE LA ELABORACION DE UNA GUIA PARA DESARROLLAR TALLERES INFORMATIVOS SOBRE EL MOBBING. GUAYLLABAMBA 2015-2016. Facultando al Instituto para ejercer los derechos cedidos en esta certificación y referidos en el artículo transcrito.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi agradecimiento a la Ing. Nora Chamorro por guiarme en mi proyecto por su aporte técnico, profesional y humano en el transcurso de este semestre en el favor de la culminación de esta retadora carrera que después mucho sacrificio voy a culminar.

Gracias también a los docentes del Instituto Tecnológico Cordillera por impartir sus conocimientos que al fin verán sus frutos de enseñanzas.

DEDICATORIA

A mi Dios todo poderoso que me ha dado la salud y la vida para hacer de mi sueño una realidad, a mis padres por su apoyo incondicional con sus consejos que me han contribuido a este importante logro en mi vida profesional.

A mis dos pequeños angelitos Scarlett Abigail y Julián Marcelo que han sido parte fundamental de este gran sueño y mi entera inspiración así ello.

INDICE GENERAL

DECLARATORIA	iii
CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
INDICE GENERAL	vii
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCION	xv
CAPITULO I	1
1.-ANTECEDENTES	1
1.01 CONTEXTO	1
1.02 JUSTIFICACION	3
1.03 IDENTIFICACION DEL PROBLEMA CENTRAL MATRIZ	4
CAPITULO II	9
2.01 MAPEO DE INVOLUCRADOS	9

2.02 MATRIZ DE ANALISIS DE INVOLUCRADOS	10
CAPITULO III	14
3.01 ARBOL DE PROBLEMAS	14
3.2 ARBOL DE OBJETIVOS	16
CAPITULO IV	19
4.01 MATRIZ DE ALTERNATIVAS	19
4.02 MATRIZ DE IMPACTO DE LOS INVOLUCRADOS	23
4.03 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	27
4.04 MATRIZ DE MARCO LOGICO	30
CAPITULO V	34
5.- PROPUESTA	34
5.01. ANTECEDENTES	34
5.02 DESCRIPCION DE LA HERRAMIENTA METODOLOGICA	39
5.02.01 ENFOQUE DE LA INVESTIGACION	39
5.02.02 MODALIDAD BASICA DE LA INVESTIGACION	39
5.02.03 TIPOS DE INVESTIGACION	40
5.02.04 ETAPAS DE LA INVESTIGACION	40
5.02.05 POBLACION Y MUESTRA	41
5.02.06 TECNICAS DE RECOLLECCION DE DATOS	41

5.02.07 RECOLECCION DE LA INFORMACION	43
5.03. OBJETIVO GENERAL	60
5.03.01 OBJETIVOS ESPECIFICOS	60
5.03.01.02 ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN ENTRE EMPLEADOS Y SOCIOS	61
5.03.01.02 CAPACITACIÓN RELACIONADA CON TEMAS EMPRESARIALES COMO EL	63
MOBBING	63
5.03 SOCIALIZACION DE LA GUIA	66
CAPITULO VI	70
6.01 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	70
6.01.01 RECURSOS HUMANOS.	70
6.01.02 RECURSOS AUDIOVISUALES.	70
6.01.03 INFRAESTRUCTURA	70
6.01.04 MATERIAL DE APOYO	70
6.02 PRESUPUESTO	71
6.03 CRONOGRAMA	73
CAPITULO VII	74
7.01 CONCLUSIONES	74
7.02 RECOMENDACIONES	75

BIBLIOGRAFÍAS	76
---------------	----

BIBLIOGRAFÍA	76
--------------	----

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 MATRIZ T	5
Tabla 2 MATRIZ DE INVOLUCRADOS	11
Tabla 3 MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS	20
Tabla 4 MATRIZ DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	24
Tabla 5 MATRIZ MARCO LOGICO	31
Tabla 6 PREGUNTA 1 GERENTE GENERAL	46
Tabla 7 PREGUNTA 2 GERENTE GENERAL	47
Tabla 8 PREGUNTA 3 GERENTE GENERAL	48
Tabla 9 PREGUNTA 4 GERENTE GENERAL	49
Tabla 10 PREGUNTA 5 GERENTE GENERAL	50
Tabla 11 PREGUNTA 1 EMPLEADOS	53
Tabla 12 PREGUNTA 2 EMPLEADOS	54
Tabla 13 PREGUNTA 3 EMPLEADOS	55
Tabla 14 PREGUNTA 4 EMPLEADOS	56
Tabla 15 PREGUNTA 5 EMPLEADOS	57
Tabla 16 PREGUNTA 6 EMPLEADOS	58
Tabla 17 PRESUPUESTO	71
Tabla 18 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA	73

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 MAPEO DE INVOLUCRADOS	9
Figura 2 ARBOL DE PROBLEMAS	15
Figura 3 ARBOL DE OBJETIVOS	17
Figura 4 ANALISIS DEL DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	28
Figura 5 Pregunta 1 GERENTE GENERAL	46
Figura 6 pregunta 2 GERENTE GENERAL	47
Figura 7 Pregunta 3 GERENTE GENERAL	48
Figura 8 Pregunta 4 GERENTE GENERAL	49
Figura 9 Pregunta 5 GERENTE GENERAL	50
Figura 10 PREGUNTA 1 EMPLEADOS	53
Figura 11 PREGUNTA 2 EMPLEADOS	54
Figura 12 PREGUNTA 3 EMPLEADOS	55
Figura 13 PREGUNTA 4 EMPLEADOS	56
Figura 14 PREGUNTA 5 EMPLEAOS	57
Figura 15 PREGUNTA 6 EMPLEADOS	58

RESUMEN EJECUTIVO

La empresa LOGRAEXITO S.A se manifiesta al no contar con una guía para desarrollar talleres informativos tiene un problema entre los empleados y altos directivos ya que al implementar la guía se dieron alternativas para mejorar su comunicación y también se desarrolló algunos talleres que beneficiara a la empresas realizado estas estrategias se mejorara el clima laboral y su producción es más satisfactorio.

ABSTRACT

The company LOGRAEXITO S.A manifests itself not having a guide for developing informational workshops has a problem between employees and senior managers to implement the Guide alternatives were to improve its communication and also developed some workshops benefiting the companies made these strategies will improve the working environment and their production is more satisfying.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de campo se realiza una recopilación de datos a la empresa LOGRAEXITO S.A requieren de una guía para desarrollar talleres informativos ya que esto les permitirá mejorar su comunicación entre los empleados, altos directivos e implementar talleres informativos sobre el clima laboral y los valores de la empresa Como es una parte fundamental de la empresa desarrollar este tipo de talleres informativos ya que en la empresa van a dar a conocer lo que el mobbing cuáles son sus afectaciones y cómo vamos a poder solucionarlo.

CAPITULO I

1.-ANTECEDENTES

1.01 CONTEXTO

A nivel internacional es un problema al que se ha venido dando relevancia en salud ocupacional en los últimos tiempos, se refiere con el término de mobbing a ciertas situaciones de hostigamiento en el trabajo que se manifiestan en forma de conflictos interpersonales, la investigación desarrollada sobre los efectos del mobbing indica que esta situación reduce la salud psicológica y física de sus víctimas y afecta negativamente a su bienestar y la eficiencia de otros empleados, al mismo tiempo que aumentan el ausentismo en los trabajadores. (ACOSO LABORAL - MOBBING, 2015)

A nivel mundial esta práctica suele ser 2.5 veces más frecuente en contra de mujeres. El 54% de los participantes considera que el acoso es ejercido por compañeros, mientras que el 46% indica que proviene de un superior, Los estudios realizados a nivel mundial apuntan que un 15% de los trabajadores han sufrido mobbing en cierta intensidad

En el Ecuador el mobbing es un problema que está presente en todas las empresas es un tema que ha ganado preocupaciones en las áreas de recursos

humanos, según los estudios realizados el mobbing es parte por los celos profesionales y la envidia que despierta el acosador.

En la microempresa LOGRAEXITO S.A sus empleados al no tener información idónea sobre el mobbing han estado expuestos a daños psicológicos y emocionales por parte de jefes a empleados y de su mismo rango a través de gritos, insultos y humillaciones.

LOGRAEXITO S. A es una empresa de telecomunicaciones dedicada a prestar servicios de instalación de internet, mantenimiento de máquinas instalación de fibra óptica la empresa cuenta con tres socios que inició sus operaciones en el año 2012, la empresa cuenta con 43 empleados en diferentes departamento con sus diferentes funciones.

Por la falta de información sobre el mobbing se genera este tipo de agresividad entre jefes y empleados pese a que el ser humano es un factor importante de la empresa ya que sin ella no podrá alcanzar sus objetivos, en la actualidad esto es uno de los problemas más desatendidos a nivel empresarial, en la empresa se manifiesta el mobbing a traves de gritos, insultos, rumores, chismes, discriminación y palabras obscenas por parte de los jefes a sus empleados y de empleados.

Las consecuencias que producen el mobbing son sentimientos de humillación y pérdida de autoestima, estrés, depresión, ansiedad., incremento en los problemas de

salud, ausentismo, relaciones tensas, sentimiento de culpabilidad, disminución de la productividad, falta de mejora profesional.

1.02 JUSTIFICACÒN

Es alarmante que la empresa LOGRAEXITO S.A está perdiendo sus elevados valores, mediante la realización de este presente trabajo investigativo serán estudiadas paso a paso para realizar una propuesta que permitirá desarrollar una guía para implementar talleres informativos sobre el Mobbing que será de gran ayuda para los jefes y empleados, de cómo prevenir o resolver este fenómeno que actualmente está en todas las empresa.

En el aspecto social es muy importante que en las empresas los jefes y empleados deben respetar a las personas que están a su cargo, promoviendo el respeto y aportando siempre a la salud ocupacional de los mismos, mejorando su calidad de vida en su trabajo y satisfaciendo sus necesidades laborales.

En el aspecto institucionalidad tiene mucha importancia en investigar cuantos empleados o colaboradores son víctimas de mobbing y por temor los empleados no denuncian este problema que actualmente está pasando.

En el aspecto personal que los empleados tengan conocimiento acerca de este problema ya que es mucho importante tratarle a tiempo y prevenir el mobbing a través de una guía para desarrollar talleres informativos sobre este tema.

El presente proyecto está enfocado con el Plan del Buen vivir con el Objetivo 6.- garantizar el trabajo estable, justo y digno, en su diversidad de formas: garantizamos la estabilidad, protección, promoción y dignificación de las y los trabajadores, sin excepciones, para consolidar sus derechos sociales y económicos como fundamento de nuestra sociedad.

1.03 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL MATRIZ

Matriz T es un diagrama en forma de T que muestra la conexión o relación entre ideas, problemas, causas, procesos, métodos y objetivos en general, entre conjuntos de datos en la forma de una tabla matriz, dando una ponderación que son

5= ALTO

4= MEDIO ALTO

3= MEDIO

2= MEDIO BAJO

1= BAJO

I significa el impacto que tendrá la fuerza

PC significa potencial de cambio que tendrá la fuerza

Tabla 1MATRIZ T

SITUACION EMPEORADA	SITUACION ACTUAL				SITUACION MEJORADA
Incremento de ausentismo y rotación de personal, baja producción.	Empleados desmotivados por maltrato de altos directivos en la empresa LOGRAEXITOS S.A				Empresa LOGRAEXITOS S.A mejora el clima laboral optimizando su producción.
FUERZAS MPULSADORAS	I	P C	I	PC	FUERZAS BLOQUEADORAS
Implementación de talleres sobre el mobbing	2	3	1	4	Disintieres por parte de los colaboradores de la empresa.
Desarrollo de campañas contra el mobbing	1	3	2	4	Desinterés por el área de recursos humanos.
Convivencias motivacionales	2	3	1	3	Poca participación por parte de los empleados y socios.
Elaboración de folletos educativos e informativos sobre el mobbing.	1	3	2	4	Limitaciones económicas para su elaboración.

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Fernanda Parra

ANÁLISIS.- En la empresa LOGRAEXITO S.A. se determinara como una situación actual, la inexistencia de una guía para desarrollar talleres informativos sobre el mobbing dirigido a los socios y empleados de la empresa LOGRAXITO S.A se analizara dos puntos de vista como situación empeorada incremento de ausentismo y rotación de personal, baja producción y como situación actual la empresa LOGRAEXITO S.A mejora el clima laboral optimizando su producción.

Para cumplir con estos objetivos se tiene varias fuerzas impulsadoras y fuerzas bloqueadoras que ayudaran a cumplir con las metas planteadas, como primera fuerza impulsadora se tiene implementación de talleres sobre el mobbing, que en lo real se tiene un parámetro de medio bajo que equivale a 2 lo que significa que no se está cumpliendo con los talleres informativo y se espera un potencial de cambio medio que equivale 3 lo que quiere decir que se implementara talleres sobre el mobbing.

Segunda fuerza impulsadora es desarrollar campañas contra el mobbing que en lo real se tiene un parámetro de bajo que equivale a 1 lo que significa que no se está cumpliendo con campañas contra el mobbing y se espera un potencial de cambio medio que equivale 3 lo que quiere decir que se implementaran campañas.

Tercera fuerza impulsadora consiste en realizar convivencias motivacionales que en lo real se tiene un parámetro de medio bajo que equivale a 2 lo que significa que no se está cumpliendo o no se están desarrollando convivencias contra el mobbing y se espera un potencial de cambio medio que equivale 3 lo que quiere decir que se desarrollara convivencias motivacionales para mejorar el compañerismo.

Cuarta fuerza impulsadora es la elaboración de folletos educativos e informativos sobre el mobbing que en lo real se tiene un parámetro de bajo que equivale a 1 lo que significa que no se está cumpliendo en la empresa a realizar folletos informativos contra el mobbing y se espera un potencial de cambio medio que equivale 3 lo que quiere decir se implementara folletos informativos en la empresa para mejorar la comunicación entre socios y empleados.

Primera fuerza bloqueadora se tiene insuficiente colaboración o disinterés por parte de los colaboradores de la empresa que en lo real se tiene un parámetro de 1 que equivale a bajo lo que quiere decir es que hay desinterés por parte de los socios y empleados de la empresa y en el potencial de cambio se espera llegar a un parámetro de medio alto que equivale a 4 lo que se dice que los socios y trabajadores tendrán interés en sus actividades laborales.

Segunda fuerza bloqueadora se tiene desinterés por el área de recursos humanos al no realizar actividades para elevar su autoestima y su productividad que en lo real se tiene un parámetro de 2 que equivale a medio bajo lo que quiere decir es que hay desinterés por parte de recursos humanos y en el potencial de cambio se espera llegar a un parámetro de medio alto que equivale a 4 lo que se dice que recursos humanos realizara actividades para mejorar su productividad.

Tercera fuerza bloqueadora se tiene poca participación por parte de los empleados y socios que en lo real se tiene un parámetro de 1 que equivale a bajo lo que quiere decir es que hay participación en los socios y empleados al momento de desarrollar una actividad productiva y en el potencial de cambio se espera llegar a un parámetro de medio que equivale a 3 lo que se dice que hay mayor participación en los socios y empleados en las actividades a realizar.

Cuarta fuerza bloqueadora se tiene limitaciones económicas para su elaboración que en lo real se tiene un parámetro de 2 que equivale a medio bajo lo que quiere decir que no hay mucha aportación económica al desarrollar dichas actividades o eventos de mucha importancia en la empresa y en el potencial de cambio se espera llegar a un parámetro de medio alto que equivale a 4 lo que se dice que se contara con el apoyo economía de la empresa.

CAPITULO II

2.01 MAPEO DE INVOLUCRADOS

Se utiliza el análisis de los involucrados al momento de diseñar el proyecto y en su etapa de ejecución, para esclarecer qué grupos y/o organizaciones están directa o indirectamente involucrados en el problema/necesidad que el proyecto pretende enfrentar (Fretel, 2012)



Figura 1 MAPEO DE INVOLUCRADOS

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Fernanda Parra

Mediante la investigación de campo en el mapeo de involucrados se puede identificar los involucrados directos que son: los trabajadores que están expuestos a gritos, humillaciones, discriminación, críticas, socios son los que realizan este tipo de agresividad a sus trabajadores, clientes no saben que problemas tienen la empresa y por lo cual existe un mal servicio al cliente, estado será el encargado de sancionar a la empresa y como involucrados indirectos identificamos como son: Ministerio de trabajo y el Instituto de Seguridad Social son los que darán a conocer capacitaciones y proporcionar talleres informativos sobre problemas empresariales.

JERARQUIA

- 1.- TRABAJADORES
- 2.- SOCIOS
- 3.- CLIENTES
- 4.- ESTADO

2.02 MATRIZ DE ANALISIS DE INVOLUCRADOS

Este análisis se hace para identificar y esclarecer qué grupos y organizaciones están directa o indirectamente involucrados en el problema de desarrollo específico que intentamos resolver, para tomar en consideración sus intereses, su potencial y sus limitaciones. Nos interesa esclarecer e identificar:

Tabla 2 MATRIZ DE INVOLUCRADOS

ACTORES INVOLUCRADOS	INTERES SOBRE EL PROBLEMA	PROBLEMAS PERSIVIDOS	RECURSOS MANDATOS CAPACIDADES	INTERES SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
TRABAJADORES	Mejorar el clima laboral.	Ineficiente información sobre el tema.	Ley de seguridad social, reglamentos internos.	Empleados satisfechos con la información y formación adecuada.	Resistencia al cambio por parte de los empleados al no acatar las nuevas normas.
SOCIOS	Emprender capacitaciones o talleres motivacionales.	Falta de comunicación de las políticas empresariales	Código laboral Plan del buen vivir.	Mejorar la comunicación y un compañerismo adecuado.	Escaza colaboración parte de los socios.
CLIENTES	Disponer de un servicio de calidad y oportunidad	Desconocimiento del problema en la empresa.	Código del trabajo.	Disponer de un buen servicio	Desinterés por parte de los clientes.
ESTADO	Conocimiento de nueva problemática empresarial (mobbing).	No proporcionan capacitaciones o talleres educativos.	La constitución código de trabajo. Objetivo del plan del buen vivir.	Nuevos programas de talleres y capacitaciones sobre problemas empresariales.	Inadecuada información por parte del Ministerio de trabajo.

FUENTE: Investigación de campo
ELABORADO POR: Fernanda Parra

ANÁLISIS.- En la matriz de análisis de alternativas se tiene a los involucrados directos como son:

Primer involucrado son los trabajadores que tiene como interés sobre el problema como mejorar el clima laboral el problema percibido Ineficiente información sobre el tema como recursos o mandatos ley de seguridad social, reglamentos internos. El presente proyecto tiene como interés que los empleados estén satisfechos con la información y formación adecuada y los conflictos potenciales es la resistencia al cambio por parte de los empleados al no acatar las nuevas normas.

Segundo involucrado los socios que tiene como interés sobre el problema emprender capacitaciones o talleres motivacionales el problema percibido Ineficiente información sobre el tema como recursos o mandatos Código laboral Plan del buen vivir. El presente proyecto tiene como interés que Mejorar la comunicación y un compañerismo adecuado la información y formación adecuada y los conflictos potenciales es la escasa colaboración parte de los socios.

Tercer involucrado son los Clientes que tiene como interés sobre el problema Disponer de un servicio de calidad y oportunidad Compartir información como problema percibido desconocimiento del problema en la empresa como recursos o mandatos está el Código del trabajo. El presente proyecto tiene como interés disponer de un buen servicio y los conflictos potenciales desinterés por parte de los clientes.

Cuarto involucrado es el Estado que tiene como interés sobre el problema Conocimiento de nueva problemática empresarial (mobbing) como problema percibidos inexistencia de información de cómo proporcionar capacitaciones o talleres educativos en la empresa, como recursos o mandatos será la constitución código de trabajo, Objetivo del plan del buen vivir. El presente proyecto tiene como interés de proporcionar nuevos programas de talleres y capacitaciones educativos sobre problemas empresariales de cómo evitarlo a tiempo y con los conflictos potenciales es la inadecuada información por parte del Ministerio de trabajo.

CAPITULO III

3.01 ÁRBOL DE PROBLEMAS

Para definir el problema central ayuda a establecer que información, evidencias o recursos, se necesitan para fundamentar el problema o construir una propuesta de solución, permite visualizar las relaciones causa-efecto.

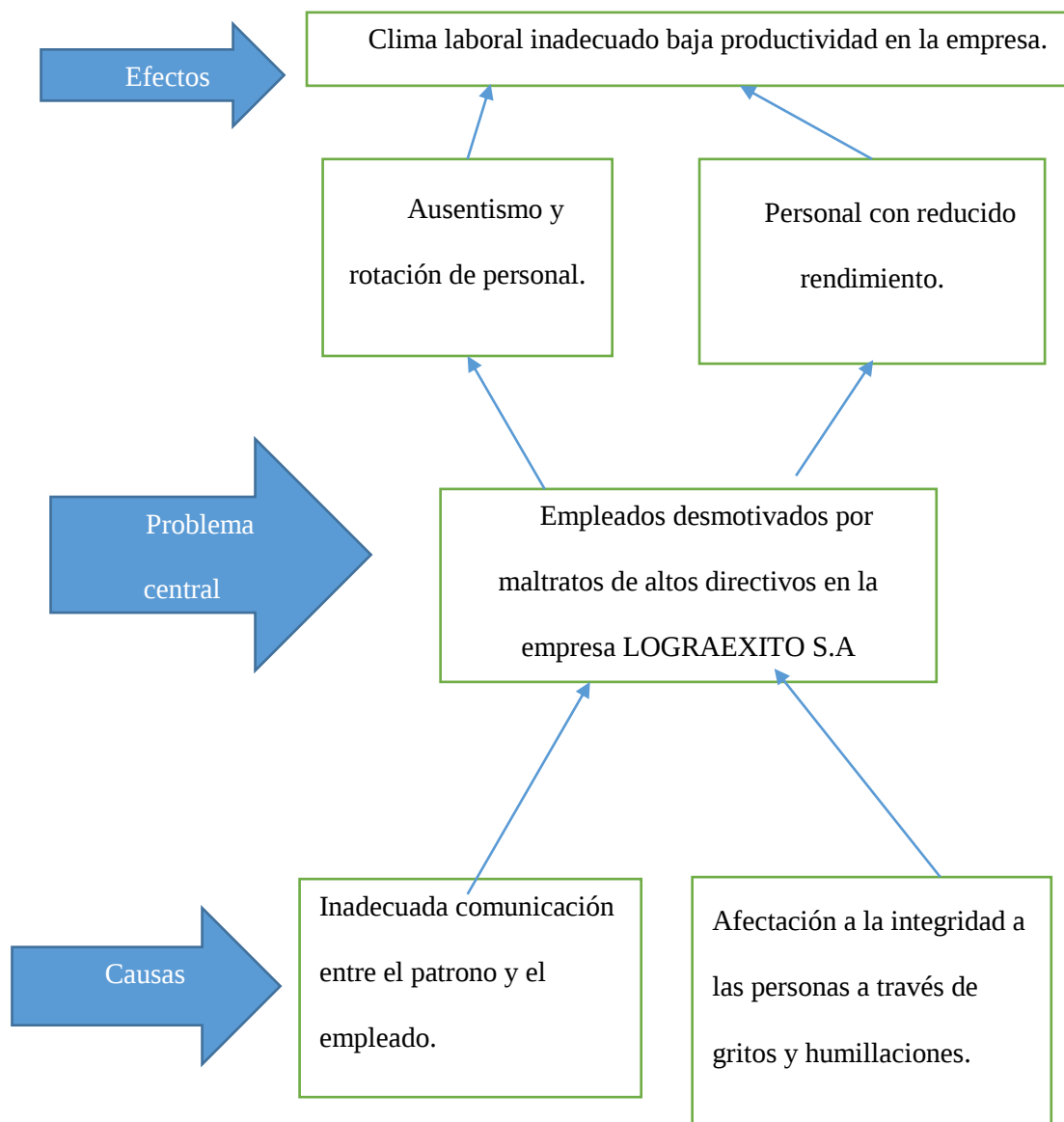


Figura 2 ARBOL DE PROBLEMAS

FUENTE: Investigación de campo
ELABORADO POR: Fernanda Parra

ANÁLISIS: En el árbol de problemas se ha identificado las causas que nos lleva a tener este tipo de problema, tales como empleados desmotivados por maltratos de altos directivos ya que se origina un gran problema al no tener clara su información o entiende mal se origina problemas entre ellos, otra de las causas es la afectación a la integridad a las personas a través de gritos y humillaciones ya que esto les afecta mucho a los empleados en su ambiente laboral y la autoestima es baja para realizar sus tareas en la forma correcta y como problema general en la empresa tienen empleados desmotivados por maltratos de altos directivos en la empresa LOGRAEXITO S.A, que esto les conlleva a tener problemas interpersonales, sus efectos en esta problemática es ausentismo y rotación de personal, personal con reducido rendimiento ya que esto a la empresa les afecta y da la baja productividad.

3.2 ÁRBOL DE OBJETIVOS

Un árbol de objetivos es un diagrama utilizado para definir criterios de evaluación de las distintas soluciones a un problema. Se construye a partir de la formulación de problemas. Esto es, la frase que resume los objetivos de un actor en concreto y los inconvenientes que impiden que los cumpla (Mairal, 2015)

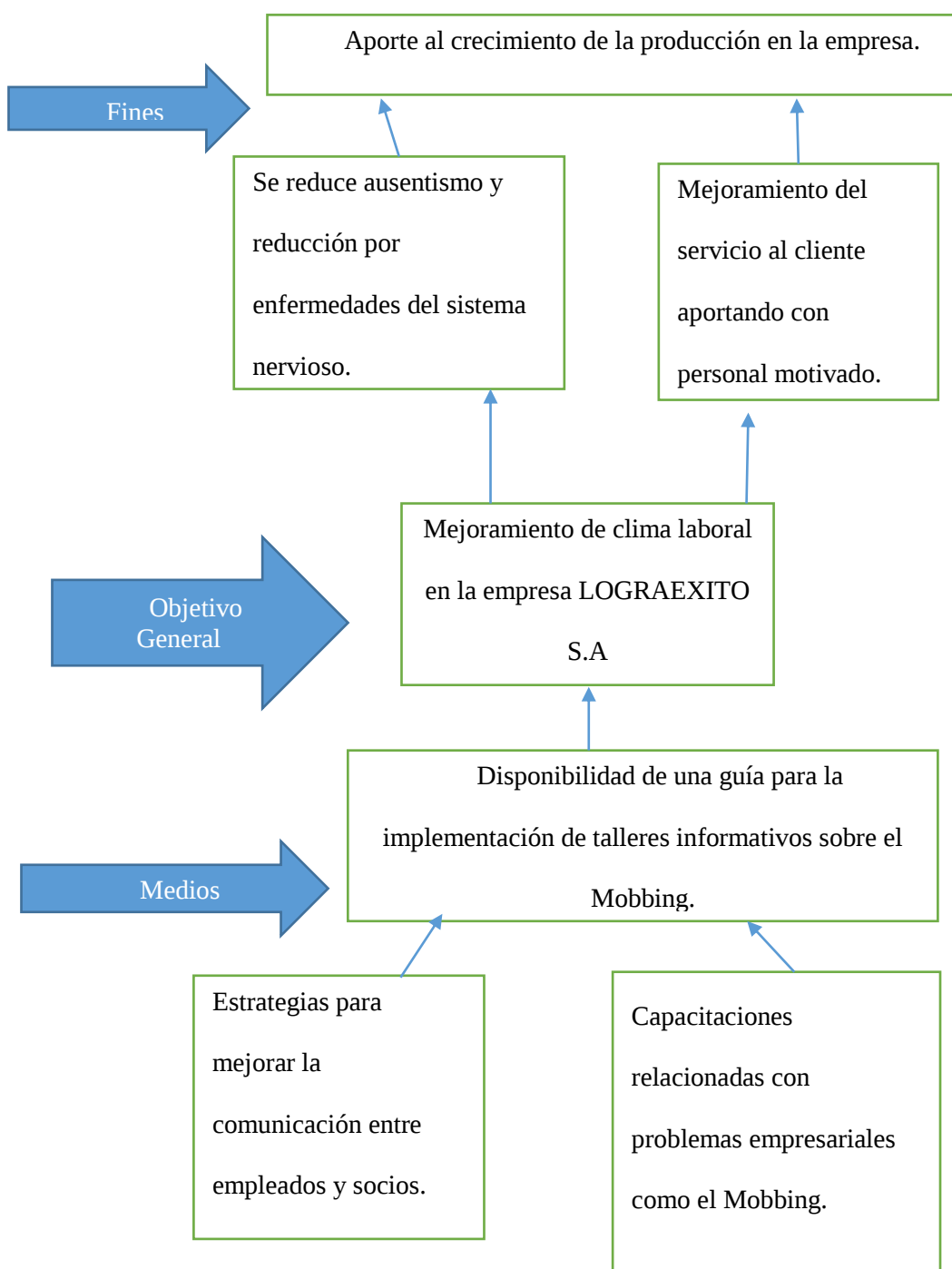


Figura 3 ARBOL DE OBJETIVOS

FUENTE: Investigación de campo
ELABORADO POR: Fernanda Parra

ANÁLISIS: En el árbol de objetivos como medios es plantear estrategias para mejorar la comunicación entre empleados y socios realizar diversas actividades para desarrollar bien la información en cada una de los empleados y socios, también implementar capacitaciones relacionadas con problemas empresariales como el mobbing que hoy en la actualidad está pasando con una disponibilidad de una guía para desarrollar talleres informativos sobre el mobbing darán a conocer este tema alarmante que tiene como objetivo general mejorar el clima laboral en la empresa LOGRAEXITO S.A. con un fin es reducir el ausentismo y reducción por enfermedades del sistema nervioso y mejorar el servicio al cliente, aportando con un personal motivado y así llegar a un fin que es el aporte al crecimiento de la producción en la empresa.

CAPITULO IV

4.01 MATRIZ DE ALTERNATIVAS

La matriz de análisis de alternativas es una herramienta de apoyo que puede comparar alternativas utilizando métodos cualitativos y cuantitativos para una posible toma de decisiones.

Tabla 3 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

OBJETIVO	Impacto sobre el propósito	Factibilidad de técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad política	Factibilidad social	TOTAL	Categoría
Establecer alternativas para mejorar la comunicación entre socios y empleados.	5	3	3	4	3	18	MEDIO ALTO
Crear un plan de capacitaciones que estén relacionados con problemas empresariales como el Mobbing.	4	3	3	4	3	17	MEDIO ALTO
Implementación de una guía para desarrollar talleres informativos	4	3	3	3	4	17	MEDIO ALTO
Mejorar el clima laboral en la empresa LOGRAEXITO S.A	5	4	3	3	4	19	ALTO

FUENTE: Investigación de campo
ELABORADO POR: Fernanda Parra

ANÁLISIS

El primer objetivo planteado es establecer alternativas para mejorar la comunicación entre socios y empleados el impacto sobre propósito es de 5 se puede decir que es a una categoría alta, la factibilidad técnica es de 3 equivalente a medio, la factibilidad financiera 3 equivalente a medio bajo ya que los recursos financieros no cubrirá la empresa, en la factibilidad social es de 3 equivalente a medio, y la factibilidad política es de 4 es a un nivel medio alto ya que las leyes y reglamentos me respaldan para llegar a estos objetivo dando una categoría de 18 que es medio alto.

El segundo objetivo planteado es crear un plan de capacitaciones que estén relacionados con problemas empresariales como el Mobbing, el impacto sobre propósito es de 4 se puede decir que es a una categoría media alta, la factibilidad técnica es de 3 de categoría de medio, la factibilidad financiera 3 equivalente a medio bajo ya que los recursos financieros no cubrirá la empresa, en la factibilidad social es de 3 de categoría de medio, y la factibilidad política es de 4 es a un medio alto ya que las leyes y reglamentos me respaldan para llegar a estos objetivo dando una categoría de 17 que es medio alto.

El tercer objetivo planteado es de una implementación de una guía para desarrollar talleres informativos el impacto sobre propósito es de 4 se puede decir que es a una categoría media alta, la factibilidad técnica es de 3 de categoría de medio, la factibilidad financiera 3 equivalente a medio ya que los recursos financieros no cubrirá la empresa, en la factibilidad social es de 4 dándole una categoría de medio alto, y la factibilidad política es de 3 es a un nivel medio ya que las leyes y reglamentos me respaldan para llegar a estos objetivo dando una categoría de 17 que es medio alto.

El cuarto objetivo planteado es Mejorar el clima laboral en la empresa LOGRAEXITO S.A el impacto sobre propósito es de 5 se puede decir que es a una categoría alta, la factibilidad técnica es de 4 de categoría de medio alto, la factibilidad financiera 3 equivalente a medio ya que los recursos financieros no cubrirá la empresa, en la factibilidad social es de 4 dándole una categoría de medio alto, y la factibilidad política es de 3 es a un nivel medio ya que las leyes y reglamentos me respaldan para llegar a estos objetivo dando una categoría de 19 que es alto.

4.02 MATRIZ DE IMPACTO DE LOS INVOLUCRADOS

Mediante esta matriz determinamos a cada una de las estrategias convertidas en objetivos analizando la factibilidad asumiendo como resultado un alto amparo y aceptabilidad por parte de la gerencia en la ejecución del proyecto.

Tabla 4 MATRIZ DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS

OBJETIVOS	FACTIBILIDAD A LOGRARSE	IMPACTO GENERO	IMPACTO AMBIENTAL	RELEVANCIA	SOSTENIBILIDAD	TOTAL	CATEGORIA
Establecer alternativas para mejorar la comunicación entre socios y empleados.	Personal cumple las asignadas funciones(5)	Motivación adecuada a todo el personal de la empresa.(4)	Contribuye al mejoramiento del entorno laboral.(3)	Beneficios al trabajo en equipo e individual.(4)	Comunicación como parte de los valores empresariales.(3)	19	ALTO
Crear un plan de capacitaciones que estén relacionados con problemas empresariales como el Mobbing.	Liderazgo en los empleados y socios.(4)	Incremento y equidad en la participación en sus actividades laborales.(3)	Contribuye al mejoramiento organizacional.(2)	Socios y empleados desarrollan al máximo sus capacidades a un nivel alto.(3)	Mejora la calidad de vida en los empleados y socios.(4)	16	BAJO
Mejorar el clima laboral en la empresa LOGRAEXITO S.A	Los beneficiarios son los empleados y socios.(4)	Personal altamente calificado para ejercer la función.(3)	Desenvolviendo social en el entorno.(3)	Expectativas de los socios de la empresa en incorporar y diseñar la guía.(3)	Se puede conseguir financiamiento óptimo a futuro.(4)	17	MEDIO ALTO
Implementación de una guía para desarrollar talleres informativos	Aumento de productividad.(5)	Respeto a los derechos humanos dentro de la empresa.(3)	Perfeccionamiento y orden en la empresa.(3)	Prioridad para la empresa.(3)	Fortalece el objetivo de la empresa.(4)	18	ALTO

FUENTE: Investigación de campo
ELABORADO POR: Fernanda Parra

ANÁLISIS

En la matriz de análisis de impacto de los involucrados damos a conocer los que está en la factibilidad a lograrse, impacto de género, impacto ambiental, relevancia y la sostenibilidad a cada uno de nuestros objetivos.

Como primer objetivo es establecer alternativas para mejorar la comunicación entre socios y empleados con una factibilidad a lograrse que el personal cumple las asignadas funciones (5) en impacto de género que la motivación adecuada para todo el personal de la empresa (4) en impacto ambiental contribuye al mejoramiento del entorno laboral (3) en la relevancia que habrá beneficios al trabajo en equipo e individual.(4) y como sostenibilidad una comunicación como parte de los valores empresariales (3).

Como segundo objetivo es crear un plan de capacitaciones que estén relacionados con problemas empresariales como el Mobbing, en factibilidad a lograrse tenemos liderazgo en los empleados y socios.(4) en impacto de género es el incremento y equidad en la participación en sus actividades laborales (3) impacto ambiental contribuye al mejoramiento organizacional (2) en la relevancia socios y empleados desarrollan al máximo sus capacidades a un nivel alto (3) y como sostenibilidad mejora la calidad de vida en los empleados y socios (4)

Como tercer objetivo es mejorar el clima laboral en la empresa LOGRAEXITO S.A como factibilidad a lograrse es que los beneficiarios son los empleados y socios. (4) en impacto de género personal altamente calificado para ejercer la función (3) impacto ambiental desarrollando social en el entorno (3) relevancia es tener expectativas de los socios de la empresa en incorporar y diseñar la guía (3) y como sostenibilidad se puede conseguir financiamiento óptimo a futuro (4).

Cuarto objetivo es que implementar una guía para desarrollar talleres informativos con una factibilidad a lograrse que hay aumento de productividad (5) impacto de género respeto a los derechos humanos dentro de la empresa (3) impacto ambiental perfeccionamiento y orden en la empresa (3) en la relevancia prioridad para la empresa (3) y como sostenibilidad fortalece el objetivo de la empresa.

4.03 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS

El diagrama de estrategias es una herramienta organizacional disciplinada y claramente definida; en esta estrategia se realiza un resumen de los fines directos transformándola en la finalidad principal del proyecto seguido del propósito que se abstrae del problema central.

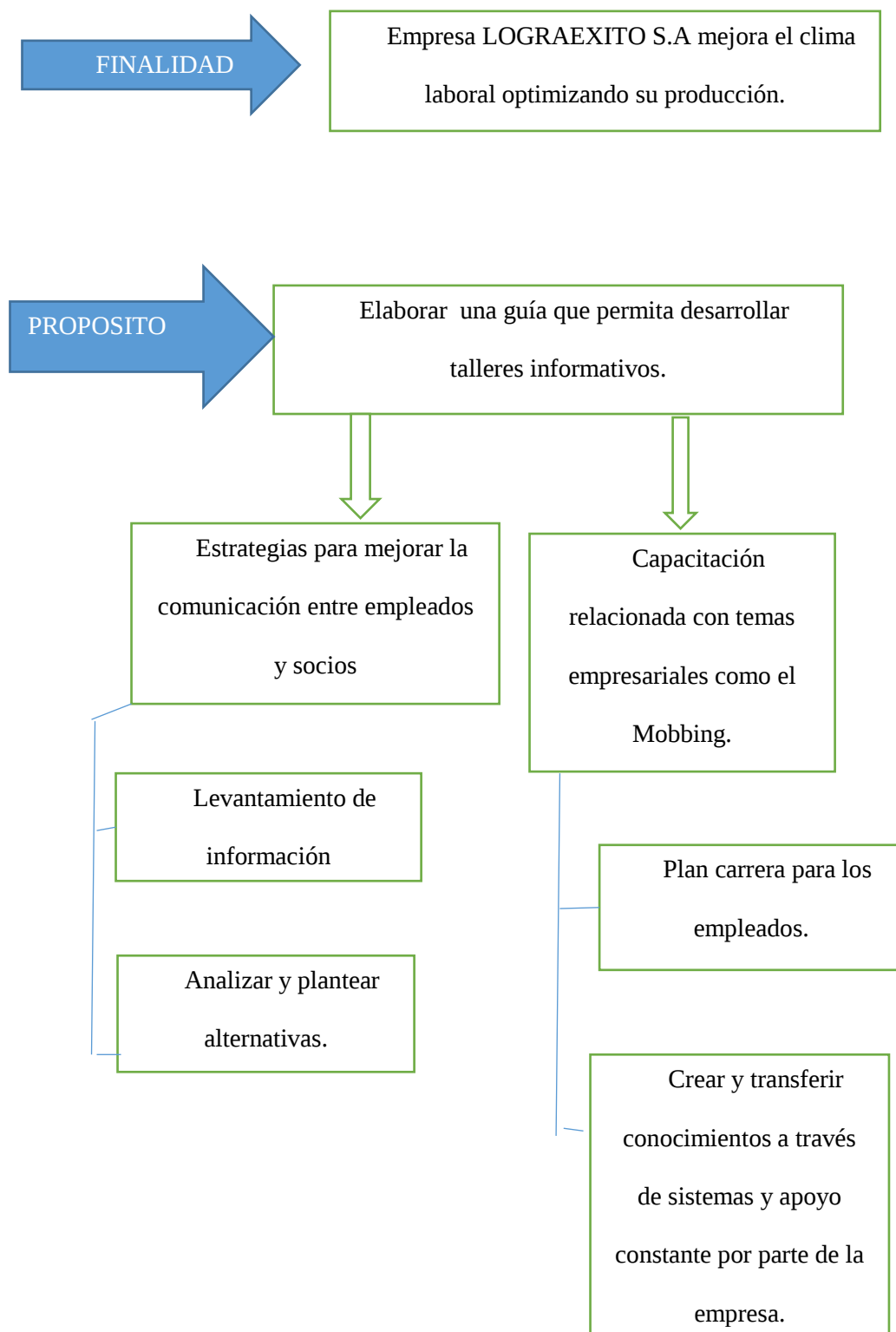


Figura 4 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS

FUENTE: Investigación de campo
ELABORADO POR: Fernanda Parra

ANÁLISIS

El diagrama de estrategias permite identificar los objetivos y sus respectivas actividades e implementar en la empresa para mejorar el funcionamiento en los procesos ya determinados y se modificara de acuerdo al beneficio de la empresa y esto genere una buena rentabilidad.

En el diagrama encontramos primero las actividades que nos, el levantamiento de información que nos servir de gran ayuda a poder identificar cuáles son los problemas a resolverlos, el analizar cada paso a seguir de cómo llevarlo y plantear alternativas que será las soluciones a este problema y llevarlo en bien y mejorar la comunicación en la empresa.

Como otras actividades es los planes de carrera para los empleados, socios ya que con este se podrá llegar a tener su puesto de trabajo idóneo para que así no se genere un mal clima laboral, crear y transferir conocimientos a través de sistemas y apoyo constante por parte de la empresa.

Como componentes es realizar estrategias para mejorar la comunicación entre los empleados y socios y también capacitaciones relacionadas con temas empresariales como el mobbing.

Como propósito en el diagrama de estrategias es la implementación de una guía para desarrollar talleres informativos empresariales como el mobbing ya que se

podrá estar prevenidos ante cualquier otro caso similar, contando con la necesidad que esta guía para informar a todo el personal y poder resolverlo a tiempo.

Como finalidad en la empresa LOGRAEXITO S.A se mejora su clima laboral optimizando su producción, ya que así los empleados y socios se llevaran bien y realizaran sus tareas laborales en una forma eficiente y eficaz

4.04 MATRIZ DE MARCO LOGICO

Según Gualberto J.M. Milocco (2008) El Marco lógico es una herramienta utilizada para facilitar el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de proyectos.

Tabla 5 MATRIZ MARCO LÓGICO

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTO
EMPRESA LOGRAEXITO S.A MEJORA EL CLIMA LABORAL OPTIMIZANDO SU PRODUCCION.	En el mes de abril del 2016 el mobbing en la empresa se habrá reducido en 10%	Se realizara mediante la técnica de observación y encuestas.	Los propietarios ejecuten la guía para desarrollar talleres.
PROPOSITO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTO
ELABORACIÓN DE UNA GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE TALLERES INFORMATIVOS.	En el mes de marzo del 2017 se ha logrado la aprobación de aplicación de la guía para disminuir los conflictos entre los socios y empleados.	En base a las encuestas y a la técnica de la observación.	Los propietarios ejecuten la guía de talleres con actividades motivacionales y seguimientos constante.
COMPONENTES	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTO
1.- Estrategias para mejorar la comunicación entre empleados y socios 2.- Capacitación relacionada con temas empresariales como el mobbing.	1.-Para el mes de febrero del 2017 se habrán implementado nuevas técnicas de comunicación. 2.- para el mes de enero del 2017 se habrá aplicado los talleres.	1.- Mediante encuestas y técnica de observación. 2.- Encuesta ,fotografías y entrevista	1.-Disponibilidad de recursos. 2.- los talleres de motivación se aplicara a personal actual.
ACTIVIDADES	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
1.- plan carrera 2.-crear y transferir conocimientos a través de sistemas y apoyo constante por parte de la empresa 3.- analizar y plantear alternativas 4.- levantamiento de información.	1.- Para el mes de diciembre del 2016 se aplicaran nuevos programas de incentivos. 2.- para el mes de diciembre del 2016 se habrá implementado el plan de talleres 3.- para el mes de noviembre del 2016 se implementan alternativas 4.- en el mes de noviembre del 2016 se realiza recopilación de datos a la empresa.	1.- Encuesta ,fotografías y entrevista 2.- Encuesta ,fotografías y entrevista 3.- Encuesta ,fotografías y entrevista 4.- Encuesta ,fotografías y entrevista	1.- Los propietarios ejecuten este guía. 2.- Los propietarios ejecuten este guía 3.- Los propietarios ejecuten este guía 4.- Los propietarios ejecuten este guía

FUENTE: Investigación de campo
ELABORADO POR: Fernanda Parra

ANÁLISIS

Como finalidad se tiene que la empresa LOGRAEXITO S.A mejora el clima laboral optimizando su producción, con un indicador que se espera alcanzar en abril del 2017 el mobbing en la empresa se habrá reducido en un 10%, medios de verificación se realizara mediante la técnica de la observación y encuestas como el supuesto de que los propietarios ejecuten la guía para desarrollar talleres.

El propósito en el proyecto es elaborar una guía para la implementar talleres informativos, como un indicador en el mes de marzo del 2017 se ha logrado la aprobación de aplicación de la guía para disminuir los conflictos entre los socios y empleados como medios de verificación es las encuestas y la técnica de la observación y como un supuesto que los ejecuten la guía.

Sus componentes como buscar estrategias para mejorar la comunicación entre empleados y socios mes de febrero del 2017 se habrán implementado nuevas técnicas de comunicación. , capacitaciones relacionadas con temas empresariales como el mobbing como indicador para el mes de enero del 2017 se habrá aplicado los talleres, como medios de verificación las encuestas y técnica de observación como un supuesto que hay disponibilidad de los recursos y aplicar los talleres a todo el personal.

Como actividades es realizar levantamiento de información el mes de noviembre del 2016 se realiza recopilación de datos a la empresa, analizar y plantear alternativas para el mes de noviembre del 2016 se implementan alternativas, crear y

transferir conocimientos a través de sistemas y apoyo constante por parte de la empresa el mes de diciembre del 2016 se habrá implementado el plan de talleres, plan carrera el mes de diciembre del 2016 se aplicaran nuevos programas de incentivos como medios de verificación por medio de encuestas, fotografías y entrevistas como un supuesto que los propietarios ejecuten esta guía.

CAPITULO V

5.- PROPUESTA

5.01. ANTECEDENTES

En la microempresa LOGRAEXITO S.A sus empleados al no tener información idónea sobre el mobbing han estado expuestos a daños psicológicos y emocionales por parte de jefes a empleados y de su mismo rango a través de gritos, insultos y humillaciones.

LOGRAEXITO S. A es una empresa de telecomunicaciones dedicada a prestar servicios de instalación de internet, mantenimiento de máquinas instalación de fibra óptica la empresa cuenta con tres socios que inició sus operaciones en el año 2012, la empresa cuenta con 60 empleados en diferentes departamento con sus diferentes funciones.

Por la falta de información sobre el mobbing se genera este tipo de agresividad entre jefes y empleados pese a que los empleados es un factor importante dentro de la empresa ya que sin ella no podrá alcanzar sus objetivos propuestos, en la empresa se manifiesta el mobbing a traves de gritos, insultos, rumores, chismes, discriminación y palabras obscenas por parte de los jefes a sus empleados y de empleados.

Las consecuencias que producen el mobbing son sentimientos de humillación y pérdida de autoestima, estrés, depresión, ansiedad., incremento en los

problemas de salud, ausentismo, relaciones tensas, sentimiento de culpabilidad, disminución de la productividad, falta de mejora profesional.

En la empresa LOGRAEXITO S.A tiene la necesidad de implementar una guía para desarrollar talleres informativos que permitan mejorar su ambiente laboral.

MISIÓN.- Satisfacer las necesidades de servicio en construcción, mantenimiento, instalación, fiscalización, diseño, reparación en telecomunicación y obras civiles tanto en el sector público como en el sector privado, con un gran profesionalismo, responsabilidad, calidad en los servicios y eficiencia en nuestros operaciones .

VISIÓN.- Ser una empresa de construcción, mantenimiento, instalación, fiscalización, diseño, reparación en telecomunicación y obras civiles, servicios líderes en el mercado y expandir nuestra experiencia buscando innovación, calidad, eficiencia y desarrollo.

VALORES.- Respeto, puntualidad, honestidad.

MARCO TEÓRICO

QUE ES UN TALLER.- Taller constituye, sin lugar a dudas, una modalidad muy eficiente de enseñanza-aprendizaje, Llamaremos taller a una modalidad para organizar el proceso de enseñanza aprendizaje, un lugar lo más parecido posible a la realidad cotidiana del ser humano, donde se trabaja una tarea común, se elabora y se

transforma algo para ser utilizado. Constituye un lugar donde se integran experiencias y vivencias, en el que se busca la coherencia entre el hacer, el sentir y el pensar, examinándose cada una de estas dimensiones en relación a la tarea.

(Sescovich)

QUE ES EL MOBBING.- Según Luján Pérez del Cerro (2013) “Conjunto de comportamientos, acciones o conductas ejercidas por una o diversas personas de forma sistemática y a lo largo del tiempo, destinadas a dañar la integridad física y psicológica de una o más personas.

TIPOS DE MOBBING

- El tipo horizontal, se da entre colegas o compañeros de trabajo de la misma categoría o nivel jerárquico. El ataque puede deberse a numerosas causas: celos, envidia, competencia o problemas de tipo personal. Aquí el acosador busca entorpecer el trabajo de su colega o compañero de trabajo para deteriorar su imagen o carrera profesional; también puede llegar a atribuirse a sí mismo méritos ajenos
- El tipo vertical, la persona que realiza el acoso laboral ocupa un puesto de menos jerarquía al del afectado. Es poco frecuente pero puede darse cuando un trabajador pasa a tener como subordinados a los que antes fueron sus colegas de trabajo. También puede ocurrir cuando se incorpora una nueva persona a un cargo directivo y desconoce la organización preexistente o incorpora nuevos métodos de gestión que no son compartidos o aceptados por los subordinados. (SANTIAGO, 2007)

CAUSAS DEL MOBBING.- Síntomas de estrés como dolores de cabeza o trastornos del sueño, aislamiento social, enfermedades gastrointestinales, Desde estados depresivos hasta depresiones profundas, trastornos cardiovasculares, Desconcierto, disminución de la autoconfianza. (ONMEDA, 2011)

COMO PREVENIR EL MOBBING.- para prevenir el mobbing:

- Organiza talleres informativos sobre el mobbing.
- Reparte y delega actividades de acuerdo a las capacidades de cada trabajador.
- Procura que haya oportunidad de crecimiento dentro de la empresa.
- Promueve la comunicación y relación laboral entre los empleados.
- Organiza actividades lejos de la oficina que busquen promover la unión y el respeto entre los empleados.
- Mantente a vierto a sugerencias para mejorar el ambiente laboral y el trabajo de cada uno. (RODAS, 2017)

QUE ES CLIMA LABOAL.- Según Anzola, (2003) opina que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

QUE SON VALORES CORPORATIVOS.- Según Codina, (2004) los valores corporativos como “reglas o pautas mediante las cuales una compañía exhorta a sus miembros a tener comportamientos consistentes con su sentido de existencia (orden,

seguridad y desarrollo). Son propósitos supremos a los cuales la organización y sus miembros deben dedicar toda su energía”.

MARCO LEGAL

El proyecto se basa en el marco legal en El Plan Nacional para el buen vivir 2013-2017 con el objetivo 6.- garantizar el trabajo estable, justo y digno, en su diversidad de formas: garantizamos la estabilidad, protección, promoción y dignificación de las y los trabajadores, sin excepciones, para consolidar sus derechos sociales y económicos como fundamento de nuestra sociedad.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR .-como el Código de Trabajo, regulan las relaciones laborales con la finalidad de velar por el cumplimiento de los derechos y obligaciones entre el empleador y trabajador; pero no existe ninguna norma legal que regule el hostigamiento laboral, que por lo analizado posee aspectos de delito, ya que tiene autores intelectuales, materiales, cómplices e incluso encubridores, generando en el trabajador consecuencias físicas y psíquicas que crean cuadros de dolor, ansiedad, depresión, y otros estados de ánimo que afectan su integridad personal, y a su vez los motivan a abandonar o renunciar a su trabajo; por lo que es de suma importancia la introducción de una reforma legal que tipifique el delito de hostigamiento laboral la que permitirá que se respete la integridad y la estabilidad laboral de las y los trabajadores en nuestro país. (Aguirre, 2013)

5.02 DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA METODOLÓGICA

5.02.01 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación está enfocada al realizar un análisis en la empresa y ver cuáles son sus necesidades y carencias, utilizando la metodología de I+D+I en la cual se aplicará marco lógico que es un conjunto de matrices que nos ayudarán a determinar los problemas que la empresa presente, y analizar cuáles son sus posibles soluciones.

Consiste en la investigación, desarrollar e innovar de una propuesta viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de la empresa el presente proyecto está enfocada investigación de campo.

5.02.02 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación está dirigida específicamente a todo el personal de la empresa LOGRAEXITO S.A mediante a una implementación de una guía para desarrollar talleres informativos como el mobbing para que así se desarrollen alternativas para los empleados, para su prevención, identificación de causas, entre otros aspectos. Esta investigación se realiza bajo el modelo de investigación de campo que permitirá dar respuestas para la elaboración de la guía.

5.02.03 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Exploratoria.- Se realizara este tipo de investigación por la inexistencia de una guía para desarrollar talleres informativos donde vamos a descubrir porque la necesidad de implementar mencionado proceso.

Descriptiva: Será una investigación descriptiva puesto que mediante este proceso detallaremos las carencias y problemas con los que se encuentre la empresa

Documental: Porque es una investigación que mediante documentos internos de la empresa se va a lograr recolectar información la cual servirá de guía para la elaboración del presente proyecto.

5.02.04 ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN

Se realiza un diagnóstico de la situación actual de la empresa y sus colaboradores para determinar de cómo es su relación con los empleados mediante la recopilación de la información, como objetivo general mejorar su clima laboral y aumentar su producción en los empleados.

Implementar una guía para desarrollar talleres informativos ya que comprende la mayor inversión, con el propósito de tener una adecuada información acerca de que es el mobbing ya que servirán para guiar a los socios y empleados de la empresa.

5.02.05 POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN - es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio. (WIGODSKI J. , 2010)

MUESTRA - la muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población.

Hay diferentes tipos de muestreo. El tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuán representativo se quiera sea el estudio de la población. (WIGODSKI J. , 2010)

5.02.06 TECNICAS DE RECOLLECCIÓN DE DATOS

QUE ES TÉCNICA.- La técnica es un conjunto de saberes prácticos o procedimientos para obtener el resultado deseado, puede ser aplicada en cualquier ámbito humano: ciencias, arte, educación etc. (ALEGSA, 2010)

QUE ES ENTREVISTA.- la entrevista, desde el punto de vista del método es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación, el investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo peculiar, asimétrico, donde una

de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones. (SABINO, 2014)

QUE ES LA OBSERVACIÓN.- La observación se realiza con la colaboración de los informantes que están prestos a ser encuestados y con la observación directa de la investigadora al aplicar una guía de observación de la realidad en estudio, observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad. (Rujano, 2013)

QUE ES LA ENCUESTA.- La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democrática. (GRASSO, 2014)

Dentro del campo de la investigación consiste en lograr respuestas válidas y fiables acerca de lo que se quiere conocer, además la entrevista es una de las herramientas más utilizadas para obtener datos relevantes.

LOGREAEXITO S.A., se considerara para la presente investigación a los 15 empleados que trabajan permanentemente en la empresa por ser pequeña la población de estudio, no hay necesidad de utilizar la fórmula estadística para determinar el tamaño de la muestra.

A continuación se presenta el modelo de ENCUESTA aplicada a los empleados y al Gerente de la empresa

5.02.07 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para la recolección de datos se ha aplicado el siguiente formato para aplicar las encuestas

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS
FORMATO DE ENCUESTA PARA GERENTE GENERAL

OBJETIVO: Recolectar información con fines académicos, respecto a la necesidad de implementación de una guía para desarrollar talleres informativos sobre Mobbing en la empresa LOGRAEXITO S.A, ubicada en Guayllabamba al norte de Quito.

1.- CONOCE USTED LO QUE ES EL ACOSO LABORAL O MOBBING.

Sí No

2.- CONOCE USTED QUE AFECTACIONES OCACIONA EL ACOSO LABORAL O MOBBING.

Sí No

Cuales:

3.- CREE USTED QUE EXISTE ACOSO LABORAL EN SU EMPRESA

Sí	No
-----------	-----------

Por parte de quien:

**4.- COMO CREE USTED QUE EL MOBBING PUEDE AFECTARLE
A SU EMPRESA.**

a.- Baja productividad

- b.- Rotación del personal
- c.- Problemas financieros
- d.- Otras

**5.- QUE ALTERNATIVAS CREE USTED QUE AYUDE A REDUCIR
EL MOBBING.**

- a.- Mejorar la comunicación.
- b.- Capacitaciones.
- c.- Talleres informativos.
- d.- Elaboración de folletos
- e.- Otras

ANÁLISIS DE RESULTADOS

1.- ¿CONOCE USTED LO QUE ES EL ACOSO LABORAL O MOBBING?

Tabla 6 PREGUNTA 1 GERENTE GENERAL

OPINIONES	PUNTAJES	PORCENTAJES
SI	0	0
NO	1	100
TOTAL	1	100%

FUENTE: Investigación de campo
 ELABORADO POR: Fernanda Parra

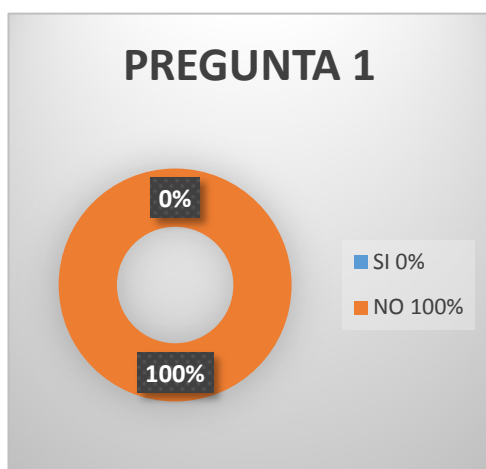


Figura 4 Pregunta 1 GERENTE GENERAL

FUENTE: Investigación de campo
 ELABORADO POR: Fernanda Parra

2.- COMOCE USTED QUE AFECTACIONES OCACIONA EL ACOSO LABORAL O MOBBING.

Tabla 7 PREGUNTA 2 GERENTE GENERAL

OPINIONES	PUNTAJES	PORCENTAJES
SI	0	0
NO	1	100
TOTAL	1	100%

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Fernanda Parra

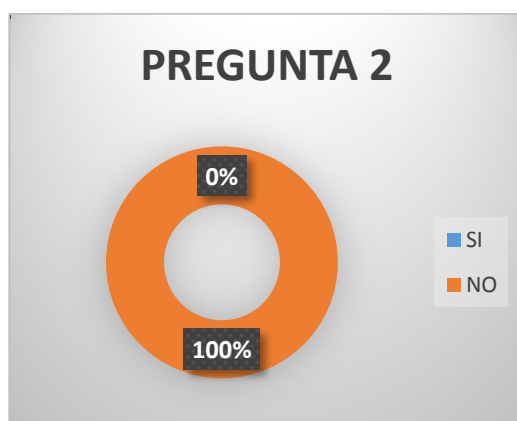


Figura 5 pregunta 2 GERENTE GENERAL

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Fernanda Parra

3.- CREE USTED QUE EXISTE ACOSO LABORAL EN SU EMPRESA

Tabla 8 PREGUNTA 3 GERENTE GENERAL

OPINIONES	PUNTAJES	PORCENTAJES
SI	0	0
NO	1	100
TOTAL	1	100%

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Fernanda Parra

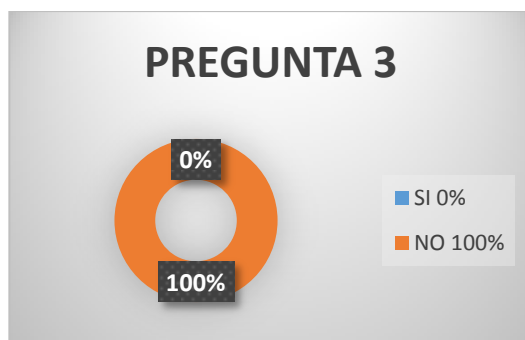


Figura 6 Pregunta 3 GERENTE GENERAL

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Fernanda Parra

4.- COMO CREE USTED QUE EL MOBBING PUEDE AFECTARLE A SU EMPRESA.

Tabla 9 PREGUNTA 4 GERENTE GENERAL

OPINIONES	PUNTAJES	PORCENTAJES
a.-baja productividad	0	0
b.-rotación de personal	0	0
c.-problemas financieros	0	0
d.-otras	1	100
TOTAL	1	100%

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Fernanda Parra

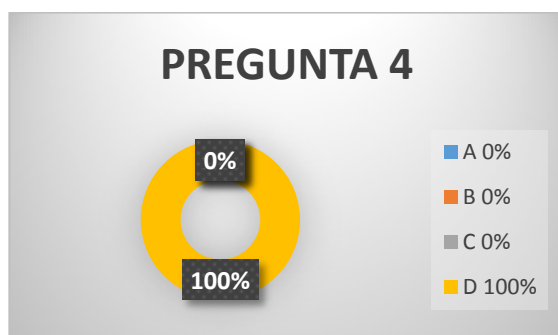


Figura 7 Pregunta 4 GERENTE GENERAL

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Fernanda Parra

5.- QUE ALTERNATIVAS CREE USTED QUE AYUDE A REDUCIR EL MOBBING.

Tabla 10 PREGUNTA 5 GERENTE GENERAK

OPINIONES	PUNTAJES	PORCENTAJES
a.-mejorar la comunicación	0	0
b.-capacitaciones	0	0
c.-talleres informativos	1	100
d.- realizar folletos	0	0
e.-otros	0	0
TOTAL	1	100%

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Fernanda Parra

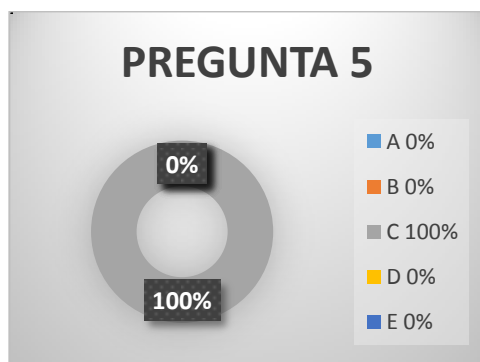


Figura 8 Pregunta 5 GERENTE GENERAL

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Fernanda Parra

ANALISIS.- El Gerente General de la empresa LOGRAEXITO S.A desconoce del tema en un 100% sobre que el mobbing a través de la encuesta realizada, manifiesta que al implementar los talleres informativos, éstos constituirán un aporte muy positivo para la empresa, a fin de no generar problemas entre empleados y con la gerencia, que puede afectar su clima laboral.

**5.- CONOCE USTED SI ALGUIEN HA DENUNCIADO ANTE LAS
AUTORIDADES.**

Sí No

**6.- QUE ALTERNATIVAS CREE USTED QUE AYUDEN A REDUCIR EL
MOBBING.**

- a.- Mejorar la comunicación.
- b.- Capacitaciones.
- c.- Talleres informativos
- d.- Elaborar folletos
- e.- Otros

ANÁLISIS DE RESULTADOS

1.- ¿CONOCE USTED LO QUE ES EL ACOSO LABORAL O MOBBING?

Tabla 11 PREGUNTA 1 EMPLEADOS

OPINIONES	PUNTAJES	PORCENTAJES
SI	2	2
NO	13	98
TOTAL	15	100%

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Fernanda Parra

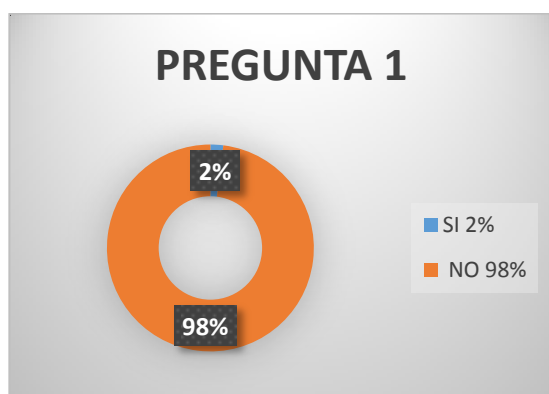


Figura 9 PREGUNTA 1 EMPLEADOS

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Fernanda Parra

ANÁLISIS.- La empresa LOGRAEXITO S.A el 98% el personal desconocen sobre lo que es el acoso laboral por lo cual ellos manifiestas que no saben si son víctimas y con un 2% de empleados que saben lo que es el mobbing.

2.-¿CONOCE USTED QUE AFECTACIONES OCASIONA EL ACOSO
LABORAL O MOBBING?

Tabla 12 PREGUNTA 2 EMPLEADOS

OPINIONES	PUNTAJES	PORCENTAJES
SI	2	2
NO	13	98
TOTAL	15	100%

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Fernanda Parra

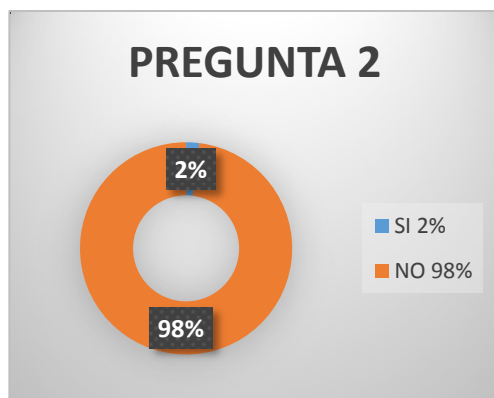


Figura 10 PREGUNTA 2 EMPLEADOS

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Fernanda Parra

ANÁLISIS.- En la empresa LOGRAEXITO S.A los empleados no saben cuáles son las causas del acoso laboral por lo tanto el 98% no tiene una información adecuada al respecto y 2% de empleados si saben de este tema.

3.- ¿CREE USTED QUE HA SIDO VICTIMA DE MOBBING EN LA EMPRESA?

Tabla 13 PREGUNTA 3 EMPLEADOS

OPINIONES	PUNTAJES	PORCENTAJES
SI	5	5
NO	10	95
TOTAL	15	100%

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Fernanda Parra

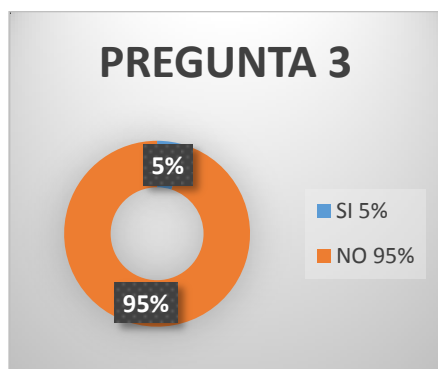


Figura 11 PREGUNTA 3 EMPLEADOS

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Fernanda Parra

ANÁLISIS.- La empresa LOGRAEXITO S.A el 5% de los empleados son víctimas de mobbing por parte de altos directivos y empleados, el 95 % de los empleados no saben si son o no acosados.

4.- ¿CREE USTED QUE EXISTE ACOSO LABORAL EN SU EMPRESA?

Tabla 14 PREGUNTA 4 EMPLEADOS

OPINIONES	PUNTAJES	PORCENTAJES
SI	5	5
NO	10	95
TOTAL	15	100%

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Fernanda Parra

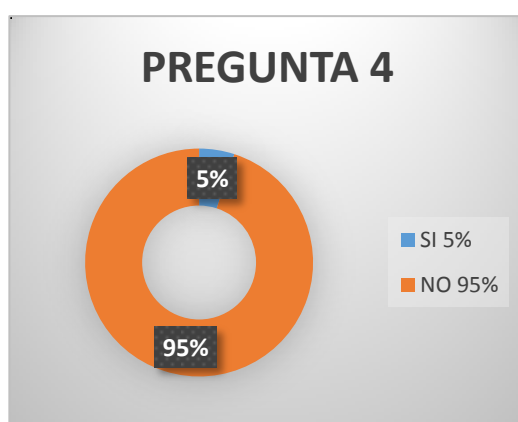


Figura 12 PREGUNTA 4 EMPLEADOS

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Fernanda Parra

ANÁLISIS.- El 95% de los empleados desconocen si hay o no el mobbing y el 5% de los empleados responde que si existe mobbing laboral por parte de socios y empleados.

5.- CONOCE USTED SI ALGUIEN HA DENUNCIADO ANTE LAS
AUTORIDADES.

Tabla 15 PREGUNTA 5 EMPLEADOS

OPINIONES	PUNTAJES	PORCENTAJES
SI	0	0
NO	15	100
TOTAL	15	100%

FUENTE: Investigación de campo
ELABORADO POR: Fernanda Parra

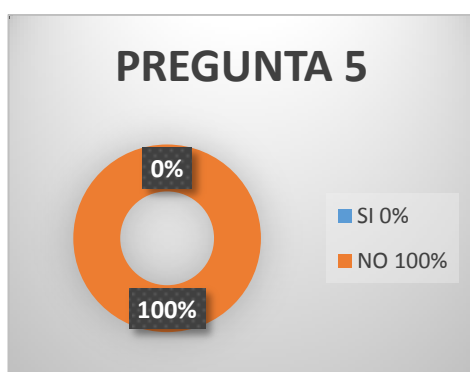


Figura 13 PREGUNTA 5 EMPLEAOS

FUENTE: Investigación de campo
ELABORADO POR: Fernanda Parra

ANÁLISIS.- Los empleados desconocen el 100% si alguien de los colaboradores ha denunciado ante las autoridades competentes, ellos manifiestan que las autoridades no puedan dar una solución y por lo cual no han denunciado.

6.- ¿QUE ALTERNATIVAS CREE USTED QUE AYUDE A REDUCIR EL MOBBING.

Tabla 16 PREGUNTA 6 EMPLEADOS

OPINIONES	PUNTAJES	PORCENTAJES
a.-Mejorar la comunicación	3	3
b.-Capacitaciones	4	4
c.-Talleres informativos	8	93
d.- Elaborar folletos	0	0
e.-Otros	0	0
TOTAL	15	100%

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Fernanda Parra

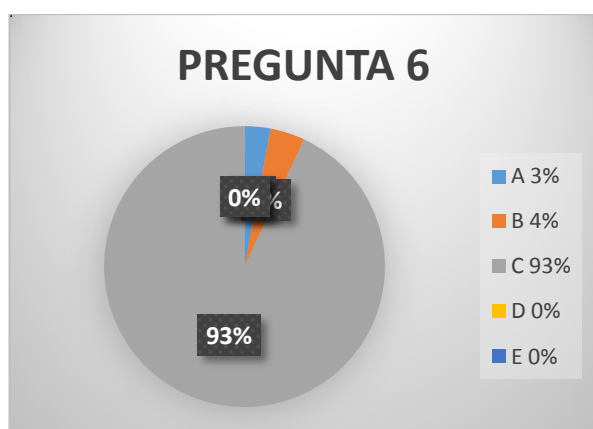


Figura 14 PREGUNTA 6 EMPLEADOS

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Fernanda Parra

ANÁLISIS.- En las encuestas realizadas a los empleados, el 3% manifiesta que se debe mejorar la comunicación entre los socios y empleados para evitar el mobbing, un 4% piensa que el realizar capacitaciones y el 93% de los colaboradores están a desarrollar talleres motivacionales donde se les pueda dar información adecuada sobre el mobbing.



FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA

GUÍA PARA DESARROLLAR TALLERES INFORMATIVOS SOBRE EL MOBBING DIRIGIDO A EMPLEADOS DE LA EMPRESA LOGRAEXITO S.A

INTRODUCCIÓN:

En el presente trabajo investigativo han analizado los problemas que se han presentado en la empresa LOGRAEXITO S.A respecto al mobbing.

LOGRAEXITO S.A requiere implementar una guía enfocada a desarrollar talleres informativos sobre el mobbing, esta guía le permitirá conocer toda la información necesaria, cuáles son sus afectaciones que tendrá si no se le trata a tiempo contando con un personal motivado y capaz a realizar cambios en sus actividades laborales. La implementación de la guía les servirá de mucho para mejorar la comunicación entre el patrono y el empleador, también con una necesidad de los colaboradores manifiestan que realizar actividades fuera de la empresa les ayudara a mejorar el compañerismo entre ellos por ende general un buen clima

laboral, aumentar su productividad ya que sería un buen beneficio para la empresa y empleados.

MISIÓN.- Elaborar una guía para la implementación de talleres informativos como el mobbing para darles a conocer a los empleados todas sus afectaciones, como podemos prevenir.

VISIÓN.- Aporte al crecimiento de la producción en la empresa y satisfacer las necesidades a los clientes con un personal motivados, así reduciendo el ausentismo en cada una de los empleados.

5.03. OBJETIVO GENERAL

- Elaborar una guía para desarrollar talleres informativos sobre el mobbing que permita mejorar el clima laboral en la empresa LOGRAEXITOS S.A.

5.03.01 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Estrategias para mejorar la comunicación entre empleados y socios
- Capacitación relacionada con temas empresariales como el Mobbing.

5.03.01.02 ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN ENTRE EMPLEADOS Y SOCIOS

De la información de campo obtenida en las encuestas se han establecido para esta guía, varias estrategias encaminadas a mejorar la comunicación tanto entre empleados como de los empleados hacia la Gerencia, así:

- **CORREO EMPRESARIAL:** La creación de un correo empresarial en la organización sería factible para que los empleados dispongan de sus propias cuentas donde les permita visualizar toda información que les envíen el Gerente General, así como estar al tanto de disposiciones o requerimientos de la empresa, esta es una alternativa de comunicarse entre empleados para coordinar el trabajo y con el gerente en caso de dudas o de requerimientos adicionales en la ejecución de sus actividades.



- **REVISTAS INTITUCIONALES:** Facilita la influencia de la información de cada departamento de la empresa, generando una comunicación horizontal, es importante que los empleados se integren a estas iniciativas.



- **BUZON DE SUGERENCIAS:** Este es un medio de estrategia que los empleados integran dentro de la empresa para poder expresar de forma libre sus opiniones y sugerencias que lleguen esto a los socios, también les permitirá motivar al personal y el sentido de pertenencia. Este buzón también puede utilizarse para recibir información desde el cliente externo hacia la empresa, que puede establecerse como una estrategia de mejoramiento del servicio.



El buzón de sugerencias para la empresa LOGRAEXITO S.A estará ubicada en recepción contaremos con un solo buzón ya por ser pequeña la empresa cada mes se recolectara todas las sugerencias para llevar a cabo con sus opiniones que nos surgieren cada empleados la persona responsable es la área de talento humanos

FORMATO DE UN BUZON DE SUGERENCIAS

	BUZON DE SUGERENCIAS	
FECHA:		
ASUNTO.- Seleccione con una X el asunto		
Queja	Sugerencia	Felicitaciones
DESCRIPCION DEL ASUNTO		

5.03.01.03 CAPACITACIÓN RELACIONADA CON TEMAS EMPRESARIALES COMO EL MOBBING

Mediante las encuestas realizadas al personal de la empresa LOGRAEXITO S.A manifiestan que no tienen información adecuada sobre problemas empresariales

como el mobbing desconocen en su totalidad que afectaciones a futuro podrá ocasionarles si no se trata a tiempo, mediante los siguientes talleres:

Temas de talleres:

- Mobbing
- Clima Laboral
- Valores corporativos

TALLER 1**TEMA: QUE ES EL MOBBING**

OBJETIVO: Disponer de información adecuada sobre las afectaciones que tiene el mobbing y como poder solucionar.

RESPONSABLE: Talento Humano

TIEMPO: 2 HORAS

DINAMICA DE INTEGRACION:

El regalo de la alegría, que busca promover un clima de confianza personal, de valoración de las personas y de estímulo positivo del grupo. Dar y recibir un ambiente positivo y grupal.

ROMPE HIELO. Dinámicas para romper la tensión inicial del grupo.

DESCRIPCION DEL TALLER:

QUE ES EL MOBBING: Consiste en una introducción sobre la problemática del mobbing.

TIPOS DE MOBBING: Dar a conocer los tipos de mobbing mas comunes que se dan en las empresas

AFECTACIONES DEL MOBBING: Emitir criterios sobre las afectaciones que generalmente se dan cuando el mobbing se da dentro de una empresa.

COMO PREVENIRLO: Formas de identificación y prevención

PLENARIA: Evaluación y retroalimentación

TALLER 2

TEMA: QUE ES EL CLIMA LABORAL
OBJETIVO: Mejorar el clima laboral sea el adecuado para realizar sus actividades laborales con eficiencia y eficaz.
RESPONSABLE: Talento Humano
TIEMPO: 1 Hora
DINAMICA DE INTEGRACION: Los nombres completos como objetivo crear un clima de compañerismo.
DESCRIPCION DEL TALLER: QUE ES CLIMA LABORAL: Darle a conocer a los empleados que afectaciones tiene por quemear un mal clima laboral.
PLENARIA: Retroalimentación

TALLER 3

TEMA: VALORES CORPORATIVOS
OBJETIVO: Dar a conocer sus valores corporativos a los empleados.
RESPONSABLE: Talento humano
TIEMPO: 1 HORAS
DINAMICA DE INTEGRACION: Los nombres completos como objetivo crear un clima de compañerismo.
DESCRIPCION DEL TALLER: QUE SON VALORES CORPORATIVOS: valores propios de la empresa que tiene para diferenciar cuáles es la misión, visión y por ende sus valores dentro de la empresa.
PLENARIA: Retroalimentación

5.03 SOCIALIZACIÓN DE LA GUIA

TEMA : SOCIALIZAR LA GUIA PARA DESARROLLAR TALLERES
INFORMATIVOS SOBRE EL MOBBING. GUAYLLABAMBA.

OBJETIVO: Dar a conocer a los empleados y socios, sobre los principales aspectos
de la implementación de esta guía en la empresa LOGRAEXITO S.A

RESPONSABLE: Fernanda Parra /Talento Humano

TIEMPO: 2 Horas

LUGAR Y FECHA: En la parroquia de Guayllabamba al norte de Quito, 28 de
Abril del 2016.

DESCRIPCION

VIDEO DE BIENVENIDA MOTIVACIONAL

- Video motivacional NUNCA TE RINDAS

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=B27KHCIcMQE>

DESARROLLO

REGLAS DE ORO

- Apagar los celulares
- Actitud positiva
- Mente abierta
- Desarrollo
- Apertura al cambio

TEMAS DE EXPOSICIÓN

MISIÓN.- Elaborar una guía para la implementación de talleres informativos como el mobbing para darles a conocer a los empleados todas sus afectaciones, como podemos prevenir.

VISIÓN.- Aporte al crecimiento de la producción en la empresa y satisfacer las necesidades a los clientes con un personal motivados, así reduciendo el ausentismo en cada una de los empleados.

OBJETIVO

- Estrategias para mejorar la comunicación entre empleados y socios
- Capacitación relacionada con temas empresariales como el Mobbing.

- **Tema 1.- Que es el mobbing o acoso laboral**

Es el acoso Constante, Contra alguien y Con intención que sufre una persona al ser atacada con razón o sin razón por alguno o algunos de sus compañeros de trabajo, descalificando sus capacidades, compromiso laboral u honestidad.

- **Tema 2.- Tipos de mobbing**

ASCENDENTE: la persona que realiza el acoso laboral ocupa un puesto de menos jerarquía al del afectado.

DESCENDENTE: Este acoso lo realiza una persona que se encuentra en un cargo superior.

HORIZONTAL: Este tipo de acoso se produce entre compañeros de trabajo de la misma categoría.

Tema 3.- Causas de mobbing

- Dificultades de concentración y memoria.
- Irritabilidad.
- Sentimiento de amenaza.
- Alteraciones del sueño.
- Miedo acentuado y continuo.
- Ansiedad.
- Disminución de la autoestima.
- Miedo al fracaso.
- Reacciones paranoicas.

Tema 4.- Como prevenirlo

- Organiza talleres informativos sobre el mobbing.
- Varía las tareas de los empleados. Está comprobado que un trabajo monótono es desmotivador.
- Reparte y delega actividades de acuerdo a las capacidades de cada trabajador.
- Procura que haya oportunidad de crecimiento dentro de la empresa.

CIERRE DEL TALLER

- Despedida a cargo de Fernanda Parra

CAPITULO VI

6.01 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.01.01 RECURSOS HUMANOS.

Población: 15 personas (1 Gerente General, 1 Asistente de Talento humano)

6.01.02 RECURSOS AUDIOVISUALES.

Proyector

Cámara Digital

Computador Portátil

Memory Flash

6.01.03 INFRAESTRUCTURA

Empresa LOGRAEXITOS S.A

6.01.04 MATERIAL DE APOYO

Cuadernos (uno por asistente)

6.02 PRESUPUESTO

Tabla 17 PRESUPUESTO DE LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO

Presupuesto de la ejecución de Proyecto					
#	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	OBSERVACIÓN
1	Trabajo de Grado	1	891.00	891.00	Cancelado al ITSCO
2	Memory Flash 16 Gb	1	15	15.00	Almacenamiento de información
3	Impresiones B/N	200	0.10	20.00	Presentación Capítulos
4	Impresiones a color	150	1.15	22.50	presentación Capítulos
5	Copias	100	0,02	2.00	Corrección capítulos
6	Internet (horas)	50	0.60	30.00	Obtención de Información
7	Elaboración guía	3	12	36.00	Socialización de la guía
8	Vasos, servilletas. Cucharas plásticas	1	10	10.00	Socialización de la guía
9	Café, azúcar, te	1	15	15.00	Socialización de la guía
10	Break	30	1.25	37.50	Socialización de la guía
TOTAL:				1079.00	

FUENTE: Investigación de campo
ELABORADO POR: Fernanda Parra

6.02.01 PRESUPUESTO DE LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA

PRESUPUESTO PARA LA EJECUCIÓN DE LA GUÍA					
#	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	OBSERVACIÓN
1	Proyector	1	500	500	Equipado por la Empresa
2	folletos	15	10	150	Equipado por la Empresa
3	Gigantografía	2	50	100	Equipado por la Empresa
4	Colas, Aguas Aromáticas, Azúcar	1	12	12.00	ejecución de talleres
5	Servilletas, vasos, cucharas pláticas	50	0,02	10.00	Equipado por la Empresa
6	Cuadernos	15	1.00	15.00	ejecución de talleres
	Coffee break	20	1.50	30	
7	Esferos	15	0.30	4.50	ejecución de talleres
8	material para talleres	3	20	60.00	ejecución de talleres
TOTAL:				881.5	

FUENTE: Investigación de campo
ELABORADO POR: Fernanda Parra

6.03 CRONOGRAMA

Tabla 18 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA

MES-SEMANAS	NOVIEMBRE 2016				DICIEMBRE 2016				ENERO 2017				FEBRERO 2017				MARZO 2017				ABRIL 2017			
Levantamiento de información.																								
Analizar y plantear alternativas																								
Crear y transferir conocimientos a través de sistemas y apoyo constante por parte de la empresa																								
Plan carrera																								
Capacitación relacionada con temas empresariales como el mobbing.																								
Estrategias para mejorar la comunicación entre empleados y socios																								
Elaboración de una guía para la implementación de talleres informativos.																								
Empresa LOGRAEXITOS S.A mejora el clima laboral optimizando su producción.																								

FUENTE: Investigación de campo
ELABORADO POR: Fernanda Parra

CAPITULO VII

7.01 CONCLUSIONES

- Se concluye con una adecuada gestión de recursos humanos y la participación del personal de la empresa es posible hacer generar un clima laboral adecuado en donde tanto empleados como propietarios trabajen en equipo y de manera cordial que genere a la empresa eficiencia y eficacia.
- Otro aspecto sobre el cual se debe trabajar en la empresa es con la mejora de la comunicación a través de la implementación de las alternativas brindadas en esta guía.

7.02 RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa LOGRAEXITO S.A implementar esta guía para desarrollar los talleres ya que sin ellos no podrán llevar a cabo los temas que se les presente a futuro.
- También se le recomienda a la empresa que desarrollen actividades grupales fuera de la empresa ya que les ayudara para dejar sus actividades laborales y despejar sus mentes.

BIBLIOGRAFIAS

Bibliografía

ACOSO LABORAL - MOBBING. (15 de DICIEMBRE de 2015). Obtenido de

<http://www.acosolaboral.org.uy/programas/conceptoMobbing.php>

Aguirre, D. G. (2013). EL HOSTIGAMIENTO LABORAL COMO FORMA DE DESPIDO

INTEMPESTIVO. Obtenido de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/735>

ALEGSA, L. (12 de MAYO de 2010). DEFINICION DE TECNICA. Obtenido de

DEFINICION DE TECNICA : <http://www.alegsa.com.ar/Dic/tecnica.php>

Ángel, H. S. (2011). GESTION DE PROYECTOS. CARTAGENA: GERENCIAL LTDA.

Obtenido de LAS 12 REGLAS DE ORO.

Fretel, A. C. (2012). MANUAL: ELABORACION DE PROYECTOS DE DESARROLLO.

En A. C. Fretel, Dirigido a integrantes de instituciones promotoras de (pág. 59).

LIMA: Comunicaciones Aliadas.

GRASSO. (30 de JUNIO de 2014). TESIS DE INVESTIGACION. Obtenido de TESIS DE

INVESTIGACION: [http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2014/06/tecnicas-e-](http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2014/06/tecnicas-e-instrumentos-de.html)

[instrumentos-de.html](http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2014/06/tecnicas-e-instrumentos-de.html)

Hernández, I. V. (2012). El 'mobbing' afecta a 50% de empleados. CNNEXPANSION.

Mairal, D. (25 de FEBRERO de 2015). El árbol de objetivos (goal tree) como método para

establecer criterios . Obtenido de [http://www.aragonvalley.com/arbol-de-objetivos-](http://www.aragonvalley.com/arbol-de-objetivos-goal-tree-metodo-establecer-criterios/)
[goal-tree-metodo-establecer-criterios/](http://www.aragonvalley.com/arbol-de-objetivos-goal-tree-metodo-establecer-criterios/)

ONMEDA, R. (29 de JUNIO de 2011). ONMEDA.ES PARA TU SALUD. Obtenido de

ONMEDA.ES PARA TU SALUD:

http://www.onmeda.es/estres_ansiedad/mobbing-consecuencias-del-mobbing-10349-4.html

RODAS, A. (25 de JULIO de 2017). STARDMEDIA ECUADOR. Obtenido de STARDMEDIA ECUADOR: <http://mujer.starmeda.com/trabajo/como-prevenir-mobbing.html>

Rujano, L. R. (9 de abril de 2013). LA ORIENTACIÓN VOCACIONAL COMO ESTRATEGIA PARA TOMA DE DECISIONES EN ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN MEDIA GENERAL. Obtenido de <http://maidalobo.blogspot.com/2013/04/lisette-ramirez-capitulo-iv-dianostico.html>

SABINO. (30 de JUNIO de 2014). TESIS DE INVESTIGACION. Obtenido de TESIS DE INVESTIGACION: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2014/06/tecnicas-e-instrumentos-de.html>

SANTIAGO. (2007). ACOSO LABORAL O MOBBING. CHILE: CARTILLA INFORMATIVA.

SENPLADES. (10 de ABRIL de 2016). PLAN NACIONAL BUEN VIVIR. Obtenido de PLAN NACIONAL BUEN VIVIR: <http://www.buenvivir.gob.ec/versiones-plan-nacional>

Sescovich, S. (s.f.). El proceso de enseñanza-aprendizaje:.

SOTO, B. (2013). RECURSOS HUMANOS. GESTION.ORG, 1.

WIGODSKI, J. (14 de julio de 2010). metodología de la investigación. Obtenido de metodología de la investigación: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

WIGODSKI, J. (14 de JULIO de 2010). metodología de la investigación. Obtenido de metodología de la investigación:

<http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>