



INSTITUTO TECNOLÓGICO
"CORDILLERA"

**CARRERA DE ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS-
PERSONAL**

FOMENTAR UN AMBIENTE LABORAL FAVORABLE EN LOS COLABORADORES, MEDIANTE LA ELABORACION DE UN TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA Y RELACIONES INTERPERSONALES DENTRO DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO (UZATH) DE LA POLICIA NACIONAL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO ZONA 9, UBICADA EN EL SECTOR NORTE, PERIODO 2017.

Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Tecnólogo en Administración de Recursos Humanos -Personal

AUTORA: Tanya Gabriela Rodríguez Morales

TUTORA: Ing. Mayra Valverde

QUITO, AGOSTO 2017



TECNOLOGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"

ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 25 de Septiembre de 2017

El equipo asesor del trabajo de Titulación del Sr. (Srta.) RODRIGUEZ MORALES TANYA GABRIELA de la carrera de ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS - PERSONAL cuyo tema de investigación fue: FOMENTAR UN AMBIENTE LABORAL FAVORABLE EN LOS COLABORADORES, MEDIANTE LA ELABORACION DE UN TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA Y RELACIONES INTERPERSONALES DENTRO DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO (UZATH) DE LA POLICÍA NACIONAL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO ZONA 9, UBICADA EN EL SECTOR NORTE, PERIODO 2017 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. VALVERDE MAYRA
Tutor del Proyecto


ING. ESCOBAR JORGE
Lector del Proyecto


INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
DIRECCIÓN DE CARRERA
Adm. R.R.H.H. y Marketing

ING. FRANKLIN CEVALLOS
Director de Escuela


ING. GALO CISNEROS
Coordinador de la Unidad de Titulación

Matriz:
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

Campus 1:
Calle Logroño Oe 2-84 y
Av. de la Prensa (esq.)
Edif. Cordillera
Telfs.: 2430443 / Fax: 2433649

Campus 2:
Bracamoros N15-163 y
Yacuambi (esq.)
Telf.: 2262041

Campus 3:
Av. Brasil N46-45 y
Zamora
Telf.: 2246036

Campus 4:
Yacuambi
Oe2-36 y
Bracamoros

DECLARATORIA

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



Tanya Gabriela Rodríguez Morales

C.I.: 1751344993

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Tanya Gabriela Rodríguez Morales con cedula de identidad No. 1751344993, alumna de la Escuela de Administración de Recursos Humanos- Personal, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación en favor del Instituto Tecnológico Superior “Cordillera”.



Tanya Gabriela Rodríguez Morales

C.I.: 1751344993

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, **Tanya Gabriela Rodríguez Morales** portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. **175134499-3** 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 “Fomentar un ambiente laboral favorable en los colaboradores, mediante la elaboración de un taller de comunicación asertiva y relaciones interpersonales dentro del departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito zona 9, ubicada en

el sector norte, periodo 2017” con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.



FIRMA _____

NOMBRE Tanya Gabriela Rodríguez Morales

CEDULA CC 175134499-3

Quito, a los

AGRADECIMIENTO

Principalmente quiero agradecer a Dios y su infinita misericordia, por haberme permitido culminar una etapa muy importante dentro de mi vida profesional, por brindarme la luz y fortaleza necesaria para que esta meta se esté haciendo realidad.

Quiero agradecer a mi madre, quien con todo su amor, dedicación, esfuerzo y sacrificio ha sido pilar fundamental, durante estos 3 años de preparación continua. A mi hermana y un ser especial porque siempre han estado pendientes, con sus consejos, con su preocupación, enseñándome siempre que jamás hay que darse por vencida.

Y como parte fundamental en el ámbito estudiantil agradezco a mi querida Tutora Ing. Mayra Valverde, quien desde principio a fin con sus amplios conocimientos y mucho profesionalismo supo guiarme para la culminación de este proyecto. Y finalmente de todo corazón agradezco a todos los docentes con quienes pude compartir momentos, anécdotas, enseñanzas y sobre todo mucho conocimiento les agradezco por su doctrina impartida y por ayudar a mi formación profesional.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto principalmente a Dios por todas sus bendiciones otorgadas a lo largo de mi vida

A mi madre Hilda Rodríguez, por todo su amor y su apoyo infinito, por ser ese ejemplo de esfuerzo, superación y el impulso para jamás dejar mis estudios a un lado y convertirse siempre en una prioridad.

A mi hermana Mayra Albán, por todo su apoyo tanto emocional como económico, la quien a su vez es mi ejemplo de superación y de que nunca es tarde para continuar con los estudios.

A una persona muy especial e incondicional en mi vida Santiago Loachamin, por su paciencia, por sus consejos, su apoyo y su amor infinito. Han sido quienes siempre me recuerdan los motivos por los cuales la vida tiene sentido.

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA.....	ii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL	iv
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
INDICE DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN	xvi
CAPÍTULO I.....	1
1. Antecedentes	1
1.01 Contexto	1
1.01.01 Macro	1
1.01.02 Meso.....	2
1.01.03 Micro.....	3
1.02 Justificación.....	4
1.03.01 Análisis de la Matriz “T”	7
CAPÍTULO II	10
2.01 Mapeo de involucrados	10
2.01.01 Análisis del mapeo de involucrados.....	11
2.02 Matriz de análisis de involucrados	12
2.02.01 Análisis de la Matriz de involucrados.....	13
CAPÍTULO III.....	18
PROBLEMAS Y OBJETIVOS	18
3.01 Árbol de Problemas.....	18

3.01.01 Análisis del Árbol de Problemas.....	19
3.02 Árbol de Objetivos	20
3.02.01 Análisis del Árbol de Objetivos	21
CAPÍTULO IV.....	22
ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS.....	22
4.01 Matriz de análisis de alternativa.....	22
4.01.01 Análisis de la matriz de análisis de alternativa	24
4.02 Matriz de análisis de impacto de objetivos	27
4.02.01 Análisis de la matriz de análisis de impacto de los objetivos	29
4.03 Diagrama de estrategias	31
4.03.01 Análisis del diagrama de estrategias	32
Elaborado por: Tanya Rodríguez	35
CAPÍTULO V	39
PROPUESTA.....	39
5.01 Antecedentes	39
5.02 Justificación.....	43
5.03 Objetivo General	44
5.03.01 Objetivos específicos	44
5.04 Orientación para el estudio.....	44
5.04.01 Comunicación asertiva.....	44
5.04.02 Importancia de la comunicación asertiva.....	46
5.04.03 Beneficios de una Comunicación Asertiva	46
5.04.04 Características de una persona asertiva.....	48
5.04.05 Pasos para una comunicación asertiva	48
5.04.06 Indicadores expresivos verbales y no verbales de la asertividad	52
5.04.07 Relaciones interpersonales	55

5.04.08	Importancia de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral.....	55
5.04.09	Tipos de relaciones interpersonales	56
5.04.10	Ambiente laboral.....	57
5.04.11	Beneficios de un buen ambiente en la organización.....	58
5.04.12	Importancia del clima laboral en una empresa.....	59
5.05	Relación de contenidos	59
5.06	Metodología	59
5.06.01	Modelo del proyecto	59
5.06.02	Recolección de la información.....	60
5.06.04	Técnica utilizada	61
5.06.06	Estructura de la encuesta.....	62
5.06.07	Población y muestra	65
5.06.08	Tabulación de las preguntas antes de socializar el proyecto.....	66
5.07	Índice del Taller	80
5.06.09	Encuesta luego de socializar el taller	114
5.06.10	Tabulación de preguntas luego de socializar el taller	115
CAPÍTULO VI.....		122
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....		122
6.01	Recursos	122
6.01.01	Recursos Humanos.....	122
6.01.02	Recursos Audiovisuales	122
6.01.03	Recursos Financieros	122
6.01.04	Infraestructura	123
6.01.05	Material de apoyo.....	123
6.02	Presupuesto	123
6.03	Cronograma.....	124

CAPÍTULO VII	127
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	127
7.01 Conclusiones	127
7.02 Recomendaciones.....	128

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Definición Del Problema Central (Matriz T).....	6
Tabla 2 Matriz de análisis de involucrados.....	12
Tabla 3 Matriz de análisis de impacto de objetivos	27
Tabla 4 Matriz De Marco Lógico.....	34
Tabla 5 Población y muestra	65
Tabla 6 Pregunta 1	66
Tabla 7 Pregunta 2	67
Tabla 8 Pregunta 3	68
Tabla 9 Pregunta 4	69
Tabla 10 Pregunta 5	70
Tabla 11 Pregunta 6	71
Tabla 12 Pregunta 7	72
Tabla 13 Pregunta 8	73
Tabla 14 Pregunta 9	74
Tabla 15 Pregunta 10	75
Tabla 16 Pregunta 11	76
Tabla 17 Pregunta 12	77
Tabla 18 Pregunta 13	78
Tabla 19 Duración del taller.....	112
Tabla 20 Presupuesto para el Taller	113
Tabla 21 Pregunta 1	115
Tabla 22 Pregunta 2	116
Tabla 23 Pregunta 3	117
Tabla 24 Pregunta 4	118
Tabla 25 Pregunta 5	119
Tabla 26 Pregunta 6	120
Tabla 27 Pregunta 7	121
Tabla 28 Presupuesto	123
Tabla 29 Cronograma.....	124

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Pregunta 1.....	115
Figura N° 2 Pregunta 2.....	116
Figura N° 3 Pregunta 3.....	117
Figura N° 4 Pregunta 4.....	118
Figura N° 5 Pregunta 5.....	119
Figura N° 6 Pregunta 6.....	120
Figura N° 7 Pregunta 7.....	121

RESUMEN EJECUTIVO

Este proyecto de Investigación, se desarrolla en el departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito Zona 9, ubicada en el sector norte, la cual está dedicada al control administrativo del recurso humano el cual se considera como el más importante para el desarrollo empresarial.

El problema principal radica en el mismo departamento y el escaso interés de los jefes superiores por el bienestar de los colaboradores para que de esta manera se pueda generar una comunicación asertiva y buenas relaciones entre sí, la falta de apoyo, motivación e interés puede repercutir de manera obvia. Hay que tener presente que si el personal colaborador no se siente a gusto en su lugar de desempeño no podrá desenvolverse adecuadamente.

Para la solución de este problema y mejoramiento de actitudes se propone fomentar un ambiente laboral favorable en los colaboradores mediante la elaboración de un taller de comunicación asertiva y relaciones interpersonales como una estrategia de mejora continua para el departamento y bienestar y comodidad de colaboradores.

Palabras claves:

- Confianza
- Paciencia
- Amor
- Respeto
- Solidaridad

ABSTRACT

This research project is developed in the Department of Human Talent (UZATH) of the National Police Metropolitan District of Quito Zone 9, located in the northern sector, which is dedicated to the administrative control of human resources which is considered as the most important for business development.

The main problem lies in the same department and the lack of interest of the superior heads for the well-being of the collaborators so that assertive communication and good relations can be generated, the lack of support, motivation and interest can have repercussions of Obvious way. Keep in mind that if the collaborating staff does not feel at ease in their place of performance, they will not be able to function properly.

To solve this problem and improve attitudes, it is proposed to foster a favorable working environment in the collaborators through the elaboration of a workshop of assertive communication and interpersonal relations as a strategy of continuous improvement for the department and the welfare and comfort of collaborators.

Keywords:

- Trust
- Patience
- Love
- Respect
- Solidarity

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto tiene como objetivo principal Fomentar un ambiente laboral favorable en los colaboradores, mediante la elaboración de un taller de comunicación asertiva y relaciones interpersonales, el mismo que se socializara en el departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito.

Los talleres son técnicas necesarias que sirven para el desarrollo de los participantes, los cuales sirven para fomentar actividades específicas que se requiera para el mejoramiento continuo en los procesos de la empresa. El proyecto está sustentado en I + D + I, (Investigación, Desarrollo e Innovación), a su vez es presentado como proyecto para la obtención de título de Tecnóloga en Administración de Recursos Humanos – Personal.

La finalidad del proyecto es esencialmente en el departamento de Talento Humano (UZATH), para mejorar la comunicación entre colaboradores generando un comportamiento adecuado y ambiente laboral favorable, lo cual ayudara a una buena interacción y mejora continua para el cumplimiento de objetivos.

CAPÍTULO I

1. Antecedentes

1.01 Contexto

1.01.01 Macro

A nivel mundial la comunicación organizacional ha sido uno de los ejes fundamentales para enfrentar los retos concernientes a expansión en los mercados, globalización, la calidad y la competitividad. Ante estos retos la visión empresarial no solo debe estar sustentada en el paradigma de economía, producción y administración que ha marcado el accionar de las empresas desde el siglo XIX.

A este debe incluirse la comunicación, la cultura y la identidad como nuevos ejes de la acción empresarial, ya que estos tres aspectos constituyen el "sistema nervioso central" de todos los procesos de la dinámica integral de una organización. Desde esta perspectiva la comunicación se constituye en esencia y herramienta estratégica para los procesos de redefinición de las relaciones de la

organización con el entorno, la interacción con su público interno como externos y la definición de identidad.

Hoy en día se puede apreciar la evolución de la comunicación organizacional a nivel mundial, las empresas consideran que con ella se logra afrontar la globalización y así obtener un mayor desarrollo organizacional. Con una buena comunicación la forma de pensar y de actuar a nivel interno y externo de la organización genera un cambio en el comportamiento humano, actitudes positivas, decisiones acertadas, soluciones de problemas y trabajo colaborativo.

Los principales encargados de la comunicación dentro de las organizaciones, deben tener en cuenta una serie de elementos a la hora de iniciar un proceso de comunicación, que influyan en la percepción, la personalidad, las emociones de cada individuo a su vez que aporten aprendizaje, satisfacción laboral, etc. (Contreras, 2012)

1.01.02 Meso

En el Ecuador la comunicación organizacional interna se ha convertido en una parte importante para el fortalecimiento y desarrollo institucional, concentrándose esta principalmente en las acciones comunicativas que parten de los vínculos y articulaciones internos que se proyectan potenciando la práctica y visibilidad de la institución y su tarea. El comprender a la comunicación como un proceso transversal a la organización hace posible incluirla en una política institucional y no limitarla a algo meramente instrumental. (Favaro, 2014).

Las organizaciones a nivel nacional en los últimos años han determinado que es importante tener en cuenta que toda comunicación se realiza en el marco de los vínculos humanos y que estos se expresan por medio de la manera en que las personas realizan su tarea, como se relacionan y complementan de acuerdo con sus propias culturas. Se construye así una cultura organizacional compuesta por un conjunto de valores, creencias y comprensiones que comparten los integrantes de una organización. La cultura de la organización tiene formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones, la manera que se realizan las actividades y especialmente la comunicación.

1.01.03 Micro

Las organizaciones deben lograr un óptimo ambiente laboral para sus trabajadores, para que éstos se sientan motivados a la hora de cumplir con sus tareas. Si bien existen muchas formas de motivar, es preciso conocer si las empresas le dan al clima laboral la importancia adecuada.

“Como líderes es imprescindible estar atentos a los motivos o señales que hacen que nuestros empleados se sientan desmotivados. Es por ello que se deberá realizar una evaluación de las condiciones en las que se tiene a los empleados y una vez, detectadas estas necesidades, trabajar para brindar un clima laboral que permita el bienestar de todos y cada uno de los miembros de la oficina. El principal activo de una compañía son sus empleados, es por ello que la responsabilidad de generar un clima laboral favorable está en manos de los líderes, quienes en su rol deben

promover una buena relación entre compañeros de trabajo, o sea la coexistencia de los sub-climas que conforman una organización” (Molouny, 2014).

El Clima Laboral, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen forman un sistema interdependiente altamente dinámico que tiene un impacto directo en los resultados de la organización; determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción.

Los líderes juegan un papel clave en el éxito del negocio, debido a que no sólo son responsables de marcar el rumbo, sino también de la rentabilidad y de asegurar las condiciones para un buen clima en la empresa. Muchas veces a pesar de que la organización ofrece excelentes beneficios tanto en lo económico, como en lo social, la gente acaba desvinculándose por una mala relación con sus líderes.

Estudios demuestran que la gente tiende a comprometerse más con los líderes que con la empresa; es por ello que una de las principales dimensiones evaluadas en un estudio de clima organizacional, debe ser el liderazgo.

1.02 Justificación

En el campo laboral se presentan situaciones adversas una de ellas se puede determinar que es la mala comunicación entre colaboradores lo cual puede generar un clima laboral desfavorable afectando directamente al desempeño de los mismos, así como también a sus emociones o percepciones, es por ello que este proyecto

pretende dar a conocer las consecuencias que se producen por la falta de una buena comunicación en el ámbito laboral para evitar inconvenientes que perjudiquen tanto al departamento como al colaborador. Se lo va a realizar en el periodo 2016-2017.

El método científico ayudará para la recopilación de información necesaria para el desarrollo del proyecto, lo cual se llevará a cabo en un taller de información asertiva y relaciones interpersonales. Se estima que a largo plazo la información que se proporcionara en este proyecto va a producir un aspecto positivo en el entorno laboral y personal de los colaboradores para mejorar la calidad y desempeño laboral generando un buen clima laboral los resultados se reflejaran en su comportamiento y comunicación.

La presente investigación tiene relación con los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir específicamente con el "Objetivo 9. Garantizar el trabajo digno en toda su forma. De esta manera se pretende con este proyecto incentivar una buena comunicación en el lugar de trabajo, todos quienes laboren lo harán de manera comprometida y se generará un ambiente laboral digno para el buen desempeño ya que con los conocimientos proporcionados sabrán que actitudes deberán o no tomar, se establece también que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas.

1.03 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)

Tabla 1 Definición Del Problema Central (Matriz T)

SITUACIÓN EMPEORADA	SITUACIÓN ACTUAL				SITUACIÓN MEJORADA
Clima laboral desfavorable y el no cumplimiento de objetivos empresariales	Incremento de comunicación inadecuada en el Departamento de Talento Humano (UZATH)				Clima laboral adecuado y cumplimiento de objetivos empresariales.
FUERZAS IMPULSADORAS	I	PC	I	PC	FUERZAS BLOQUEADORAS
1. Elaboración de un taller de comunicación asertiva dirigida a los colaboradores.	1	5	5	1	1. Escaso interés y aprobación por parte de los directivos para la realización de un taller.
2. Mejorar la actitud de los colaboradores para una buena comunicación.	1	5	5	2	2. Desinterés por parte de los colaboradores en la participación.
3. Concientizar en los colaboradores la importancia del comportamiento adecuado mediante talleres de motivación	2	5	5	1	3. Inasistencia o poca participación al taller dirigido a los colaboradores.
4. Fomentar un plan continuo de comunicación e interacción entre colaboradores.	1	5	5	1	4. Desinterés por parte de los directivos para realizar un plan de comunicación entre colaboradores.
5. Incrementar incentivos como parte de motivación para generar un clima laboral favorable.	1	5	5	1	5. Carencia de recursos económicos para proporcionar los incentivos.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

1.03.01 Análisis de la Matriz “T”

La matriz T consta de una situación actual que es el incremento de comunicación inadecuada dentro del departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito Zona 9, al no hacer nada se tendrá una situación empeorada que es el clima laboral desfavorable y el no cumplimiento de objetivos empresariales, con el proyecto se pretende llegar a una situación mejorada que es el clima laboral adecuado y cumplimiento de objetivos empresariales.

Para esto se cuenta con fuerzas impulsadas la primera es la elaboración de un taller de comunicación asertiva dirigida a los colaboradores, en la realidad se evidencia que no existen este tipo de talleres es por eso que se da un parámetro de 1 y con el proyecto se pretende llegar a un parámetro de 5 que significa que aumenten estos talleres. La primera fuerza bloqueadora es el escaso apoyo por parte de los directivos para la realización de un taller, esta es muy alta por eso se da un parámetro de 5 y se pretende disminuir este desinterés llegando a un parámetro de 1.

La segunda fuerza impulsadora es mejorar la actitud de los colaboradores para una buena comunicación, en lo real no existen capacitaciones y por eso se da un parámetro de 1 y con el proyecto se pretende llegar a un parámetro de 5 que significa que existan capacitaciones. La segunda fuerza bloqueadora es el desinterés por parte de los colaboradores en la participación, esta es muy alta y por ende se califica con un parámetro de 5 y se intenta reducir esa escasa disponibilidad de tiempo llegando a un parámetro de 2

La tercera fuerza impulsadora es concientizar en los colaboradores la importancia del comportamiento adecuado mediante talleres de motivación, en lo real podemos darnos cuenta el comportamiento es involuntario y no ponemos de parte y por eso se da un parámetro de 2 y con el proyecto se pretende llegar a un parámetro de 5 por ello se entiende que se debe dar más importancia para que concienticen los colaboradores esta problemática.

La tercera fuerza bloqueadora es la inasistencia o poca participación al taller dirigido a los colaboradores, su falta de interés no permite una comunicación adecuada por esta razón se da un parámetro de 5 y se pretende eliminar esta resistencia llegando a un parámetro de 1 reduciendo la falta de interés y proporcionando en los colaboradores un interés acerca del tema.

La cuarta fuerza impulsadora es fomentar un plan continuo de comunicación e interacción entre colaboradores y por ende se da un parámetro de 1 ya que no hay un escaso interés por el cambio y con el presente proyecto se quiere llegar a un parámetro de 5 que significa que los jefes de áreas valoren y vean como elemento fundamental al talento humano. La cuarta fuerza bloqueadora es el desinterés por parte de los directivos para realizar un plan de comunicación entre colaboradores y por eso se da un parámetro de 5 ya que muchas de las veces no existe apoyo alguno para evitar una mala comunicación y se espera cambiar esta ideología que tienen los directivos llegando a un parámetro de 1.

Finalmente la quinta y última fuerza impulsadora es incrementar incentivos como parte de motivación para generar un clima laboral favorable, en lo real hay escasa motivación por parte de los directivos es por eso que se da un parámetro de 1 y con este proyecto se pretende llegar a un parámetro de 5 por lo cual nos enfocaremos en generar un cambio para una motivación.

La quinta fuerza bloqueadora es la falta de recursos económicos para proporcionar los incentivos y por ende se da un parámetro de 5 ya que muchas de las veces por la necesidad económica o inestabilidad no se cuenta con el valor monetario adecuado y se quiere disminuir esta falta de interés en los incentivos llegando a un parámetro de 1.

CAPÍTULO II

Mapeo de Involucrados

2.01 Mapeo de involucrados

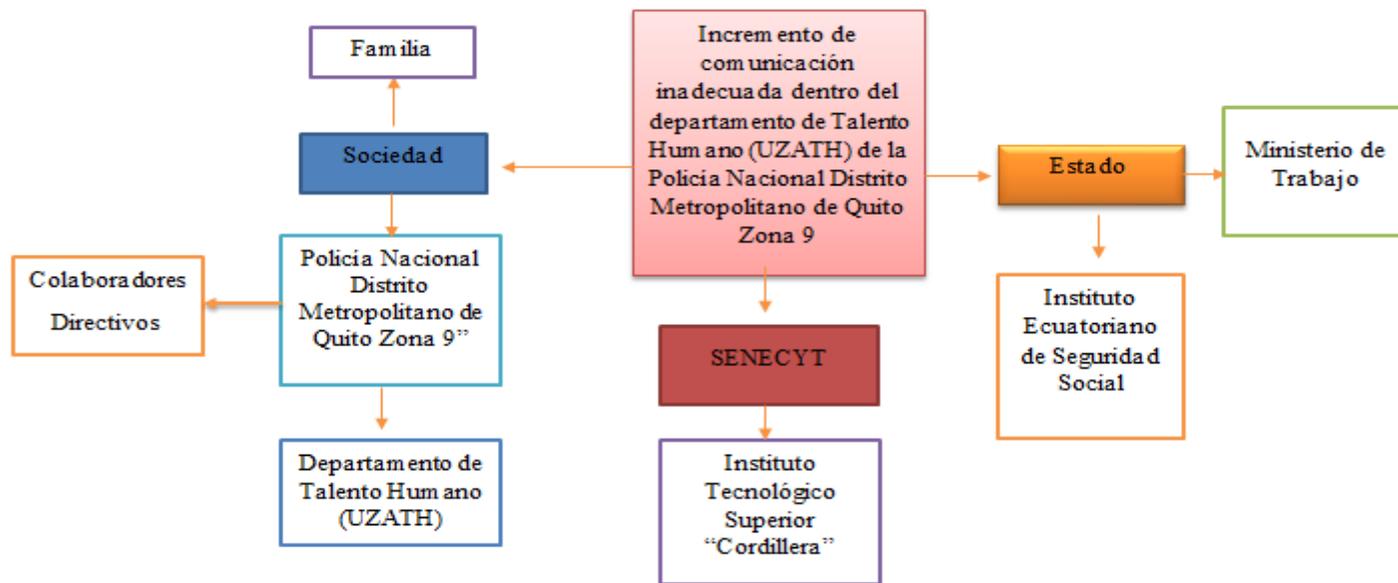


Figura 1 Mapeo de involucrados

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

2.01.01 Análisis del mapeo de involucrados

En el mapeo de involucrados se pueden identificar diferentes parámetros, intereses, opiniones y necesidades de los grupos involucrados por tal razón en primer lugar se menciona al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ya que esta entidad es de vital importancia, ya que es el responsable de aplicar el seguro universal obligatorio para todos los colaboradores y a su vez interviene de manera directa con este proyecto, en segundo lugar está el Ministerio de Relaciones Laborales el cual es el ente de las Políticas Laborales del Ecuador y garantiza el respeto de los derechos, de esta manera al igual se considera un involucrado esencial dentro del proyecto.

Como tercer involucrado se considera a la Empresa Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito Zona 9, cual proporcionara la información necesaria y verídica para el desarrollo del proyecto. Como cuarto involucrado departamento de Talento Humano (UZATH) en el cual se socializara el taller de comunicación asertiva y relaciones interpersonales con el fin de generar un ambiente laboral favorable en los colaboradores.

El último involucrado es el Instituto Tecnológico Superior Cordillera ya que esta institución es la cual proporciona y brinda conocimientos y herramientas necesarias para el buen desarrollo de este proyecto.

2.02 Matriz de análisis de involucrados

Tabla 2 Matriz de análisis de involucrados

ACTORES INVOLUCRADOS	INTERÉS SOBRE EL PROBLEMA CENTRAL	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS MANDATOS CAPACIDADES	INTERÉS SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	Capacidad de proporcionar capacitaciones sobre cómo evitar una comunicación inadecuada y más asertiva	Desinterés de los directivos y su despreocupación por un buen clima laboral	Profesionales interdisciplinarios y capacitados Art 33 de la Constitución de la República del Ecuador, Sección octava	Fomentar una comunicación adecuada para generar un clima laboral favorable	Desvinculación de los entes de regulación y desorganización.
Ministerio de Trabajo	Talleres sobre una comunicación adecuada y relaciones interpersonales.	Falta de apoyo y desinterés por parte de los directivos para la realización	Art 2 de la Ley Orgánica del Servidor Público (LOSEP). Objetivo 9 del Plan Nacional del Buen Vivir.	Mejorar las relaciones interpersonales entre colaboradores generando un ambiente laboral favorable	Desinterés por parte de las autoridades del Ministerio de Relaciones laborales, sin tomar en cuenta la importancia del caso.
Área de Recursos Humanos	Creación de un plan continuo de comunicación e interacción entre colaboradores, mediante incentivos.	Poco interés de los colaboradores en la participación del plan.	Art 4 del Reglamento Orgánico Funcional del IESS, resolución No.C.D 457 en el numeral 2.5.2 literal m y u.	Incentivar a los colaboradores y directivos para fortalecer su sociabilización generando buena comunicación.	Desorganización y poca asertividad acerca del temas por parte del departamento de Recursos Humanos
Instituto Tecnológico Superior “Cordillera”	Conocimientos, herramientas y habilidades útiles impartidos por los docentes para un buen desarrollo del proyecto.	Falta de interés en el proyecto por parte de los estudiantes.	Art 182 de la Ley Orgánica de Educación Superior Art. 26 y 27 de la Constitución de la República del Ecuador	Desempeñarse de manera adecuada para que el proyecto sea aplicado y pueda tener efectos positivos	Falta de posibilidades económicas así como también de tiempo.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

2.02.01 Análisis de la Matriz de involucrados

La presente matriz tiene los siguientes actores involucrados, el primero es el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el interés sobre el problema central que tiene el IESS es la capacidad de proporcionar capacitaciones sobre cómo evitar una comunicación inadecuada y más asertiva, el problema que este percibe es el desinterés de los directivos y su despreocupación por un buen clima laboral, para esto se cuenta con recursos, mandatos y capacidades donde se encuentran los profesionales interdisciplinarios, y se acoge al Art 33 de la Constitución de la República del Ecuador, en la sección octava de trabajo y seguridad social que dice: El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. El interés que se tiene sobre el proyecto desde la perspectiva del IESS es generar un clima adecuado y agradable en el trabajo, en donde los conflictos potenciales pueden ser los cambios de políticas y la desvinculación de los entes reguladores.

El segundo actor involucrado es el Ministerio de Relaciones laborales, el interés sobre el problema central que tiene este ente regulador es promover talleres sobre una comunicación adecuada y relaciones interpersonales., el problema que este percibe es la falta de apoyo y comunicación interna para esto se cuenta con recursos, mandatos y capacidades los cuales se rigen en el Art 2 de la Ley Orgánica del

Servidor Público (LOSEP), el cual dice: El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.

También en el Objetivo 9 del Plan Nacional del Buen Vivir, en el numeral 9.3 que dice profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo, la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales. El interés que se tiene sobre el proyecto desde la perspectiva del Ministerio de Relaciones Laborales es mejorar las relaciones interpersonales entre colaborador y empleador, en donde el conflicto potencial puede ser el desinterés por parte de las autoridades del Ministerio de Relaciones laborales.

El tercer actor involucrado es el Área de Recursos Humanos, el interés sobre el problema central que tiene Recursos Humanos es la creación de un plan continuo de comunicación e interacción entre colaboradores, mediante incentivos, el problema que este percibe es poco interés de los colaboradores en la participación del plan para esto se cuenta con recursos, mandatos y capacidades los cuales se rigen en el Art 4 del Reglamento Orgánico Funcional del IESS que se refiere a las atribuciones, deberes, responsabilidades y funciones de los órganos y dependencias que

conforman el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), resolución No.C.D 457, basándose en el numeral 2.5.2 que es la Dirección nacional de gestión de Talento Humano en los literales m que dice elaborar, proponer y ejecutar políticas de capacitación y desarrollo del talento humano, y supervisar su cumplimiento; y en el literal u que dice diagnosticar periódicamente el clima laboral y elaborar, proponer y ejecutar soluciones organizacionales para su mejora. El interés que se tiene sobre el proyecto desde la perspectiva del Área de Recursos Humanos es incentivar a los colaboradores y empleadores para que fortalezcan el apoyo y la comunicación interna, en donde el conflicto potencial puede ser el desacuerdo y falta de apoyo por el área.

El cuarto actor involucrado es el departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito Zona 9, el interés sobre el problema central que tiene la empresa es la atención para el personal ya que es la parte fundamental de la empresa, el problema que esta percibe es falta de interés de los colaboradores para cumplir los objetivos empresariales para esto se cuenta con recursos, mandatos y capacidades los cuales se rigen en el Art 42 del Código de trabajo en las obligaciones del empleador numeral 13 que dice:

Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltrato de palabra o de obra. También en el Objetivo 9 del Plan Nacional del Buen Vivir, numeral 9.5 que dice fortalecer los esquemas de formación ocupacional y capacitación articulados a las necesidades del sistema de trabajo y al aumento de la productividad laboral.

El interés que se tiene sobre el proyecto desde la perspectiva de la empresa es priorizar y valorar las habilidades, destrezas y conocimientos de los colaboradores, en donde el conflicto potencial puede ser los escasos recursos económicos, ya que por esta razón la empresa deja de lado el bienestar y la satisfacción de los colaboradores por satisfacer los intereses de la empresa.

Finalmente el quinto actor involucrado es el Instituto Tecnológico Superior “Cordillera”, el interés sobre el problema central que tiene el ITSCO son los conocimientos, herramientas y habilidades útiles impartidos por los docentes para un buen desarrollo del proyecto., el problema que este la falta de interés en el proyecto por parte de los estudiantes para esto se cuenta con recursos, mandatos y capacidades los cuales se rigen en el Art 182 de la Ley Orgánica de Educación Superior de acuerdo a lo siguiente: De la Coordinación del Sistema de Educación Superior con la Función Ejecutiva. La Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, es el órgano que tiene por objeto ejercer la rectoría de la política pública de educación superior y coordinar acciones entre la Función Ejecutiva y las instituciones del Sistema de Educación Superior. Estará dirigida por el Secretario Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación de Educación Superior, designado por el Presidente de la República. Esta Secretaría Nacional contará con el personal necesario para su funcionamiento.

También se rige en el Art. 26 de la Constitución de la República del Ecuador que establece que la educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la

política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir.

Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo; y en el Art. 27 de la Constitución de la República del Ecuador que establece que la educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respecto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar. El interés que se tiene sobre el proyecto desde la perspectiva del ITSCO es contribuir para que la empresa acepte y desarrolle el proyecto para una mejora en sus estrategias empresariales, en donde el conflicto potencial es la poca disponibilidad de tiempo y recursos necesarios.

CAPÍTULO III PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.01 Árbol de Problemas

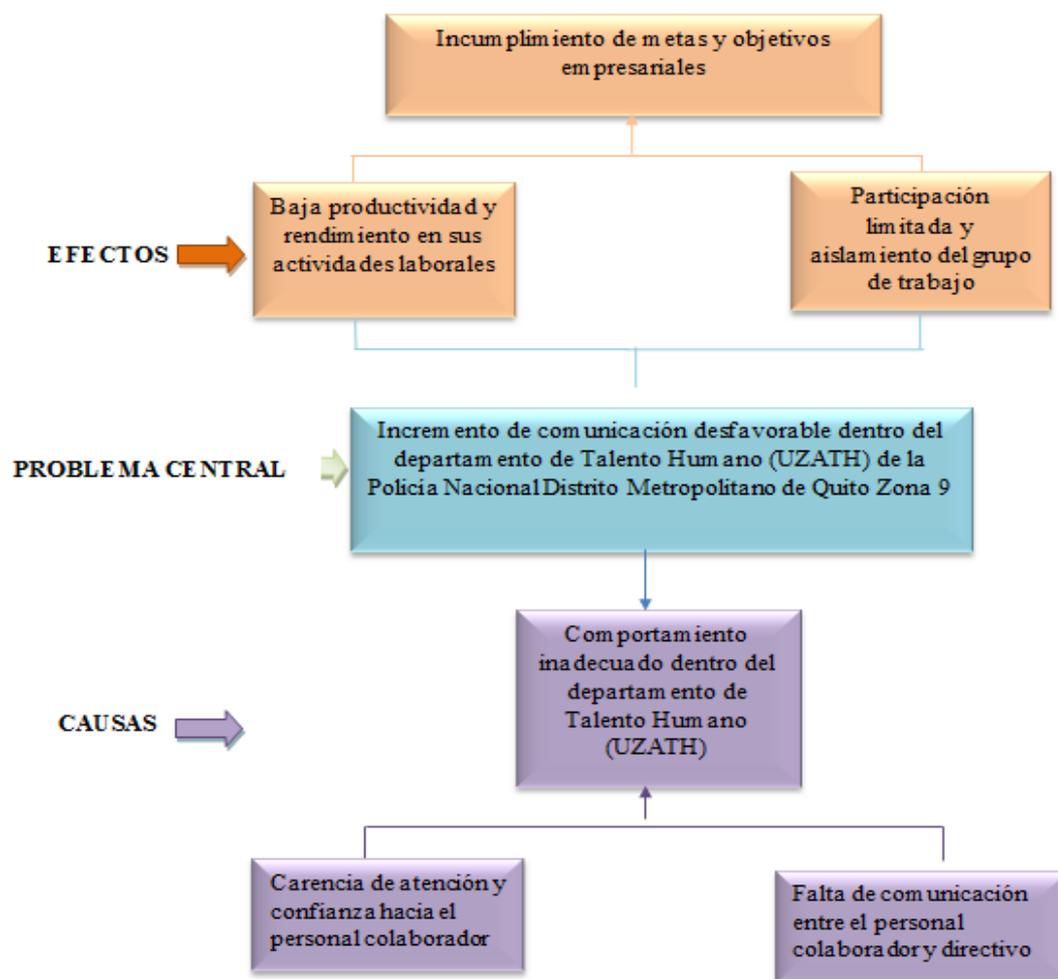


Figura 2 Árbol de Problemas
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Tanya Rodríguez

3.01.01 Análisis del Árbol de Problemas

El árbol de problemas consta de un problema central el cual es el incremento de comunicación desfavorable dentro del departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito Zona 9, las causas son la carencia de atención y confianza hacia el personal colaborador y la falta de comunicación entre el personal colaborador y directivo lo que conlleva a presentarse un comportamiento inadecuado dentro de la organización y esto provoca efectos como la baja productividad y rendimiento en sus actividades laborales y la participación limitada y aislamiento del grupo de trabajo. Generando así una mala comunicación entre colaboradores.

3.02 Árbol de Objetivos

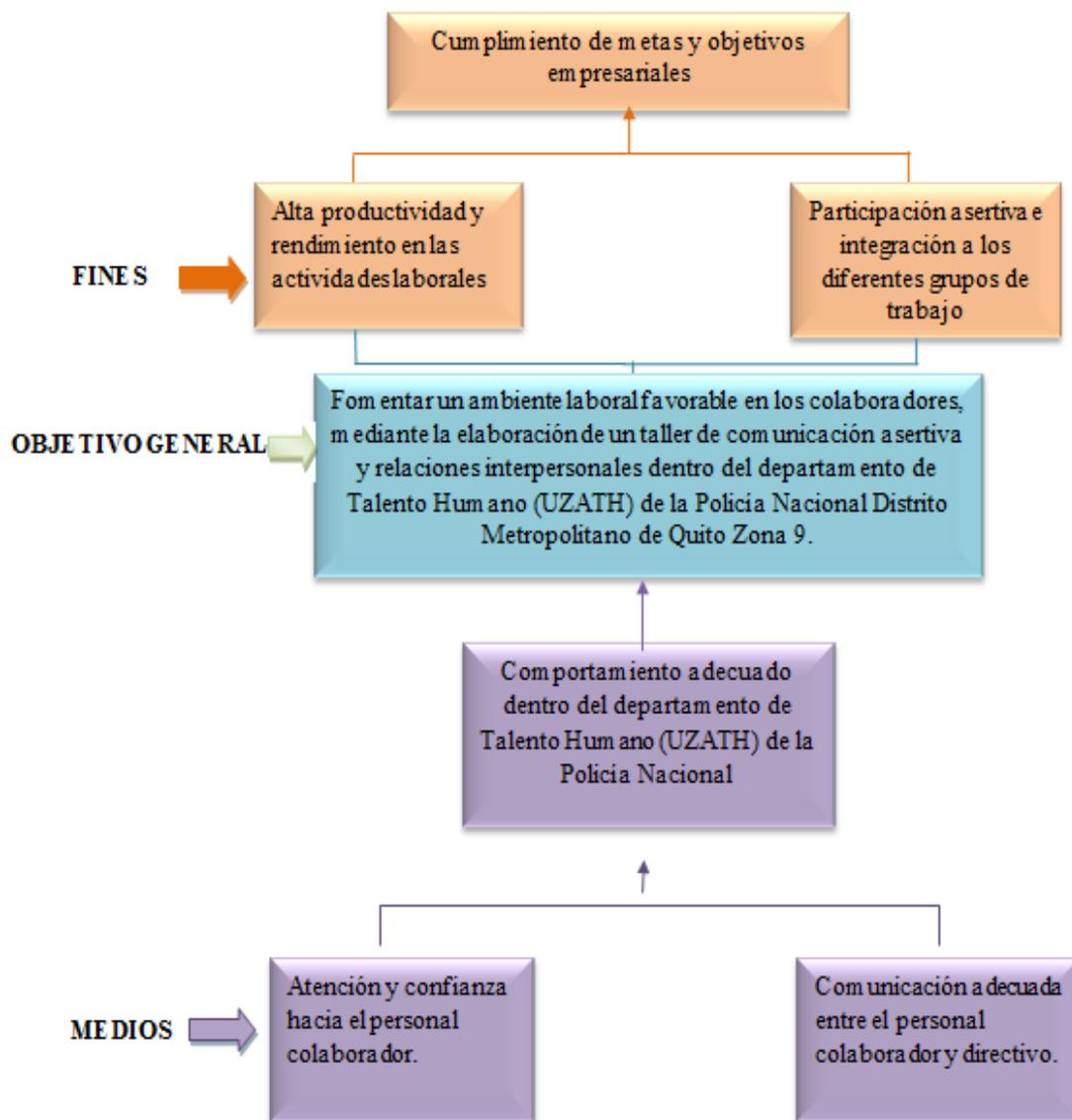


Figura 3 Árbol de Problemas
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Tanya Rodríguez

3.02.01 Análisis del Árbol de Objetivos

El árbol de objetivos es aquel que consta de un objetivo general el cual es concientizar a los altos mandos sobre la comunicación desfavorable que existe dentro de su organización mediante la realización de talleres basados en la comunicación asertiva y relación interpersonal, los medios para cumplir este objetivo son la excelente atención y confianza hacia el personal y la comunicación adecuada entre colaboradores y directivos, lo cual dará como resultado un comportamiento adecuado dentro del departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito Zona 9, y esto tiene como fines la alta productividad y rendimiento en las actividades laborales y la participación asertiva e integración a los diferentes grupos de trabajo y estos fines a largo plazo pueden provocar un alto interés para el cumplimiento de metas y objetivos empresariales.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

4.01 Matriz de análisis de alternativa

La matriz de Análisis de Alternativas es un instrumento importante dentro del desarrollo de un proyecto, una vez concluido el análisis de objetivos se puede tener una idea aproximada a lo que se enfrentara el proyecto, es decir lo que pretende lograr esto seria los fine, se entiende los métodos que se deberán manejar para lograr con estos objetivos para que el proyecto tenga un impacto exitoso.

Las alternativas son el conjunto de medios que se pueden trabajar para el desarrollo del proyecto de manera concreta.

MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

OBJETIVOS	IMPACTO SOBRE EL PROPÓSITO	FACTIBILIDAD TÉCNICA	FACTIBILIDAD FINANCIERA	FACTIBILIDAD SOCIAL	FACTIBILIDAD POLÍTICA	TOTAL	CATEGORÍA
Fomentar la atención y confianza hacia el personal colaborador	5	5	5	5	5	25	Alta
Incrementar la comunicación entre el personal colaborador y directivo	5	5	5	4	5	24	Alta
Promover un comportamiento adecuado dentro del departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional	5	4	5	5	4	23	Alta
Fomentar un ambiente laboral favorable dentro del departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional	5	3	4	4	3	19	Medio alta

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

4.01.01 Análisis de la matriz de análisis de alternativa

La matriz de análisis de alternativas tiene como primer componente Fomentar la atención y confianza hacia el personal colaborador, esto tendrá un impacto positivo sobre el propósito por lo que se le calificó con un parámetro de 5, la factibilidad técnica que tendrá es totalmente posible por eso se lo establece en un parámetro de 5, como es posible de lograrse se cuenta con el financiamiento económico por lo que se establece en un parámetro de 5, también se cuenta con apoyo tanto en el ámbito familiar, institucional y laboral por lo que se da un parámetro 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 de 5, todo esto da un total de 25 el cual está en una categoría alta e indica que es un componente factible para realizarse.

El segundo componente es incrementar la comunicación entre el personal colaborador y directivo, esto tendrá un impacto sobre el propósito positivo el cual se califica con un parámetro de 5 por su factibilidad, la técnica a utilizarse es muy productiva porque se cumplirá con el objetivo lo cual se calificó con un parámetro de 5, el financiamiento es de igual manera factible por la colaboración por ello está en un parámetro de 5, a diferencia de la factibilidad social, familiar y empresarial quizá se pueda presentar la poca participación de los colaboradores por eso se calificó en un parámetro de 4, en cuestión de política si se presentara una factibilidad por lo que se considera en un parámetro de 5, con un total de 24 lo cual está también dentro de un alto porcentaje y se deduce que este componente también es muy factible para realizarse.

El tercer componente es promover un comportamiento adecuado dentro del departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional esto presenta un impacto sobre el propósito favorable por lo que se le dio un parámetro de 5, la factibilidad técnica es completamente beneficiosa es por eso que se da un parámetro de 4, se cuenta con una buena factibilidad financiera para desarrollar el proyecto por ende se da un parámetro de 5, también se cuenta con apoyo tanto en el ámbito familiar, institucional y en la sociedad laboral por lo que se da un parámetro 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 de 4, todo esto da un total de 23 que representa una categoría alta, esto permite que a corto plaza el tercer componente sea posible de realizarlo.

Para terminar se puede evidenciar el propósito el cual es Fomentar un ambiente laboral favorable en los colaboradores, mediante la elaboración de un taller de comunicación asertiva y relaciones interpersonales dentro del departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito Zona 9 esto tendrá un impacto conveniente sobre el objetivo por lo que se le dio un parámetro de 5, la técnica a utilizar es productiva es por eso que se da un parámetro de 3, se cuenta con factor económico para desarrollar el proyecto por ende se da un parámetro de 4, también se cuenta con apoyo tanto en el ámbito familiar, institucional y laboral por lo que se da un parámetro de 4, 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 de 3, todo esto da un total de 19 que

significa una categoría media alta, esto permite que a largo plaza el propósito sea factible y se dé sin ningún problema.

4.02 Matriz de análisis de impacto de objetivos

Tabla 3 Matriz de análisis de impacto de objetivos

OBJETIVOS	FACTIBILIDAD DE LOGRARSE	IMPACTO GÉNERO	IMPACTO AMBIENTAL	RELEVANCIA	SOSTENIBILIDAD	TOTAL	CATEGORÍAS
Fomentar la atención y confianza hacia el personal colaborador del Departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito, Zona 9	Los principales beneficiarios serán los colaboradores porque sus criterios serán tomados en cuenta. (5)	Valoración y reconocimiento en el momento de realizar una actividad laboral con igualdad (5)	Constante mejoramiento de la estructura física de la empresa para el desempeño (5)	Participación absoluta de todos los colaboradores en el departamento. (5)	Altos mandos comprometidos a capacitarse para generar confianza con sus colaboradores. (5)	25	Alto
Incrementar la comunicación entre el personal colaborador y directivo dentro del Departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional Distrito	Buena relación interpersonal y comunicación asertiva entre los colaboradores y los altos mandos.(4)	Participación conjunta generando empatía entre colaboradores y altos mandos. (4)	Apertura para la confianza y el buen desempeño laboral.(4)	Generar un ambiente de confianza y colaboración. (4)	Incremento de un equipo de desarrollo para un amplio nivel de comunicación interna. (4)	20	Medio alto

Metropolitano de Quito, Zona 9							
Promover un comportamiento adecuado dentro del departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito, Zona 9	Mayor interacción y disminución de conflictos laborales internos (5)	Establecimiento del trabajo en equipo para evitar el aislamiento entre colaboradores (5)	Mayor interés y colaboración para el crecimiento personal de cada uno de los colaboradores (5)	Colaboradores y jefes de áreas dispuestos a cumplir con los objetivos empresariales. (5)	Mejora continua en la comunicación e interrelación entre los colaboradores. (5)	25	Alto
Fomentar un ambiente laboral favorable en el departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito Zona 9”	Reducir la mala comunicación entre colaboradores y directivos.(4)	Directivos que confíen en sus colaboradores mediante una buena comunicación (4)	Colaboradores satisfechos y dispuestos a desempeñarse de manera adecuada. (4)	Adecuado cumplimiento de derechos de los colaboradores. (4)	Estabilidad y satisfacción laboral. (4)	20	Medio alto
TOTAL						90	Alto

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

4.02.01 Análisis de la matriz de análisis de impacto de los objetivos

La matriz de impacto de objetivos tiene como primer componente fomentar la atención y confianza hacia el personal colaborador del departamento de Talento Humano (UZATH) DE LA Policía Nacional, para saber la factibilidad de lograrse, los principales beneficiarios serán los colaboradores debido a que sus criterios serán tomados en cuenta existe un impacto de genero el cual presenta la valoración y reconocimiento en el momento de realizar una actividad laboral con igualdad, se refiere a impacto ambiental se tiene en cuenta el constante mejoramiento de la estructura física de la empresa para el desempeño, dando relevancia a la participación absoluta de todos los colaboradores en la empresa , esto asumirá una sostenibilidad de altos mandos comprometidos a capacitarse para generar confianza con sus colaboradores.

El segundo componente consiste en incrementar la comunicación entre el personal colaborador y directivo dentro del departamento de Talento Humano (UZATH) DE LA Policía Nacional, es muy factible para lograrse se debe tener en cuenta la importancia de la buena relación interpersonal y comunicación asertiva entre los colaboradores y los altos mandos permitirán la existencia de un ambiente laboral favorable, el impacto de genero s presentara por la participación mutua y empatía entre colaboradores y altos mandos, el impacto ambiental se presentara en la apertura para la confianza y el buen desempeño laboral para tener una relevancia en generar un ambiente de confianza y colaboración presentándose una sostenibilidad

en el incremento de un equipo de desarrollo para un amplio nivel de comunicación interna.

El tercer componente es promover un comportamiento adecuado dentro del departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional, la factibilidad de lograrse es muy adecuada debido a la presentación de una mayor interacción y disminución de conflictos laborales internos, creando un impacto de género en el establecimiento del trabajo en equipo para evitar el aislamiento entre colaboradores, con un impacto ambiental enfocado en el mayor interés y colaboración para el crecimiento personal de cada uno de los colaboradores, dando relevancia a los jefes de áreas dispuestos a cumplir con los objetivos personales para de esta manera generar una sostenibilidad de mejora continua en la comunicación e interrelación entre los colaboradores.

Por último el propósito es fomentar un ambiente laboral favorable Fomentar un ambiente laboral favorable dentro del departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional es muy factible de lograr este propósito con el fin de reducir la mala comunicación entre colaboradores y directivos, se presenta un impacto de género se pretende lograr confianza en los directivos hacia sus colaboradores mediante una buena comunicación, con respecto al impacto ambiental se da en los colaboradores satisfechos y dispuestos a desempeñarse de manera adecuada, la relevancia se da por el adecuado cumplimiento de derechos en su desempeño, para una sostenibilidad en la estabilidad y satisfacción laboral.

4.03 Diagrama de estrategias

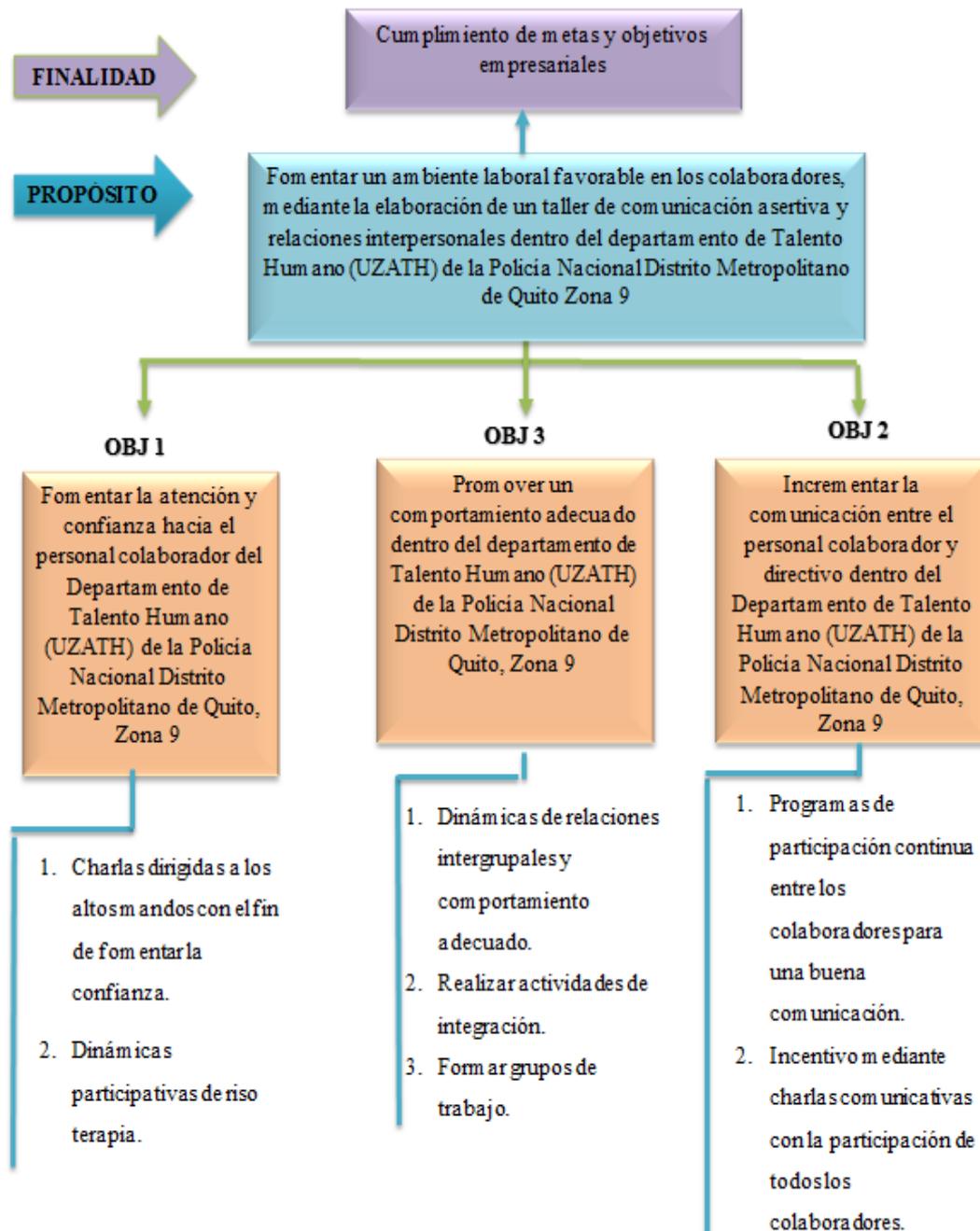


Figura 4 Diagrama de estrategias

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

4.03.01 Análisis del diagrama de estrategias

En el diagrama de estrategias se establece como propósito fomentar un ambiente laboral favorable en los colaboradores, mediante la elaboración de un taller de comunicación asertiva y relaciones interpersonales dentro del departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito Zona 9, la finalidad que se desea conseguir es el alto interés para el cumplimiento de metas y objetivos empresariales, de esta manera se fortalecerá la comunicación entre colaboradores para una buena interacción entre si, mediante la confianza que se verá reflejada entre colaboradores para un trato digno que sea mutuo siempre para el buen ambiente laboral.

El primer objetivo del diagrama de estrategias es fomentar la atención y confianza hacia el personal colaborador del Departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito, Zona 9 este objetivo se debe cumplir con ciertas actividades las cuales son:

- Talleres dirigidos a los altos mandos con el fin de fomentar la confianza.
- Dinámicas participativas de riso terapia

El segundo objetivo es Incrementar la comunicación entre el personal colaborador y directivo dentro del Departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito, Zona 9, el cual para alcanzarlo también requiere cumplir ciertas actividades las cuales son:

- Programas de participación continua entre los colaboradores para una buena comunicación.

- Incentivo mediante charlas comunicativas con la participación de todos los colaboradores.

El tercer objetivo es promover un comportamiento adecuado dentro del departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito, Zona 9, y para cumplirlo con éxito se llevará a cabo ciertas actividades las cuales se determinan en:

- Talleres de relaciones intergrupales y comportamiento adecuado.
- Realizar actividades de integración.
- Formar grupos de trabajo.

Tabla 4 Matriz De Marco Lógico

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Alto interés para el cumplimiento de metas y objetivos empresariales.	Se lograra un cumplimiento empresariales en todo sentido mediante la confianza y buena comunicación lograda entre colaboradores	Informes mensuales por cargo del departamento de Recursos Humanos del cumplimiento el cual a su vez se verá reflejado en la productividad empresarial.	Aumentar un ambiente ameno el cual sirva para el correcto desempeño de los colaboradores. Fomentar una integración entre colaboradores.
PROPÓSITO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Fomentar un ambiente laboral favorable en los colaboradores, mediante la elaboración de un taller de comunicación asertiva y relaciones interpersonales dentro del departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito Zona 9.	Servirá como motivación para los colaboradores desempeñarse en un ambiente de confianza y comunicación asertiva entre sí.	Informes semanales de las actividades realizadas con el objetivo de lograr un ambiente laboral favorable.	Todos los colaboradores pueden ser un factor fundamental para el cumplimiento de objetivos empresariales.
COMPONENTES	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Fomentar la atención y confianza hacia el personal colaborador del Departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito, Zona 9	Se garantiza el cumplimiento de objetivos empresariales mediante una adecuada comunicación y trato amable en el medio laboral.	Encuesta dirigida al personal encargado de la productividad.	Constante interacción y participación en las actividades entre colaboradores y altos mandos.
Incrementar la comunicación entre el personal colaborador y directivo dentro del Departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito, Zona 9	El comportamiento de los colaboradores ira cambiando conforme se rija al lineamiento y compromiso de los mismos para manejar un ambiente laboral adecuado.	Participación constante del departamento de Recursos Humanos para realizar un seguimiento acerca del comportamiento entre colaboradores.	Adecuada interacción para una buena comunicación entre los colaboradores.

Promover un comportamiento adecuado dentro del departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito Zona 9.	El desempeño depende del trato que reciban los colaboradores, y la confianza que se les brinde para su desempeño.	Encuestas realizadas al personal. Evaluar continuamente un proceso de integración entre colaboradores y altos mandos.	Una comunicación asertiva genera mejor entendimiento para el desempeño de la buena productividad.
ACTIVIDADES	PRESUPUESTO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTO
<p>1.1 Talleres dirigidos a los altos mandos con el fin de fomentar la confianza.</p> <p>1.2 Dinámicas participativas de riso terapia.</p> <p>2.1. Programas de participación continúa entre los colaboradores para una buena comunicación.</p> <p>2.2. Incentivo mediante charlas comunicativas con la participación de todos los colaboradores.</p> <p>3.1. Talleres de relaciones intergrupales y comportamiento adecuado.</p> <p>3.2 Realizar actividades de integración.</p> <p>3.3 Formar grupos de trabajo</p>	<p>Esferos</p> <p>Proyector</p> <p>Computadora</p> <p>Anillado</p> <p>Cuadernos</p> <p>Papel Bond</p>	<p>Informes escritos de evaluación</p> <p>Recibos</p> <p>Notas de ventas</p> <p>Informes de participación.</p> <p>Registro de Asistencia</p>	<p>Poca participación por parte de los altos mandos mostrando desinterés.</p> <p>Escaso interés para el cambio.</p> <p>Los colaboradores se desenvuelven en un ambiente adecuado con una comunicación adecuada.</p> <p>Los colaboradores no muestran ninguna insatisfacción en el momento de laborar mostrando una correcta relación con los altos mandos.</p>

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

4.04.01 Análisis de la Matriz de Marco Lógico

Al momento de realizar la Matriz de Marco Lógico se procede a establecer ciertos puntos tomando en cuenta la finalidad, el propósito, los componentes y las actividades de cada componente, para lo cual se realiza un análisis y se establece indicadores, medios de verificación, supuestos ya sean positivos o negativos.

La finalidad del proyecto consiste en el cumplimiento de metas y objetivos empresariales como indicadores consta que se lograra un cumplimiento empresariales en todo sentido mediante la confianza y buena comunicación lograda entre colaboradores, los medios de verificación con los que se cuenta son los informes mensuales por cargo del departamento de Recursos Humanos del cumplimiento el cual a su vez se verá reflejado en la productividad empresarial, teniendo como supuesto fomentar una integración entre colaboradores.

El propósito del proyecto es fomentar un ambiente laboral favorable en los colaboradores del departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito Zona 9, cuyo indicador muestra que servirá como motivación para los colaboradores desempeñarse en un ambiente de confianza y comunicación asertiva entre sí lo cual será cumplido en un 80%, los medios de verificación que se cuenta son informes semanales de las actividades realizadas con el objetivo de lograr un ambiente laboral favorable, con un supuesto

donde todos los colaboradores pueden ser un factor fundamental para el cumplimiento de objetivos empresariales.

El primer componente consiste en fomentar la atención y confianza hacia el personal colaborador del Departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito, Zona 9, cuyo indicador es garantizar el cumplimiento de objetivos empresariales mediante una adecuada comunicación y trato amable en el medio laboral, los medios de verificación son: Encuesta dirigida al personal encargado de la productividad.

Como segundo componente esta Incrementar la comunicación entre el personal colaborador y directivo dentro del Departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito Zona 9, el cual como indicador muestra que el comportamiento de los colaboradores ira cambiando conforme se rija al lineamiento y compromiso d los mismos para manejar un ambiente laboral adecuado, utilizando como medio de verificación la participación constante del departamento de Recursos Humanos para realizar un seguimiento acerca del comportamiento entre colaboradores.

El tercer componente es promover un comportamiento adecuado dentro del departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito Zona 9, el cual tiene como indicador al desempeño el cual dependerá del trato que reciban los colaboradores, y la confianza que se les brinde para su desempeño., utilizando como medio de verificación las encuestas realizadas

al personal para evaluar continuamente un proceso de integración entre colaboradores y altos mandos.

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

- Talleres dirigidos a los altos mandos con el fin de fomentar la confianza.
- Propuestas para la mejora continua e interacción entre los colaboradores.
- Talleres de relaciones intergrupales y comportamiento adecuado.
- Realizar actividades de integración.
- Programas de participación continúa entre los colaboradores para una buena comunicación.

Para el cumplimiento de las actividades se estableció un presupuesto donde se detalla papel boom, computadora, anillado, cuadernos, esferos, los medios de verificación son Informes escritos de evaluación, recibos, notas de ventas, informes de participación, registro de asistencia. Y supuestos los cuales son la participación por parte de los altos mandos mostrando desinterés, escaso interés para el cambio, los colaboradores se desenvuelven en un ambiente adecuado con una comunicación pertinente, y los colaboradores no muestran ninguna insatisfacción en el momento de laborar mostrando una correcta relación con los altos mandos.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.01 Antecedentes

“En efecto en el año de 1822 entramos a formar parte de la Gran Colombia, como Distrito del Sur o Provincia de Quito, en donde ya se disponía de una nomenclatura de autoridades y empleados para el ejercicio de la función policial, pues con Jefes de Policía, Jueces de Policía, Comisarios, Supervigilantes, Gendarmes y Celadores bajo las dependencia de los Municipios.

Al advenimiento de la República, las funciones policiales y en general la conservación del orden público quedaron en manos de los militares que detentaban el poder en todos los órdenes.

En los primeros años de la República se sostenían los sistemas administrativos implantados por el Libertador Simón Bolívar en la Gran Colombia, en consecuencia, los Municipios conservaban características idénticas a los antiguos cabildos, incluyendo lo relacionado a la intervención policial.

En el año de 1832 el Congreso considerando la necesidad de fijar bases para formar la Policía, decreta que los Consejos Municipales, de las Capitales de Departamento elaboren el Reglamento de Policía que regirá en cada uno de ellos, aclarando que la Policía no tendrá ninguna otra intervención que la que le atribuyen las leyes y deberá quedar bajo la responsabilidad de los Consejos Municipales, por lo tanto cesan en sus funciones todos los empleados del ramo y quedan abolidos los nombres de Juez y Jueces de Policía, Supervigilantes, Gendarmes y Celadores, subsistiendo solamente los de Comisarios y Dependientes.

En este primer período presidencial, mandato del Gral. Juan José Flores no se dejó muy resuelto el aspecto policial y como fácilmente se puede deducir de lo expuesto, la Policía a esa fecha no era una institución nacional, pues su acción no sobrepasa los linderos provinciales o cantonales.

Al asumir la presidencia Vicente Rocafuerte en el año 1835, restablece la Policía al mismo estado que se encontraba en 1830, de todas maneras se preocupa que la Policía adquiera los más altos niveles de eficiencia y servicio dictando la Ley de Régimen Político y Administrativo. En ella se fijan como funciones de los Consejos Municipales, el cuidar de la Policía de Seguridad, Salubridad, Comodidad y Ornato.

La Asamblea Constituyente de 1843, dicta una nueva ley de Régimen Político y Administrativo, según la cual se centralizaba en el Poder Ejecutivo la mayor parte de las atribuciones que correspondían a los Municipios y se establece que los Ministros de Gobierno y Relaciones Exteriores se encarguen de todo lo que se refiere a la Policía de todos los pueblos. Esto viene a constituir un primer paso para la organización de la Policía como Institución Nacional.

En febrero de 1848, es aprobado por el Ejecutivo el Reglamento expedido por el Municipio de Quito, sentándose bases para una función policial menos localista, pues comparte responsabilidades con el poder central. Se establece que la Policía de cada cantón estará a cargo de un Jefe de Policía, un Comisario, Celadores y Empleados, el Jefe de Policía será la autoridad máxima y será nombrado por el Ejecutivo. LA Policía deja de ser dependencia administrativa municipal y se constituye una entidad casi independiente con funciones específicas, tales como : las de perseguir a sociedades secretas o sospechosas de cualquier crimen, cuidar que no corran rumores falsos que alarmen a la ciudadanía, los extranjeros que llegaren deberán presentarse con sus pasaportes ante el Jefe de Policía, no deberá permitirse ningún espectáculo, diversión sin licencia de la Policía, prohibición de actos o expresiones contrarios a la religión, a la moral y a las buenas costumbres, entre otras”. (Nacional)

Misión

“La Policía Nacional es una Institución de Carácter Civil, Armada, Técnica, Jerarquizada, Disciplinada, Profesional y Altamente Especializada, cuya misión es atender la seguridad ciudadana y el orden público, proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional.”

Visión

“Para el 2017, seremos la Institución más confiable y efectiva a nivel nacional y regional en seguridad ciudadana, brindando servicios policiales de calidad orientados al buen vivir, en irrestricto respecto a los Derechos Humanos y libertades democráticas.”

Valores

Debido a la responsabilidad ética y social que implica nuestra misión profesional, a más de los principios que guían a la institución, requerimos de un conjunto de valores personales que conduzcan a dar lo mejor de nosotros durante el desempeño profesional y en nuestra vida privada.

Estos valores se aprenden en la familia y en la escuela, son reforzados durante el proceso de enseñanza y formación que recibimos, no solo en las aulas sino con la palabra y el buen ejemplo de nuestros superiores.

- Integridad
- Transparencia
- Calidez
- Solidaridad
- Colaboración
- Efectividad
- Respeto
- Responsabilidad
- Lealtad

A nivel nacional, esta entidad cuenta con sub departamentos entre ellos está el de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional, el cual se encarga del control y seguimiento continuo del recurso humano componiéndose así por sus colaboradores, durante su desarrollo se han presentado inconvenientes laborales los mismos que han repercutido para que no exista un ambiente de trabajo favorable, generando de esta manera ciertas actitudes inadecuadas en su desempeño diario.

Se considera que existe un escaso conocimiento de comunicación asertiva y de buenas relaciones interpersonales, lo cual ayudara a mejorar el clima laboral, es ahí donde radican los inconvenientes.

5.02 Justificación

Con la aplicación de la propuesta se pretende fomentar un ambiente laboral favorable dentro del departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito Zona 9, y mejorar la comunicación entre colaboradores y altos mandos, mediante un taller de relaciones interpersonales para establecer a futuro una mayor confianza entre sí, de esta manera haciéndoles sentir a los colaboradores un empoderamiento total de sus actividades, para que se cumplan las metas y los objetivos empresariales de la empresa.

Para cumplir estos objetivos se pretende realizar un taller de comunicación asertiva y relaciones interpersonales en los cuales participaran todos los colaboradores del departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito Zona 9 teniendo presente lograr en ellos la captación de información necesaria para poder atribuir en el comportamiento e interacción grupal, con el objetivo de lograr una comunicación adecuada, para el cumplimiento a la empresa, proporcionando un ambiente laboral favorable.

Esta propuesta que se realiza es un aporte significativo para contribuir a la gestión del Talento Humano de la empresa ya que el bienestar de los participantes es un beneficio para crear un ambiente laboral ameno, generando mayor productividad con

una satisfacción por la confianza generada entre colaboradores y directivos. Al cumplirse el propósito de la propuesta se pretende renovar constantemente con ideas para que los colaboradores se sientan a gusto y puedan desempeñarse de manera adecuada.

5.03 Objetivo General

Fomentar un ambiente laboral favorable en los colaboradores, mediante la elaboración de un taller de comunicación asertiva y relaciones interpersonales dentro del departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito Zona 9.

5.03.01 Objetivos específicos

- Generar un ambiente laboral estable entre colaboradores
- Fomentar el buen trato y confianza entre el personal colaborador y directivo.
- Promover un comportamiento adecuado dentro del departamento

5.04 Orientación para el estudio

5.04.01 Comunicación asertiva

Se denomina comunicación asertiva a la forma mediante la cual se logra manifestar a los demás de forma simple, clara y oportuna, lo que se siente, se requiere o se piensa. También es considerada una habilidad, la cual se asocia a la

inteligencia emocional y la capacidad para poder comunicarse sin ninguna dificultad con los demás. La comunicación asertiva es clave para lograr el éxito en la vida.

Este tipo de comunicación ayuda a evitar cualquier acontecimiento que pueda llevar a la agresividad en el momento de expresar alguna idea, se entiende así que no evita una comunicación sino ayuda a que sea más directa y concisa llegando a un acuerdo entre sí. Ser asertivos implica tener muy claras las decisiones que esta por tomarse llegando a la pasividad, concluyendo de manera homogénea para resolver cualquier mal entendido.

Este tipo de comunicación fundamentalmente se basa en el respeto ya que procura al máximo se respete las ideas, opiniones, requerimientos, expresiones, etc. de los demás. Al mismo tiempo se enfoca en la empatía ya que durante el transcurso de la comunicación se permite que haya acercamientos y confianza mutua entre sí así como también sus diferentes posturas.

La comunicación asertiva es aquella donde también se involucran los sentimientos, ya que en el momento que se pone en práctica la empatía, se estarían poniendo en los zapatos de la otra persona, al mismo tiempo es una comunicación libre, porque se respetaran las ideas de quien está involucrado en la comunicación. Hay que tener en cuenta que es indispensable la asertividad en el momento de comunicarse porque ayudara a lograr lo que se quiere conseguir.

Quienes son asertivos no quiere decir que serán aquellas personas que lleven como segundo nombre la perfección o que jamás fallen en su vida, significa que al

menos busca siempre una solución de manera pasiva, teniendo una visión clara del mundo y a dónde quiere llegar sin perjudicar a alguien más, esto quiere decir que con facilidad el éxito formara parte de sus vidas.

Uno de los valores que promueve la asertividad, es el respeto. (Celis)

5.04.02 Importancia de la comunicación asertiva

La asertividad promueve lo efectivo es por eso que se considera una cualidad de equilibrio entre el valor y la compasión, dando énfasis al respeto que merece las ideas, opiniones o sugerencias de las demás personas. Para formar un criterio adecuado hay que fortalecer una comunicación clara, siendo uno mismo ante las demás personas, buscando soluciones para ganar ambas partes respetando y haciendo respetar las diferencias.

Se considera importante la comunicación asertiva porque implica la seguridad en uno mismo, teniendo en cuenta cuales será los fines por conseguir así como también reconociendo las limitaciones que se puedan presentar, si se pone en práctica los valores que esta comunicación implica todo será más fácil, porque cuando se respeta a las demás personas ellas serán recíprocas.

5.04.03 Beneficios de una Comunicación Asertiva

Cuando se desarrolla una comunicación asertiva como un buen hábito, los beneficios son para mejorar el estilo de vida, así como también el estado físico y emocional de quien lo aplica. Entre estos beneficios tenemos los siguientes:

- **Reducir el estrés:** Cuando aplicamos una comunicación asertiva evitamos cargar con problemas de situaciones adversas que piensan no tienen solución.
 - **Mejora habilidades sociales y personales:** Debido a la comunicación clara con los demás, el círculo social y el buen trato mejorara.
 - **Controlar los impulsos o rabia:** Permite el autocontrol de reacciones que la otra persona no las puede tolerar, evitando así enfrentamientos verbales o físicos.
 - **Mejora la autoestima:** Porque ayuda a sentirse bien con los demás y por ende con si mismo.
 - **Te respetas a ti mismo y te ganas el respeto de los demás:** El valor fundamental que la comunicación asertiva ayuda a practicar es el respeto y por ende cuando se respeta la opinión de los demás, ellos mostraran respeto.
 - **Creas situaciones ganar-ganar:** Siempre habrá una solución si se genera esta comunicación donde ninguna de las partes salga afectada, buscando el beneficio mutuo.
 - **Mejoras tus habilidades de toma de decisiones:** Ayuda a ser más prácticos y concretos en el momento de tomar una decisión.
 - **Satisfacción personal y laboral:** Si se practica una comunicación asertiva se genera un ambiente favorable sintiendo de esta manera un empoderamiento creciendo tanto personal como profesionalmente.
- (Martinez F. , 2011)

Se entiende que si se practica una asertividad en el momento de comunicarse, se muestra al mismo tiempo respeto por las ideas de los demás es así como ayuda a relacionarse de manera correcta generando un ambiente favorable para el desempeño de cualquier actividad. No se debe olvidar que ante todo se debe mostrar respeto por sí mismo de esta manera el respeto de los demás se notara porque se darán cuenta que se es capaz de defender las ideas, sentimientos o pensamientos, se demostrara al mismo tiempo que se respeta conscientemente los derechos de los demás y que se está dispuesto a resolver conflictos.

5.04.04 Características de una persona asertiva

Las personas asertivas se caracterizan por las siguientes actitudes:

- Persona libre para expresar sus sentimientos y pensamientos, segura de sí mismo y de sus habilidades.
- Capaz de mantener una comunicación larga y entretenida sin ningún inconveniente.
- Es consciente de los derechos de los demás como los de sí mismo.
- Persona capaz de controlar impulsos evitando momentos desagradables con presencia de ira.
- Tiene en cuenta sus necesidades y las de los demás.

5.04.05 Pasos para una comunicación asertiva

Son ciertas medidas a tomar para con facilidad lograr ser asertivos en el momento de comunicarnos.

1-Evalúa tu estilo

Hay que realizar una introspección del estilo de comunicación que se tiene para poder empezar a cambiarlo de manera positiva, entender cuáles son los derechos que se tiene, y cuales los demás merecen. Entender que un estilo agresivo no llevara a ningún fin positivo dentro de donde se desempeñe y buscar la forma de ser más amable al hablar para poder escuchar.

2- Utilizar siempre la palabra “Yo” como prioridad

Ayudará a sentirse seguro siempre de las decisiones que se tome teniendo en cuenta que siempre será para beneficio, reafirmando opiniones, deseos y derechos. Esto hara que los demás también sientan la misma seguridad parta poder continuar con un dialogo no como que se tuviera la razón sino más bien dando cabida a una solución.

3-Aprender a escuchar

Un buen oyente es aquel que mantiene una actitud abierta mientras recibe el mensaje en cambio un buen comunicador implica escuchar con atención. Es necesario aprender a controlar nuestras expresiones corporales ya que estas pueden manifestar reacciones que quizá el receptor las mal interprete.

4-Busca acuerdos

Siempre habrá una solución mediante una adecuada comunicación. Evitando casos extremos se puede obtener poco a poco una habilidad de negociador. Cuando

se sabe que siempre habrá una salida todo se facilitara y se llegara a acuerdos de ganar-ganar lo cual será de beneficio en el momento de negociar mediante la asertividad.

5-Oponerse de forma asertiva.

De manera directa sin sentirse culpable, dar excusas o explicaciones cortando de manera directa una comunicación porque obviamente no se desea continuar de manera asertiva con la comunicación. Suele suceder en el caso de tener aires de superioridad o necesidad por eso es mejor actuar de manera asertiva pero diciendo no sin perder compostura.

6-Usa el lenguaje no verbal

Muchas de las veces las expresiones pueden dar a mostrar mucho más que una palabra, por ello es necesario controlar gestos que perturben la comodidad de alguien más, se recomienda utilizar las manos de manera ligera, los ojos sin una mirada penetrante pero si de manera fija demostrando atención en el tema, la posición recta y hablando con claridad.

7-Controlar emociones

Siempre que sea necesario es positivo expresar los sentimientos siempre y cuando estos sean de manera asertiva, muchas de las veces hay que aprender a controlar la ira, e impulsos negativos que no llevaran a nada bueno. Mientras más se mantenga en armonía la conversación y el equilibrio al hablar todo sucederá con fluidez.

8-Afrontar críticas

Básicamente consiste en asumir las críticas de manera constructiva, esto se lo puede lograr pidiendo detalles de porque se la hace, con qué objetivo y en ese momento analizar si esta hará bien o no conociendo lo que el interlocutor quiere expresar. Hay que tener en cuenta que si no se está de acuerdo con la crítica se debe tratar de asumir evitando una disputa, siempre respetando a la otra persona y para concluir dar las gracias por aquella critica.

No se debe olvidar, de quien procede la crítica, ya que si es de una persona sin criterio de nada servirá porque no tendría la información suficiente y puede solo perjudicar.

9-Acepta tus emociones

Siempre se presentara una dificultad en el momento de querer dar a la razón a alguien más, por ello se debe aprender a controlar emociones que no permiten lograr con éxito una asertividad. Casi siempre la ira es una de las emociones que se dificulta en el momento de controlar; sin embargo no se debe olvidar que esta es una emoción normal y no se es mala por expresarla en ciertas ocasiones. Una persona asertiva controla emociones y estas las expresa respetando así mismo a la otra persona

10-Afirma o pregunta claramente

Si lo que se quiere es tener una comunicación asertiva siempre se debe recordar la seguridad que se debe tener, en este caso en el momento de cuestionar durante la

comunicación se debe hacerlo de manera firme evitando ser agresivo o causando molestias.

Cuando la comunicación es asertiva fácilmente se puede expresar las molestias evitando ser sarcásticos.

11-Autorrevelación

Se trata de hacer que los demás se sientan abiertos hacia ti y comiencen a tener confianza. Se basa en decir a la otra persona lo que te gusta de ella: “Me gusta tu forma de vestir”, “Enhorabuena por el examen aprobado”. Mantén un gesto facial agradable y sonríe. (Martin)

5.04.06 Indicadores expresivos verbales y no verbales de la asertividad

- **Mirar a los ojos:** Una mirada fija y con atención será necesaria para mantener un buen contacto con quien se está comunicando. La mirada expresa seguridad, es por ello que en el momento que se pretende evitarla no se podrá llevar un equilibrio durante el dialogo porque por lo general se dará a notar desconfianza, y se da a notar que la otra persona tiene dominio sobre si opacando de esta manera la comunicación.
- **El volumen de la voz:** El volumen de la voz que se utilice hay que tener muy presente ya que las personas que reciben el mensaje pueden sentirse intimidadas, sintiendo un abuso de autoridad y obviamente la asertividad no

se hará presente ya que no podrá expresarse de manera correcta y con seguridad. Es importante considerar y si es necesario bajar el volumen de la voz para generar paz y un ambiente de reciprocidad. Las personas inasertivas tienen como característica emplear un volumen de voz demasiado bajo; lo cual dificulta la comunicación ya que se siente intimidada y no muestra nada de seguridad.

- **Fluidez verbal:** Esta requiere espontaneidad y seguridad. Los tiempos muy prolongados para dar una respuesta, debido a que se piensa demasiado, generan angustia en la persona que está esperándola. Las personas inseguras o inasertivas consideran que cada pregunta es un problema que deben resolver.

Emplean diversos recursos inadecuados, tales como muletillas, silencios entre una frase y otra, repeticiones y aclaraciones innecesarias, reiteradas disculpas e insinúan en vez de afirmar. Cuando se conversa con alguien que carece de fluidez verbal se siente impaciencia y desesperación.

- **La postura:** Comunica actitudes y la persona inasertiva, con su sola presencia

física, da la impresión de que lo único que desea es no molestar. Es difícil acercarse afectivamente a una persona que no se acepta a sí misma. La sumisión generalmente produce rechazo.

- **Los gestos:** El gesto es la entonación del cuerpo. Acompaña físicamente al lenguaje y completa su sentido. Es lenguaje no verbal. Es en el rostro donde más se manifiesta lo que la persona es. Cuando se observa a alguien no solo se miran sus ojos, también las cejas, la boca, las comisuras. Los gestos de las personas no asertivas suelen estar desfasados respecto del lenguaje hablado. Existe cierta ambigüedad en el mensaje; por ejemplo, pueden manifestar verbalmente que están alegres, pero su rostro muestra tristeza. Con mayor frecuencia, las expresiones gestuales de estas personas suelen ser frías, impasibles y serias. Cuando se está frente a una persona con poca expresión gestual, se siente desconcierto, incertidumbre, desconfianza.
- **El contenido verbal del mensaje:** Es la transcripción en palabras de lo que se desea. El mensaje debe ser claro, explícito, directo, franco, considerado y respetuoso de los derechos de las demás personas.

Hay personas que al expresar sus pensamientos o sentimientos terminan diciendo otra cosa o cambian de tema, por temor o por inseguridad. Cuando se descubre que una persona no dice lo que piensa se siente indignación. Comportamientos no asertivos Las conductas no asertivas son la agresiva y la pasiva. Diversos autores han estudiado las consecuencias negativas y los conflictos de personalidad y de comportamiento que ocasionan estos tipos de conducta. (Comunicación Asertiva, 2009)

5.04.07 Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son contactos reflexivos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad. Por naturaleza el ser humano es un ente social y por ello todas las personas creamos diversas relaciones a lo largo de nuestra vida, y a través de ellas, intercambiamos expresiones de sentir y ver la vida; además compartimos necesidades, intereses y afectos. En nuestro diario vivir nos relacionarnos con tantas personas como nos es posible considerando que, “cada cabeza es una cajita de sorpresas, con pensamientos y actos diferentes entre sí”.

En esa diferencia, radica lo valioso de las relaciones humanas, ya que al establecer vínculos de comunicación intercambiamos y construimos nuevas experiencias y saberes; pues tenemos que hacer un esfuerzo para lograr comprendernos y llegar a acuerdos. Esto último no resulta complicado, tomando en cuenta que las personas compartimos ideas, necesidades e intereses comunes; por eso, las relaciones interpersonales son una búsqueda constante de convivencia positiva entre personas de diferente edad, cultura, religión, etnia, etc. (Velázquez, 2007)

5.04.08 Importancia de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral

Las relaciones interpersonales crean un papel clave en el desarrollo de una persona. Lograr refuerzos sociales en nuestra sociedad ayuda a tener una adaptabilidad al entorno y así tener una mejor calidad de vida.

Este tipo de relaciones están presentes a lo largo de toda nuestra vida y en cualquiera de los ámbitos en el que nos desenvolvamos; de esta manera obtenemos gratificación social la cual nos aporta equilibrio y satisfacción emocional. Además gracias a las relaciones interpersonales hacemos nuevos amigos y mantener amistades de años, compartiendo experiencias con los demás.

Hay emociones básicas que ponemos en práctica sin darnos cuenta y a la vez encontramos estancadas en una emoción. Al momento de tener discrepancias con alguien esto va a dificultar la negociación por la distancia convirtiéndose en un impedimento. Pero podemos aprender a controlar nuestras emociones, separándonos de ellas para llegar a un objetivo común e incluirlas poco a poco de manera beneficiosa.

5.04.09 Tipos de relaciones interpersonales

Se ha elaborado una clasificación general que contempla un juego de estabilidad entre las intenciones de las distintas partes que intervienen en el vínculo. Podríamos hablar de:

- **Relaciones íntimas/relaciones superficiales:** aparecen cuando se busca satisfacer una necesidad afectiva o básica, a partir de un nexo con otra persona. Pueden producirse asimetrías, como se da en la relación entre un paciente y su médico, ya que mientras para el paciente esta será posiblemente una relación íntima, para el médico tal vez sea, por obvias razones

profesionales, más superficial. En el caso de que las relaciones de ambos no estén bien afianzadas, puede surgir un conflicto.

- **Relaciones personales/relaciones sociales:** la identidad personal suele perder peso ante los modelos que la sociedad a menudo impone sobre el sujeto. Tomando en cuenta el ejemplo anterior podremos decir que los enfermos componen un grupo social y los médicos, otro, y entre ellos predomina la identidad social por sobre la individual.
- **Relaciones amorosas:** La componen elementos como la intimidad, pasión y compromiso entre dos personas. Y a su vez pueden ser relaciones formales, de amistad, romántica, de apego o plena; siempre y cuando haya un equilibrio entre ambas partes. Si vamos al mismo ejemplo que antes, puede decirse que la relación que busca el paciente con el médico es de apego, mientras que la que puede ofrecer el médico es formal, dado que debe estar en contacto con muchos pacientes. (Grande, 2016)

5.04.10 Ambiente laboral

Tenemos a varios autores que han definido este campo, citados por (Furnham, 2001). Forehand y Von Gilmer (1964) definen al clima laboral “como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización”.

Schneider (1975) como “Percepciones o interpretaciones de significado que ayudan a la gente a encontrarle sentido al mundo y saber cómo comportarse”.

El clima laboral se ve influido por una multitud de variables; las cuales interaccionan entre sí de diversa manera según las circunstancias y las personas involucradas. Así, los aspectos psíquicos, anímicos, familiares, sociales, de educación y económicos que rodean la vida de cada individuo, intervienen en su consideración del clima laboral de su empresa. (Prieto, 2010)

En síntesis podemos decir que el clima laboral es uno de los aspectos e mayor importancia para la empresa y lo podemos definir como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados.

El cual incluye elementos como el grado de identificación del trabajador con la empresa, la forma en que los grupos se integran para trabajar, los niveles de conflicto, así como los de motivación, etc.

Así, los aspectos psíquicos, anímicos, familiares, sociales, de educación y económicos que rodean la vida de cada individuo, intervienen en su consideración del clima laboral de su empresa. (Prieto, 2010)

5.04.11 Beneficios de un buen ambiente en la organización

Un buen ambiente laboral dentro de la empresa involucra varios beneficios, entre los cuales podemos mencionar los siguientes:

- Mejor rendimiento laboral.
- Mayores beneficios para la empresa.
- Se favorece el trabajo en equipo.

- Los talentos permanecen en la empresa
- Mayor integración por parte de los trabajadores.
- Los trabajadores colaboran más y dan buenas ideas.
- Mejora la imagen de la empresa.
- La empresa se adapta de mejor manera a entornos competitivos y luego superar cambios que surjan por diferentes circunstancias.
- Se consiguen los resultados propuestos.

5.04.12 Importancia del clima laboral en una empresa

Se ha convertido de gran importancia el poder desenvolverse en un trabajo con un ambiente grato que cuando aquello no sucede, no hay dinero, ni beneficios que impidan que el profesional comience a buscar nuevos desafíos, perjudicando los planes de retención de talento que tenga la organización. Por ende, se dice que si no se tiene un buen clima laboral se está condenado al fracaso empresarial.

Esto incluye elementos como el grado de identificación del trabajador con la empresa, la manera en que los grupos se integran y trabajan, los niveles de conflicto, así como los de motivación, entre otros.

5.05 Relación de contenidos

5.06 Metodología

5.06.01 Modelo del proyecto

Esta investigación se encuentra orientada a la elaboración y socialización de un taller de comunicación asertiva y relación interpersonal entre colaboradores en el

cual participaran los mismos y también directivos dentro del departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito Zona 9, con el objetivo de fomentar un ambiente laboral favorable para el correcto desempeño, tomando como guía la modalidad de investigación I+D+I.

5.06.02 Recolección de la información

La recopilación de la información es en las instalaciones del departamento con la participación de los colaboradores y directivos para determinar la situación actual, también se utilizara información de estudios realizados los cual permitirán saber cuáles son las causas más comunes para que se presente un ambiente laboral desfavorable con la única intención de mejorarlo.

5.06.03 Método utilizado

El método utilizado fue el inductivo, el cual sirvió para poder establecer un análisis y determinar la conceptualización del árbol de objetivos, árbol de problemas y diagramas de estrategias.

5.06.04 Técnica utilizada

La técnica utilizada fue la recolección de datos mediante la realización de encuestas, para determinar la situación actual y poder establecer procedimientos que ayuden a mejorar el clima laboral dentro de la empresa.

5.06.05 Tipo de Investigación

Se pretende desarrollar en el presente proyecto tres tipos diferentes de investigación dentro de los cuales están: Investigación de Campo, Investigación Documental e Investigación Descriptiva.

La Investigación de Campo ayuda a identificar dentro del área de investigación como su nombre lo dice las falencias existentes en el entorno. En el momento que se propone una socialización se tendrá contacto directo con los involucrados para poder buscar soluciones mediante un taller de relaciones interpersonales.

La investigación documentales aquella que proporcionara información escrita y documentada relacionada con la empresa, esto ayudara a recopilar información para el desarrollo del proyecto.

La investigación descriptiva es aquella que permitirá realizar el análisis de datos obtenidos mediante encuestas, y a la vez los resultados que se obtiene de la misma.

El proyecto pretende llegar a tener óptimas soluciones dentro del departamento donde se aplicara la socialización, para lo cual será necesario aplicar estos tipos de investigación.

5.06.06 Estructura de la encuesta

Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo. (Vasquez, 2006)

La encuesta realizada es un cuestionario previamente diseñado que consta de 13 preguntas cerradas con las opciones de SI y NO en su mayoría.

ENCUESTA

TEMA: Fomentar un ambiente laboral favorable en los colaboradores del departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito, mediante la elaboración de un taller de comunicación asertiva y relaciones interpersonales.

Marcar con una X la respuesta que usted considere adecuada

1.- Considera usted que en el área que se desempeña existe un buen ambiente laboral

SI _____ NO _____

2.- Ha presenciado en alguna ocasión cualquier tipo de enfrentamientos entre colaboradores.

SI _____ NO _____

NOTA: Si su respuesta es **NO**, pase a la pregunta #4, caso contrario continúe con la pregunta # 3

3.- Porque motivos considera usted que se presenta este tipo de enfrentamientos

1.- Mobbing laboral	
2.- Falta de comunicación	
3.- Agresión Verbal	
4.- Abuso de autoridad	

4.- Califique su comunicación con las distintas áreas

AREA	BUENO	MALO
Financiero		
Operaciones		
Talento Humano		
Logística		

5.- Usted sabe que es comunicación asertiva

SI _____ NO _____

6.- Cree usted que es importante implementar talleres para mejorar la comunicación entre colaboradores

SI _____ NO _____

7.-Usted cree que su empresa fomenta una comunicación adecuada e interrelación entre colaboradores

SI _____ NO _____

8.- Cree usted que este tipo de taller ayudara a mejorar la comunicación y relación laboral entre colaboradores y directivos.

SI _____ NO _____

9- Usted estaría dispuesto a participar en este tipo de talleres

SI _____ NO _____

10.-Cree usted que la participación en este tipo de talleres debe ser obligatoria

SI _____ NO _____

11.-Cree usted que este tipo de talleres se debe dictar dos veces al año

SI _____ NO _____

12- Cree usted que los talleres deben ser dictados fuera de la jornada laboral?

SI _____ NO _____

13.- Cree usted que se debe seguir con propuestas para implementar talleres con el objetivo de mejorar el ambiente laboral

SI _____ NO _____

GRACIAS

5.06.07 Población y muestra

La población está constituida por 40 colaboradores de la fuerza pública Policía Nacional DMQ, se ha tomado como muestra 10 colaboradores del departamento de Talento Humano (UZATH), entre colaboradores y directivos ya que estos están directamente involucrados en las actividades funcionales del área.

Tabla 5 Población y muestra

FINANCIERO	MUJERES	2
	HOMBRES	6
OPERACIONES	MUJERES	4
	HOMBRES	5
TALENTO HUMANO (UZATH)	MUJERES	1
	HOMBRES	9
LOGISTICA	MUJERES	2
	HOMBRES	11
	TOTAL	40

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

5.06.08 Tabulación de las preguntas antes de socializar el proyecto

Tabla 6 Pregunta 1

Considera usted que en el área que se desempeña existe un buen ambiente laboral

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJES
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

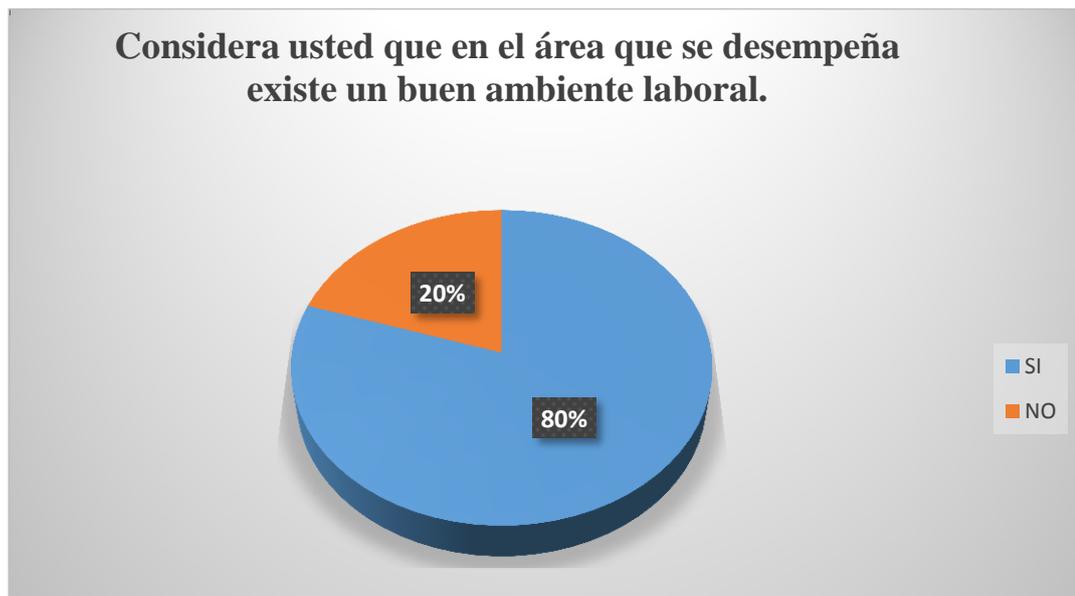


Figura 5 Pregunta 1

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

Análisis

Según los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta se entiende que el 80% de las personas encuestadas si consideran que existe un ambiente laboral adecuado en el área que se desempeñan y un restante del 20% de encuestados no han presenciado un ambiente laboral favorable en el área que desempeña su trabajo.

Tabla 7 Pregunta 2

¿Ha presenciado en alguna ocasión cualquier tipo de enfrentamientos entre colaboradores?

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJES
SI	9	90%
NO	1	10%
TOTAL	10	100%

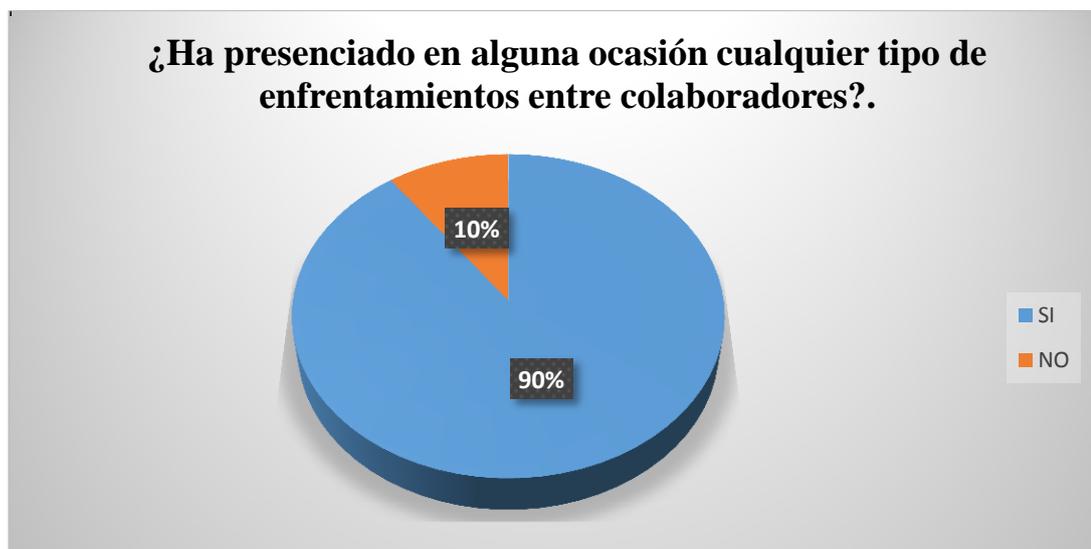


Figura 6 Pregunta 2

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

Análisis

Según los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta a los colaboradores del departamento se determina que el 90% de participantes si han presenciado en algún momento enfrentamientos entre colaboradores y el 10% restante no ha presenciado, lo cual es muy alarmante, esta problemática no debería suceder dentro de un ambiente laboral y para lo cual se deben tomar las medidas necesarias.

Tabla 8 Pregunta 3

¿Porque motivos considera usted que se presenta este tipo de enfrentamientos?

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJES
Mobbing laboral	2	22%
Falta de comunicación	3	34%
Agresión verbal	1	11%
Abuso de autoridad	3	33%
TOTAL	9	100%

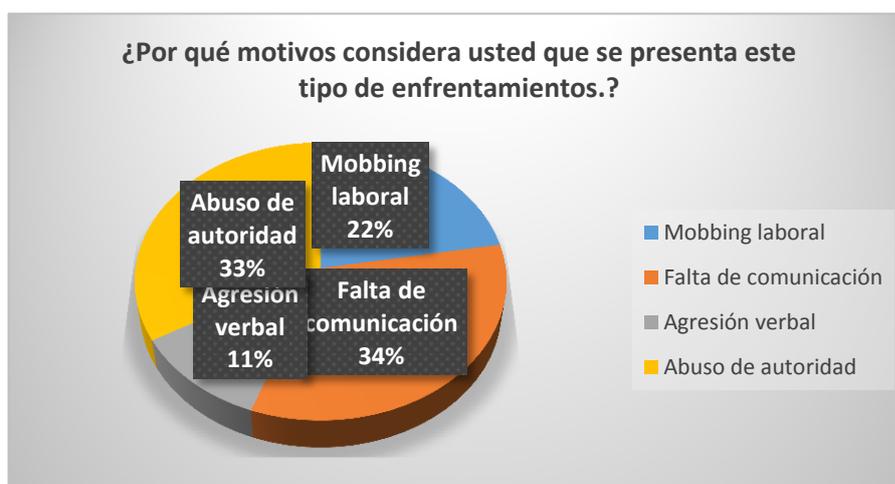


Figura 7 Pregunta 3

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

Análisis

Según los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta a los colaboradores del departamento, en cuanto a cuales serían los motivos para que se produzca enfrentamientos, se observa que de 9 personas encuestadas el 22% consideran que uno de los motivos es el mobbing laboral; el 34% consideran es la falta de comunicación; el 11% consideran la agresión verbal; y el 33% el abuso a la autoridad. Concluyendo que la falta de comunicación es la principal causa, para ello sería necesario actividades de socialización y así crear un ambiente agradable en el cual trabajar.

Tabla 9 Pregunta 4

Califique su comunicación con las distintas áreas.

AREAS	BUENO		MALO	
	PERSONAS	PORCENTAJE	PERSONAS	PORCENTAJE
FINANCIERO	7	70%	3	30%
OPERACIONES	10	100%		
TALENTO HUMANO	8	80%	2	20%
LOGISTICA	8	80%	2	20%

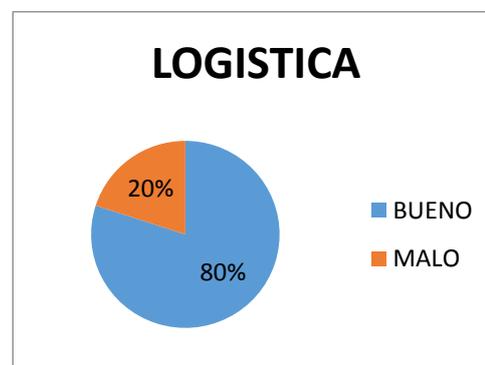
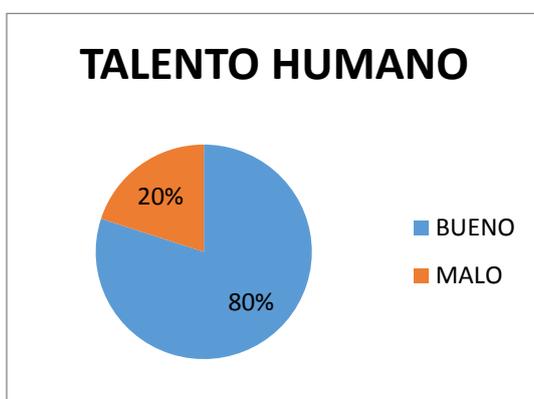
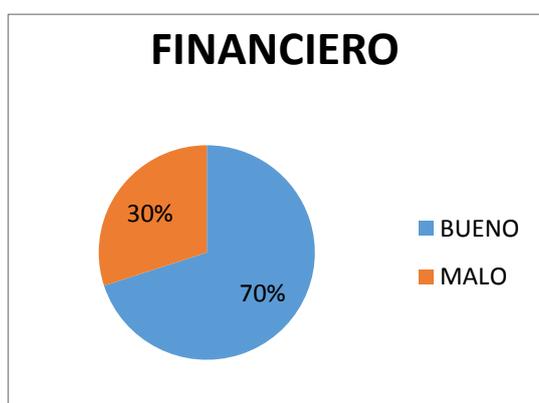


Figura 8 Pregunta 4

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

Análisis

De manera general se observa que los encuestados opinaron que tienen una buena comunicación con el área de Operaciones en un 100%, en cuanto al resto de las áreas se observa un intervalo de un 20% a 30% y con respecto al área Financiera se puede decir que es donde radica una comunicación inadecuada.

Tabla 10 Pregunta 5

¿Usted sabe qué es comunicación asertiva?

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJES
SI	4	40%
NO	6	60%
TOTAL	10	100%



Figura 9 Pregunta 5

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

Análisis

Según los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta a los colaboradores del departamento, en cuanto a si conocen sobre el termino de comunicación asertiva, del total de 10 personas encuestadas el 40% sí conocen sobre ello mientras que el 60% desconocen totalmente. Algo muy grave, ya que, la mayoría al desconocer sobre comunicación asertiva les es difícil entablar buenas relaciones entre compañeros.

Tabla 11 Pregunta 6

¿Cree usted qué es importante implementar talleres para mejorar a la comunicación entre colaboradores?

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJES
SI	9	90%
NO	1	10%
TOTAL	10	100%

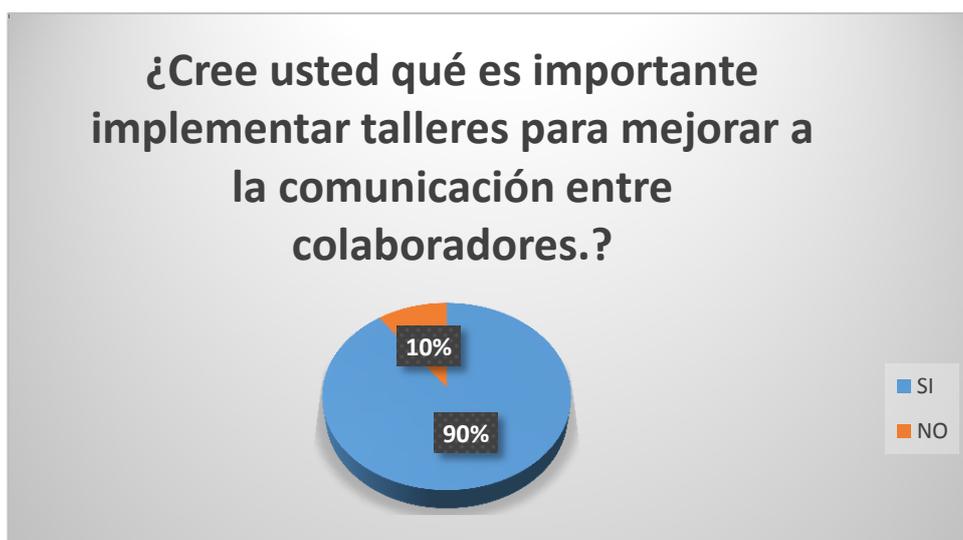


Figura 10 Pregunta 6

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

Análisis

Según los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta a los colaboradores del departamento, en cuanto a si es importante implementar talleres para mejorar la comunicación entre colaboradores, del total de 10 personas encuestadas el 90% sí considera importante la implementación de dichos talleres mientras que el 10% está en desacuerdo. Se produzca o no la implementación de talleres, se requiere además la predisposición de cada persona para que se pueda desarrollar una mejor comunicación.

Tabla 12 Pregunta 7

Usted cree que su empresa fomenta una comunicación adecuada e interrelación entre colaboradores.

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJES
SI	5	50%
NO	5	50%
TOTAL	10	100%

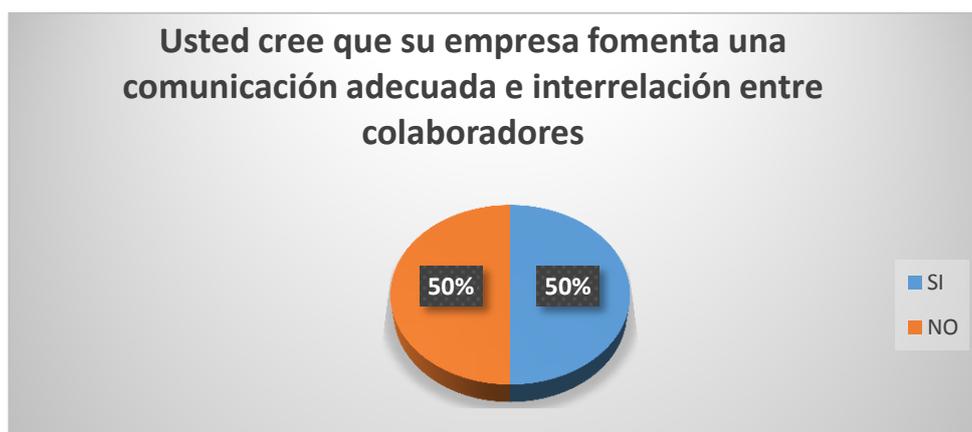


Figura 11 Pregunta 7

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

Análisis

Según los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta a los colaboradores del departamento, en cuanto a si la empresa fomenta una comunicación adecuada e interrelación entre colaboradores, del total de 10 personas encuestadas el 50% opino que la empresa sí fomenta dichas cosas entre sus colaboradores mientras que el otro 50% está en desacuerdo con lo anterior. Se debe tener en cuenta que es obligación de la empresa fomentar una comunicación adecuada e interrelación entre sus colaboradores, ya que, todos son un equipo.

Tabla 13 Pregunta 8

¿Cree usted que este tipo de taller ayudara a mejorar la comunicación y relación laboral entre colaboradores y directivos?

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJES
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%

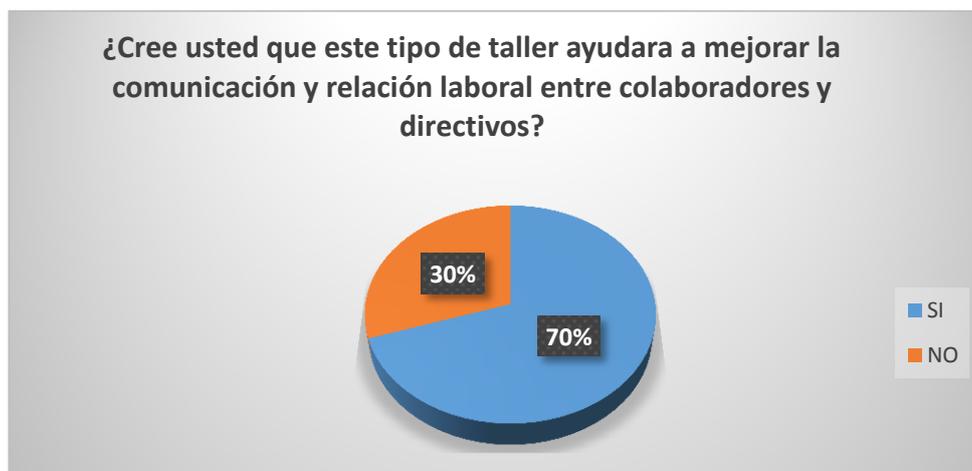


Figura 12 Pregunta 8

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

Análisis

Según los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta a los colaboradores del departamento, se encontró que de 10 personas encuestadas el 70% opino que este tipo de taller sí ayudaría a mejorar la comunicación y relación laboral entre colaboradores y directivos mientras que el 30% opino que no ayudaría en absoluto este taller.

Tabla 14 Pregunta 9

Usted estaría dispuesto a participar en este tipo de talleres.

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJES
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%



Figura 13 Pregunta 9

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

Análisis

Según los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta a los colaboradores del departamento, se determina que de 10 personas encuestadas el 70% sí estaría dispuesto a ser partícipes de dichos talleres mientras el 30% mostro un desacuerdo con esta propuesta.

Tabla 15 Pregunta 10

Cree usted que la participación en este tipo de talleres debe ser obligatoria.

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJES
SI	5	50%
NO	5	50%
TOTAL	10	100%



Figura 14 Pregunta 10

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

Análisis

Según los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta a los colaboradores del departamento, se encontró que de 10 personas encuestadas el 50% opino que la implementación de estos talleres debería ser obligatoria mientras que el otro 50% opino que no se debe obligar la asistencia a tales talleres.

Tabla 16 Pregunta 11

Cree usted que este tipo de talleres se debe dictar dos veces al año.

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJES
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

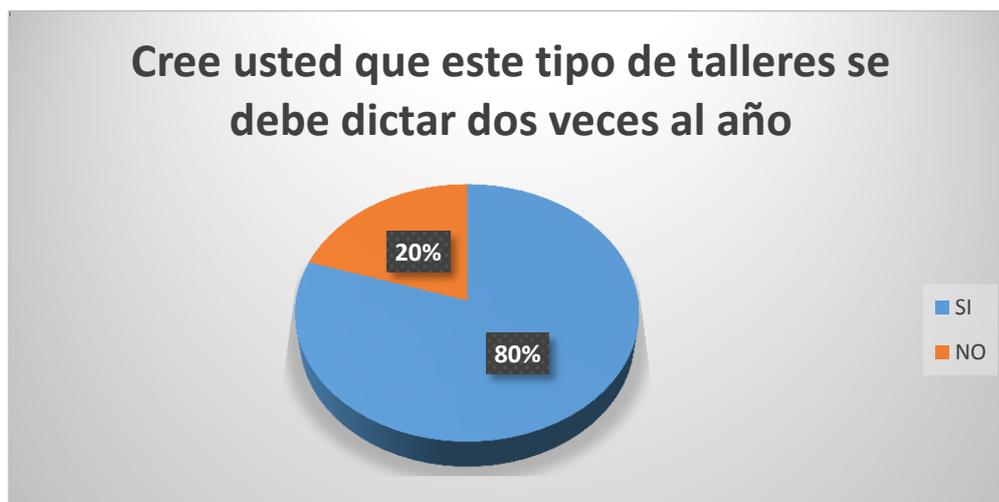


Figura 15 Pregunta 11

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

Análisis

Según los resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas a los colaboradores, determinaron un 80% del total estar de acuerdo en que los talleres sean dictados dos veces al año, y el restante de encuestados con un total de 20% no esta de acuerdo que los talleres sean dictados dos veces al año.

Tabla 17 Pregunta 12

Cree usted que los talleres deben ser dictados fuera de la jornada laboral.

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJES
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%



Figura 16 Pregunta 12

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

Análisis

En los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta a los colaboradores del departamento, se encontró que el 80% opino que los talleres deberían dictarse fuera de la jornada de trabajo y de esta manera no interrumpir ninguna actividad importante de la empresa, mientras que el 20% opino que no deberían ser dictados fuera del horario de trabajo. Se recomienda al momento de realizar cualquier planificación tomar en cuenta que cada persona ve por sus intereses personales.

Tabla 18 Pregunta 13

Cree usted que se debe seguir con propuestas para implementar talleres con el objetivo de mejorar el ambiente laboral.

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJES
SI	9	90%
NO	1	10%
TOTAL	10	100%



Figura 17 Pregunta 13

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

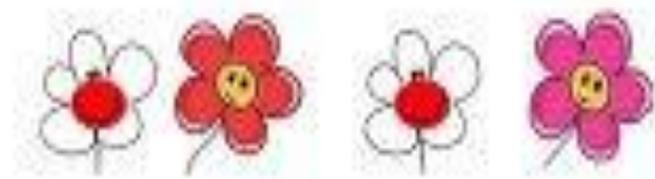
Análisis

Según los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta a los colaboradores del departamento, se encontró que de 10 personas encuestadas el 90% cree que se debe seguir con propuestas para implementar talleres con el objetivo de mejorar el ambiente laboral mientras que un grupo minoritario del 10% no está de acuerdo con este enunciado. Pero debido a las exigencias que la sociedad implica, es necesario llevar un ambiente adecuado en toda la empresa, y de esta manera se lograra cualquier meta propuesta.



"La forma en que nos comunicamos con los demás y con nosotros mismos, en última instancia, determina la calidad de nuestras vidas" (Anthony Robbins)

TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA Y RELACIONES INTERPERSONALES



5.07 Índice del Taller

1. Taller de Comunicación Asertiva y Relaciones Interpersonales.....	80
1.01 Objetivos del taller.....	80
1.02 Participantes.....	80
1.03 Facilitador.....	80
1.04Materiales.....	81
1.05Duración del taller.....	81
1.06Lugar de desarrollo del taller.....	81
1.07Reglas de Oro.....	82
1.08 Video de bienvenida.....	82
2 Comunicación Asertiva.....	85
2.01 Tema 1: Comunicación asertiva.....	85
2.02 Actividad N° 1.....	89
2.02.01 Objetivo.....	89
2.02.02 Alcance.....	89
2.02.03 Desarrollo de la dinámica.....	90
2.02.04 Tiempo de duración.....	90
2.02.05 Materiales.....	90
2.02.06 Responsables.....	90
2.02.07 Presupuesto.....	90
2.03 Actividad N°2.....	91
2.03.01 Objetivo.....	91
2.03.02 Alcance.....	91
2.03.03 Desarrollo de una actividad de integración.....	91
2.03.04 Tiempo de duración.....	92

2.03.05 Materiales.....	92
2.03.06 Responsable.....	92
2.03.07 Presupuesto.....	92
2.04 Actividad N°3.....	93
2.04.01 Objetivo.....	93
2.04.02 Alcance.....	93
2.04.03 Desarrollo de la actividad.....	93
2.04.04 Tiempo de duración.....	94
2.04.05 Materiales.....	94
2.04.06 Responsable.....	94
2.04.07 Presupuesto.....	94
3.Relaciones Interpersonales.....	95
3.01 Tema 2: Definición de Relaciones Interpersonales.....	95
3.02 Actividad N°1.....	97
3.02.01 Objetivo.....	97
3.02.02 Alcance.....	97
3.02.03 Ejemplo de un programa participativo.....	97
3.02.04 Materiales.....	98
3.02.05 Tiempo de duración.....	98
3.02.06 Presupuesto.....	98
3.03 Actividad 2.....	99
3.03.01 Objetivo.....	99
3.03.02 Alcance.....	99
3.03.03 Ejemplo de Incentivo de charlas.....	99
3.03.04 Materiales.....	100
3.03.05 Tiempo de duración.....	100
3.03.06 Responsable.....	100
3.03.07 Presupuesto.....	100
4 Ambiente Laboral.....	101
4.01 Tema 3: Ambiente Laboral.....	101
4.02 Actividad N°1.....	105
4.02.01 Objetivo.....	105
4.02.02 Alcance.....	105
4.02.03 Desarrollo de la charla.....	105
4.02.04 Materiales.....	106

4.02.05 Tiempo de duración.....	106
4.02.06 Responsable.....	106
4.02.07 Presupuesto.....	106
4.03 Actividad N° 2.....	107
4.03.01 Objetivo.....	107
4.03.02 Alcance.....	107
4.03.03 Desarrollo de la actividad.....	107
4.03.04 Participantes.....	108
4.03.05 Responsable.....	108
4.03.06 Materiales.....	108
4.03.07 Tiempo de duración.....	108
4.03.08 Presupuesto.....	108
5. Participación y preguntas de los participantes.....	109
6. Retroalimentación.....	109
7. Resumen de tiempos del taller.....	109
8. Resumen de presupuesto	110

2. Taller de Comunicación Asertiva y Relaciones Interpersonales

1.01 Objetivos del taller

- Difundir la información necesaria a los colaboradores del departamento de Talento Humano (UZATH) acerca de la importancia que tiene la comunicación asertiva, sus beneficios y como ayudara a mejorar las relaciones interpersonales, con el fin de generar un ambiente laboral favorable.
- Generar espacios de confort e interacción entre colaboradores, dentro de los cuales puedan desenvolverse y expresar sus inquietudes.

1.02 Participantes

Los participantes serán todos los colaboradores del departamento de Talento Humano (UZATH), de la Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito, zona 9.

1.03 Facilitador

La persona encargada de socializar el Taller es Tanya Rodríguez

1.04 Materiales

Para el desarrollo del taller será necesario los siguientes materiales:

- Pizarra

- Proyector
- Mesas
- Muebles
- Esferográficos
- Marcador de tiza líquida
- Papel bond
- Cable HDMI

1.05 Duración del taller

Se estima que el taller tendrá una duración aproximada de 3 horas, con un break de 15 minutos.

1.06 Lugar de desarrollo del taller

El taller se socializará en la oficina de reuniones del departamento de Talento Humano, ubicada en el mismo.

1.07 Reglas de Oro

Para poder desarrollar con éxito el taller de comunicación asertiva y relaciones interpersonales, se dejara claro lo siguiente:

- Guardar los dispositivos electrónicos hasta que concluya el taller (celulares).

- Los participantes podrán interactuar y hacer preguntas si algún tema no estuvo muy claro.
- Al final del taller se realizará una retroalimentación de lo explicado y se hará una encuesta para medir cuan profundo fue el taller.



Figura 18 Reglas de Oro

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

Tiempo de duración: 3 minutos

Se denomina reglas de oro, ya que estas deben cumplirse con rigurosidad en el momento de empezar el taller, tienen como objetivo captar la atención de los participantes para un buen entendimiento.

1.08 Video de bienvenida

El video que se les proporcionará a los participantes será una introducción acerca del tema a tratarse, el cual a la vez está enfocado en las actitudes que

involuntariamente tienen los seres humanos y como estas pueden afectar en el diario vivir.

Tema: ¿Actitud POSITIVA o Actitud NEGATIVA?

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=jKGkot10cUw>

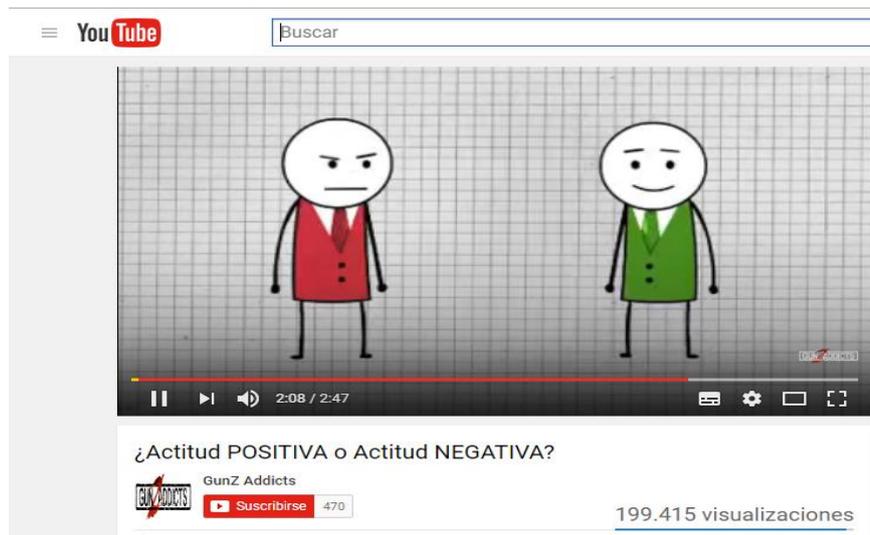


Figura 19 Video de bienvenida

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

Tiempo de duración: 2 minutos y 47 segundos

El video hace referencia a como los seres humanos desarrollan sus actitudes muchas de las veces de manera positiva o negativa pero al mismo tiempo existe un tipo de persona neutra la cual no permitirá que cierta actitud prevalezca manteniendo así un equilibrio. Este tipo de persona no se complicara y le buscara una estabilidad en sus emociones, la persona que es y mantiene una actitud positiva siempre le va a encontrar beneficio a cualquier situación, aprovechándola al máximo, totalmente diferente a la persona negativa.

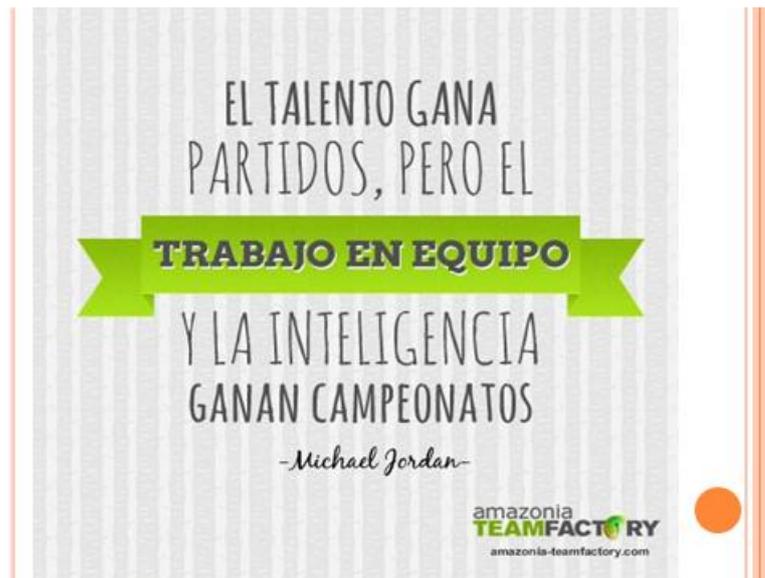


Figura 20 Frase
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Tanya Rodríguez

Esta frase hace referencia a la importancia que tiene el trabajo en equipo, porque si se explota al máximo el talento de las persona y se lo desarrolla de manera conjunta utilizando a su vez la inteligencia se llegara a grandes metas. Por ello se pretende enfocarse en explotar al máximo el talento de los colaboradores mediante su participación.

2 Comunicación Asertiva

2.01 Tema 1: Comunicación asertiva

- Importancia
- Beneficios de la comunicación asertiva
- Características de una persona asertiva
- Pasos para una comunicación asertiva
- Indicadores de la asertividad



Figura 21 Comunicación asertiva

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

Tiempo de duración: 6 minutos

Mediante la exposición de esta diapositiva se pretende dar a conocer a los participantes información acerca de la definición, importancia y beneficios de la comunicación asertiva, a su vez también la presentación será visual mediante gráficos los cuales ayuden a captar con facilidad el tema a tratarse, para tener en cuenta los beneficios que esta comunicación traerá en su ámbito laboral.



Figura 22 Beneficios de una comunicación asertiva

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

Tiempo de duración: 5 minutos

Se pretende que con la explicación de esta diapositiva los colaboradores determinen cuales son los beneficios que les dará una comunicación asertiva si las practican en los lugares donde se desenvuelvan comúnmente, con más razón en el ámbito laboral con el fin de mejorar las relaciones entre sí.

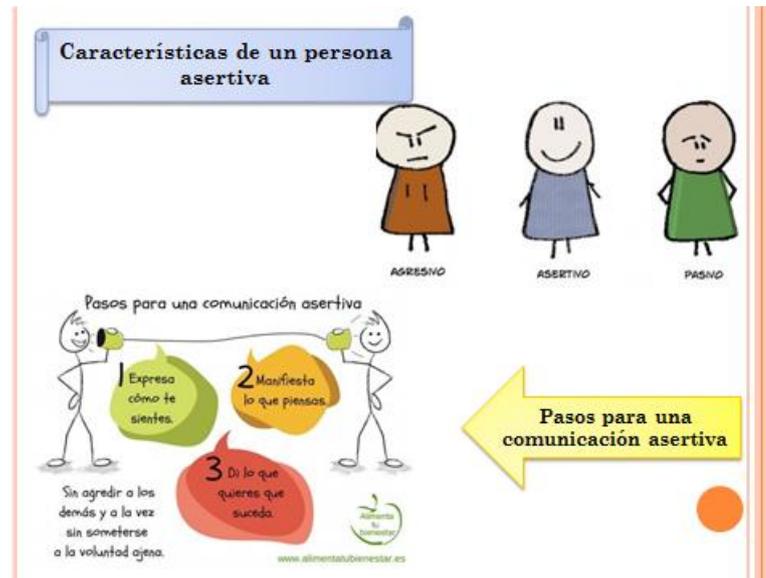


Figura 23 Características

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

Tiempo de duración: 3 minutos

La información que se impartirá mediante esta diapositiva tiene como objetivo dar a conocer cuáles son las características de una persona asertiva, con el fin que la misma se pueda identificar y reconocer si sus actitudes son adecuadas. También se pretende mencionar los pasos para lograr una comunicación asertiva los cuales cumplirán un proceso obteniendo como resultado el beneficio para quienes lo apliquen.



Figura 24 Indicadores de la asertividad
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Tanya Rodríguez

Tiempo de duración: 3 minutos

Con la explicación de esta diapositiva se pretende dar a conocer a los colaboradores como se puede expresar en la comunicación la asertividad estos pueden ser verbales y no verbales, a su vez estos ayudaran a determinar cómo se maneja una comunicación adecuada con quien se esté dialogando, son pequeños tips que a mejoraran el ambiente donde se genere una comunicación.

2.02 Actividad N° 1

DINAMICA DE RELACIONES INTERGRUPALES Y COMPORTAMIENTO ADECUADO

2.02.01 Objetivo

Promover un comportamiento adecuado entre colaboradores mejorando la comunicación para el buen trato y respeto hacia los demás participantes dentro de la dinámica tomando en cuenta sus opiniones y puntos de vista de los temas necesarios para mejorar el ambiente laboral.

2.02.02 Alcance

Ambiente laboral favorable con un comportamiento adecuado dentro del departamento de Talento Humano, ya que mediante la participación conjunta de todos se conseguirá confianza entre si y seguridad de lo que se realiza a diario, dando la oportunidad de conocerse a sí mismo como con los demás colaboradores.

2.02.03 Desarrollo de la dinámica

Se lo realizara en un tiempo determinado de 15 minutos, con la participación de todos los colaboradores del departamento. Se pide a las personas que se pongan de pie, formando un círculo. Una persona se coloca en el centro, con los pies juntos y cerrando los ojos (se le puede poner una venda). Entonces, se le pide que se eche hacia atrás. Los compañeros deben colocarse para sujetarle y que no caiga al suelo. Cuando ya ha perdido el equilibrio, se le pone de pie. De manera que note que su equilibrio depende del grupo. Todos los integrantes del grupo pasan por la actividad. Cuando hayan acabado, se tiene un rato de reflexión en el que cada uno pueda

expresar cómo se ha sentido a lo largo de la actividad y que se analice el nivel de confianza entre los miembros del grupo.

2.02.04 Tiempo de duración

Tiempo establecido de 15 minutos.

2.02.05 Materiales

- 1 Venda

2.02.06 Responsables

Analista de Recursos Humanos

2.02.07 Presupuesto

- 1 Venda USD 2,00

TOTAL: USD 2,00

2.03 Actividad N°2

ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN

2.03.01 Objetivo

Fomentar en los colaboradores del departamento el interés por relacionarse entre sí, conociéndose e interactuando con el afán de mejorar su comunicación para el adecuado desarrollo en el entorno que se desempeñen.

2.03.02 Alcance

Colaboradores totalmente relacionados entre si, ya que mediante las actividades mejoraran su desenvolvimiento y participación con los demás, generando trabajo en equipo para el cumplimiento de metas y objetivos.

2.03.03 Desarrollo de una actividad de integración

Un personaje especial

La actividad consiste en formar dos grupos de 5 personas, la persona responsable del desarrollo de la actividad, pedirá a los miembros pensar en alguien a quien admiren puede ser alguien famoso o, alguien desconocido para el resto. Se los motiva a ser originales y piensen en alguien que sus compañeros probablemente no conozcan. Se les debe proporcionar un papel y marcadores en el caso que deseen hacer un esquema.

Se deben determinar una o dos personas que interpreten a estos personajes representando al grupo, el grupo contrario deberá adivinar a que personaje se refiere

en el caso de lograrlo tendrá un punto a su favor caso contrario no, dando beneficio al grupo que representa.

2.03.04 Tiempo de duración

Aproximadamente 15 minutos

2.03.05 Materiales

- 2 Pliegos de papel bond
- 4 Marcadores

2.03.06 Responsable

Jefe de Talento Humano

2.03.07 Presupuesto

- 2 Pliegos de papel bond USD 0.25 ctvs. C/u
- 4 Marcadores USD 0,60 ctvs. C/u

TOTAL: USD 2,90

2.04 Actividad N°3

FORMAR GRUPOS DE TRABAJO

2.04.01 Objetivo

Integrar a todos los miembros del departamento en todas las actividades en general, para facilitar las tareas diarias y cubrir ausentes, siempre teniendo en cuenta una previa explicación de las tareas a realizarse.

2.04.02 Alcance

Colaboradores multifuncionales, con amplios conocimientos en distintas tareas, lo cual facilitara el trabajo diario dentro del departamento para el cumplimiento continuo de objetivos empresariales generando un ambiente de colaboración y participación.

2.04.03 Desarrollo de la actividad

GRUPOS DE TRABAJO

En el departamento (UZATH) existen 10 colaboradores dentro de los cuales cada persona cumple con actividades diferentes. La persona encargada de realizar los grupos de trabajo designará 10 minutos diarios para que en grupos de tres personas puedan compartir conocimientos.

En cada grupo se utilizara papel para hacer pequeñas notas de los conocimientos que se están percibiendo , los cuales a su vez ayudaran en el momento de poner en práctica, facilitando de esta manera la ausencia de cualquier colaborador en el caso de que por diferente circunstancia no pudiera asistir.

2.04.04 Tiempo de duración

Aproximadamente 10 minutos

2.04.05 Materiales

- Resma de papel bond
- Esferográficos

2.04.06 Responsable

Jefe de Talento Humano

2.04.07 Presupuesto

- 1 Resma de papel bond USD 3,50ctvs. C/u
- 10 Esferográficos USD 0,40 ctvs. C/u

TOTAL: USD 4,00

3.Relaciones Interpersonales

3.01 Tema 2: Definición de Relaciones Interpersonales

- Importancia en el ámbito laboral
- Tipos de Relaciones Interpersonales



Figura 25 Relaciones interpersonales

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

Tiempo de duración: 5 minutos

En la explicación de este tema los colaboradores recibirán información acerca de la definición de relaciones interpersonales, ya que para muchos el verdadero concepto es totalmente desconocido, se lo realizara con ejemplos prácticos para mayor entendimiento.

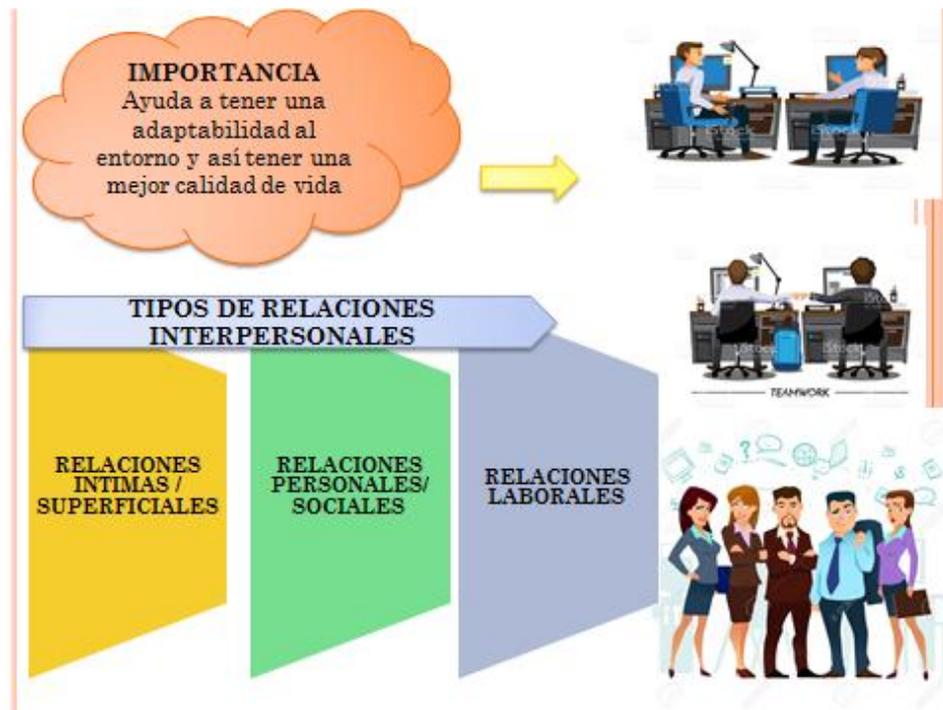


Figura 26 Importancia y tipos de relaciones interpersonales

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

Tiempo de duración: 5 minutos

Mediante esta diapositiva se proporcionara a los colaboradores información acerca de lo importante que son las relaciones interpersonales dentro del ámbito laboral, se estima la mayoría de su tiempo se invierte en el lugar de trabajo, por eso se tiene en cuenta la necesidad de comprender el tema con exactitud se mejorara la calidad de vida de los partícipes. También se dará a conocer los diferentes tipos de relaciones interpersonales que existen y como se desarrollan cuando estas se presentan.

3.02 Actividad N°1

PROGRAMAS DE PARTICIPACIÓN

3.02.01 Objetivo

Integrar a los colaboradores en actividades dirigidas y participativas para su relación entre sí, fortaleciendo su creatividad con actividades extracurriculares que generen confianza para la convivencia con los demás y mejorar su desempeño.

3.02.02 Alcance

Colaboradores motivados por su participación en distintas actividades, comprometidos con sus responsabilidades para mejorar su desempeño, generando una comunicación adecuada con sus compañeros, ya que mediante estos programas podrán compartir momentos, experiencias, etc. creando vínculos de amistad y compañerismo. Viéndose de esta manera estos programas prácticos y sencillos para la convivencia generando buen ambiente laboral.

3.02.03 Ejemplo de un programa participativo

DEPORTES

Esta actividad consiste en organizar a los colaboradores para su participación en distintos deportes, se puede considerar a la misma como una actividad que promueve la disciplina. Se procurara al máximo que sean los colaboradores quienes elijan que desean practicar entre las opciones estarán: futbol, vóley, básquet o bailo terapia. Previamente se debe organizar la petición de cancha e implementos necesarios.

3.02.04 Materiales

- 1 balón de futbol
- 1 balón de básquet

3.02.05 Tiempo de duración

Se estima un tiempo establecido de 30 minutos.

3.02.05 Responsable

Jefe de Talento Humano y Asistente de Recursos Humanos

3.02.06 Presupuesto

- 1 Balón de futbol USD 5,00
- 1 Balón de básquet USD 7,00
- 10 Aguas USD 0,30 ctvs. C/u

TOTAL: USD 15,00

3.03 Actividad 2

INCENTIVOS MEDIANTE CHARLAS

3.03.01 Objetivo

Motivar a los colaboradores reconociendo su potencial dentro de su participación en el departamento, con beneficios que no implicaran un valor monetario sino más bien un valor a su rendimiento profesional.

3.03.02 Alcance

Colaboradores comprometidos con su trabajo dentro de su entorno laboral y por medio de la motivación su desempeño se verá reflejado en las buenas actitudes, generando confianza en sí mismos sintiéndose motivados su colaboración seguida de mayor rendimiento será cada vez mejor.

3.03.03 Ejemplo de Incentivo de charlas

Debido a que estas no son monetarias, se debe procurar al máximo que estas sean muy dinámicas y participativas siempre con el afán de motivar al personal colaborador.

La charla de comunicación se la realizara en la sala de reuniones del departamento, se determinara un cierto día a la semana, para su desarrollo. Constará de grupos de tres personas los cuales durante la charla tendrán la oportunidad de exponer sus puntos de vista o malestares, esto sería en la primera charla para saber dónde radica la falta de comunicación.

Una vez determinados los temas a tratarse se los desarrollara con todos los colaboradores, siempre felicitándoles por lo bueno que han realizado, haciéndoles tener en cuenta lo importante que son dentro del departamento para generar en ellos un empoderamiento en lo que realizan.

3.03.04 Materiales

- 20 hojas de papel bond
- 1 agenda

3.03.05 Tiempo de duración

Se estima un tiempo de 20 minutos

3.03.06 Responsable

Jefe de Talento Humano

3.03.07 Presupuesto

20 Hojas de papel bond USD 0,02 ctvs. C/u

1 Agenda USD 2,00

TOTAL: USD 2,40 ctvs.

4 Ambiente Laboral

4.01 Tema 3: Ambiente Laboral

- Beneficios de un buen ambiente laboral
- Importancia de un ambiente laboral



Figura 27 Importancia de un ambiente laboral

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

Tiempo de duración: 5 minutos

Mediante la presentación de esta diapositiva los colaboradores conocerán que es el ambiente laboral, podrán descartar cualquier duda o confusión que tengan del mismo, se lo hará de manera explicativa y practica mediante ejemplos, esto ayudara a los colaboradores a darse cuenta si su ambiente laboral se relaciona a la realidad de su definición.



Figura 28 Beneficios de un buen ambiente

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

Tiempo de duración: 5 minutos

Mediante esta explicación los colaboradores tendrán información de suma importancia para su desempeño laboral, se les proporcionara información acerca de los beneficios que un ambiente laboral favorable puede generar dentro de la empresa, esto ayudara a crear vínculos de amistad sintiéndose así con la capacidad para poder desarrollar un ambiente laboral adecuado.



Figura 29 Importancia del ambiente laboral

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

Tiempo de duración: 5 minutos

Los colaboradores tendrán información acerca de la importancia del ambiente laboral, como este ayuda a identificar el grado de empoderamiento que se tiene con la empresa, porque es el entorno en el cual se desempeña y su importancia siempre debe enfocarse para bienestar de quienes lo conforman.



Figura 30 Frase para reflexionar

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

Tiempo de duración: 2 minutos

La presentación de esta imagen es con el afán de motivar a los presentes a poner en práctica todo lo impartido durante toda la exposición del taller. Se debe entender la importancia de la asertividad en la práctica diaria, dando prioridad a la buena comunicación sin necesidad de utilizar agresividad o ser víctimas de una comunicación inadecuada.

4.02 Actividad N°1

CHARLA PARA DIRECTIVOS

4.02.01 Objetivo

Fomentar el buen trato y confianza entre directivos y colaboradores mediante un taller que dé a conocer a los jefes el papel importante que ocupa cada colaborador dentro del departamento que se desempeña, generando vínculos de respeto y amistad.

4.02.02 Alcance

Ambiente laboral favorable para los colaboradores por la confianza brindada por los jefes mediante al entendimiento obtenido como resultado, empoderamiento en sus actividades ya que los jefes están transmitiendo ese compañerismo necesario brindando a su vez su colaboración para cubrir cualquier necesidad en la empresa.

4.02.03 Desarrollo de la charla

Los participantes serán los jefes de las distintas áreas encargados de mantener en pie su equipo de trabajo, en la sala de reuniones del departamento. Teniendo en cuenta que el charla es para jefes y directivos será un profesional en el tema quien lo imparta, antes de empezar el taller que se determinaran temas los cuales ayuden a la mejora continua para el cumplimiento de los objetivos. Posteriormente se realizara un seguimiento, donde se califique también la confianza y compañerismo que esto ha generado con los demás colaboradores como parte fundamental para el desarrollo del departamento.

4.02.04 Materiales

- 2 Marcadores de tiza líquida

4.02.05 Tiempo de duración

- Se estima un tiempo de 30 minutos

4.02.06 Responsable

Capacitador externo

4.02.07 Presupuesto

- 2 Marcadores USD 0,60ctvs C/u

TOTAL: USD 1,20

4.03 Actividad N° 2

DINAMICA PARTICIPATIVA DE RISO TERAPIA

4.03.01 Objetivo

Crear situaciones que ayuden a liberarse del estrés, tensiones o preocupaciones mediante la risa y el movimiento masivo de músculos con el fin de reducir el cansancio muchas de las veces generado por largas jornadas laborales.

4.03.02 Alcance

Desarrollo y desempeño de los colaboradores en un ambiente favorable, familiarizándose entre sí, cultivando amistades y experiencias lo que contribuye a una comunicación más dinámica y participativa.

4.03.03 Desarrollo de la actividad

MUECAS Y SONRISAS

La persona que dinamiza se encargara de proporcionar a los participantes una hoja y un marcador en la cual puedan dibujar los diferentes gestos que un rostro puede tener, luego procederán a pensar un numero se sorteara, al participante seleccionado se le pedirá dibujar en la pizarra su rostro, debe proceder a imitarlo, se deberá motivarles antes de empezar a ser de su ilustración la más curiosa y extraña sin mencionar que serán ellos mismos quienes lo representaran.

4.03.04 Participantes

Todos los colaboradores del departamento

4.03.05 Responsable

Analista de Recursos Humanos

4.03.06 Materiales

- 20 hojas de papel bond
- 10 marcadores

4.03.07 Tiempo de duración

Aproximadamente 15 minutos.

4.03.08 Presupuesto

- 20 Hojas de papel bond USD 0,02 ctvs. C/u
- 10 Marcadores USD 0,60 ctvs. C/u

TOTAL: USD 6,40

5. Participación y preguntas de los participantes

Se realizara un resumen breve de la socialización acerca de todos los temas tratados con el fin de esclarecerlos, despejando todas las dudas posibles en los participantes, también los participantes pueden realizar cualquier pregunta en el caso de ser necesario.

6. Retroalimentación

En este punto se hará una especie de evaluación de lo transmitido en materia de conocimientos a las personas capacitadas se procurara que sea muy personal, pero habrá comunicación bilateral con los participantes para general confianza y para fortalecer de esta manera los conocimientos impartidos en el taller.

7. Resumen de tiempos del taller

Tabla 19 Duración del taller

ACTIVIDADES	TIEMPO
Video de bienvenida	2min – 47 seg
Tema 1	17 min
Actividad N° 1	15 min
Actividad N° 2	15 min
Actividad N° 3	10 min
Tema 2	10 min
Break	13 min – 13 seg
Actividad N° 1	30 min
Actividad N° 2	20 min
Tema 3	17 min
Actividad N° 1	30 min
Actividad N° 2	15 min
Total	3horas 15min

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

8. Resumen de presupuesto

Tabla 20 Presupuesto para el Taller

ACTIVIDADES	PRESUPUESTO
Tema 1	
Actividad N° 1	\$ 2,00
Actividad N° 2	\$ 2,90
Actividad N° 3	\$ 4,00
Tema 2	
Actividad N° 1	\$ 15,00
Actividad N° 2	\$ 2,40
Tema 3	
Actividad N° 1	\$ 1,20
Actividad N° 2	\$ 6,40
Total	\$ 33,90

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Tanya Rodríguez

5.06.09 Encuesta luego de socializar el taller

TEMA: Comunicación Asertiva y Relaciones Interpersonales.

Marcar con una X la respuesta que usted considere adecuada

1.- ¿Luego de haber recibido usted el taller ya tiene conocimiento de lo que es comunicación asertiva y relaciones interpersonales?

SI _____ NO _____

2.- ¿Considera usted que el taller pudo satisfacer todas sus dudas y fue de mucha importancia?

SI _____ NO _____

3.- ¿Considera usted que una comunicación asertiva dentro de la empresa es fundamental para el desarrollo de la misma?

SI _____ NO _____

4.- ¿Considera usted que laborar en un ambiente favorable con buena comunicación e interacción entre colaboradores aumenta el desempeño?

SI _____ NO _____

5.- ¿Conoce usted la importancia de la comunicación asertiva para ponerla en práctica en el trabajo en equipo?

SI _____ NO _____

6.- ¿Usted cree que se debe seguir con este tipo de talleres para mejorar la comunicación entre colaboradores y jefes?

SI _____ NO _____

7.- ¿Considera usted que el trabajo en equipo fortalece las relaciones interpersonales?

SI _____ NO _____

GRACIAS.....!!!

5.06.10 Tabulación de preguntas luego de socializar el taller

Tabla 21 Pregunta 1

1.- ¿Luego de haber recibido usted el taller ya tiene conocimiento de lo que es comunicación asertiva y relaciones interpersonales?

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJES
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Tanya Rodríguez



Figura N° 1 Pregunta 1

Elaborado por: Tanya Rodríguez

Análisis:

Se puede observar que una vez aplicado el taller, todo el personal encuestado tiene un conocimiento claro, de lo que significa una comunicación asertiva y sobre cómo manejar las relaciones interpersonales dentro de la jornada de trabajo.

Tabla 22 Pregunta 2

2.- ¿Considera usted que el taller pudo satisfacer todas sus dudas y fue de mucha importancia?

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJES
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Tanya Rodríguez

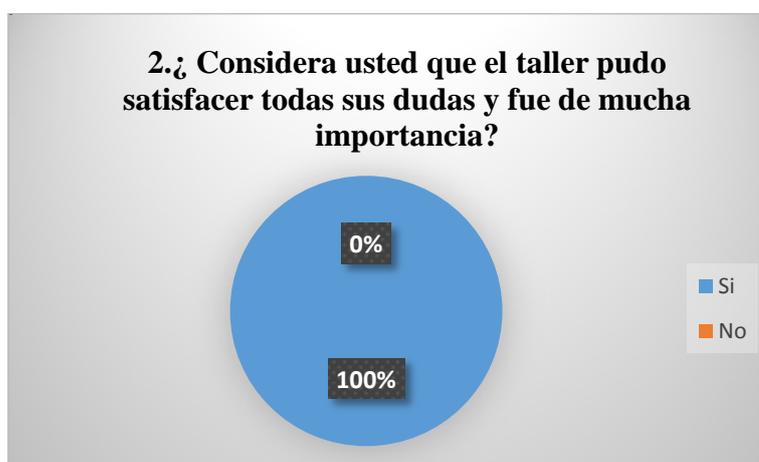


Figura N° 2 Pregunta 2

Elaborado por: Tanya Rodríguez

Análisis:

Mediante la siguiente pregunta se puede analizar que todo el personal encuestado opina que el taller aplicado en la institución es de suma importancia, para la resolución de dudas que mantenía la institución, es por eso que se puede decir que el taller aplicado es factible y necesario para mejorar el desarrollo de la institución.

Tabla 23 Pregunta 3

3.- ¿Considera usted que una comunicación asertiva dentro de la empresa es fundamental para el desarrollo de la misma?

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJES
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Tanya Rodríguez

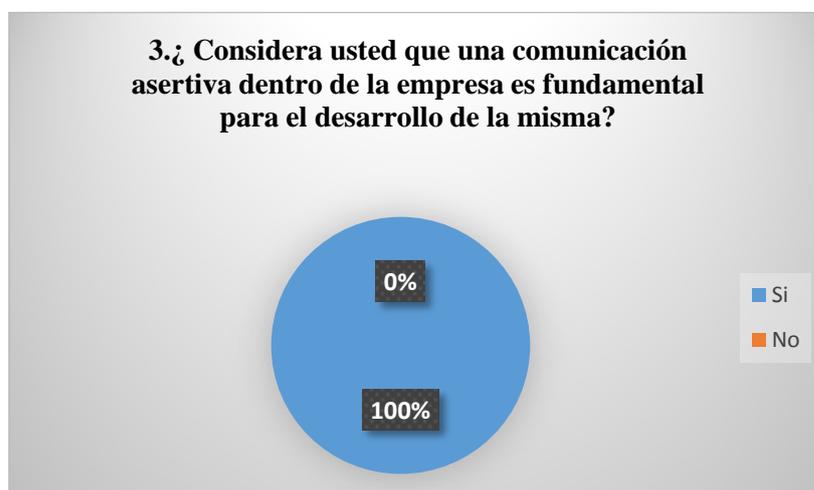


Figura N° 3 Pregunta 3

Elaborado por: Tanya Rodríguez

Análisis

Luego de haber realizado el taller se determinó que todos los participantes están de acuerdo que una comunicación asertiva es fundamental dentro de una jornada laboral, mediante ello puede existir un buen clima laboral así como el fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre los colaboradores.

Tabla 24 Pregunta 4

4.- ¿Considera usted que laborar en un ambiente favorable con buena comunicación e interacción entre colaboradores aumenta el desempeño?

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJES
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Tanya Rodríguez

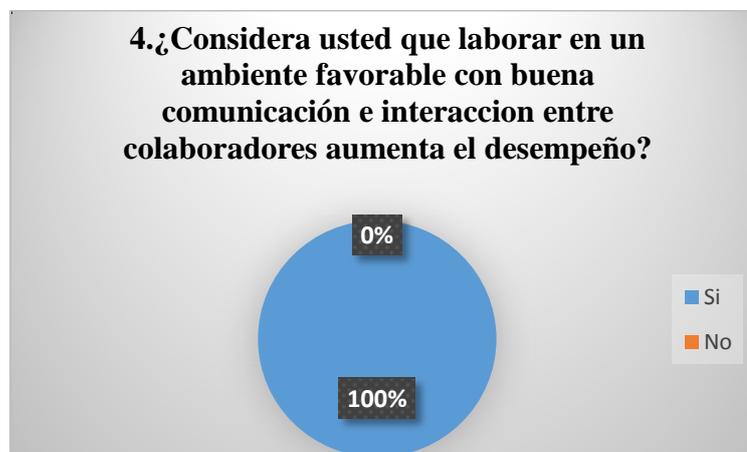


Figura N° 4 Pregunta 4

Elaborado por: Tanya Rodríguez

Análisis

Se puede analizar mediante la siguiente pregunta que todo el personal está de acuerdo y le da importancia a laborar en un ambiente favorable con buena comunicación e interacción entre compañeros esto aumentara el desempeño y la productividad del colaborador.

Tabla 25 Pregunta 5

5.- ¿Conoce usted la importancia de la comunicación asertiva para ponerla en práctica en el trabajo en equipo?

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJES
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Tanya Rodríguez

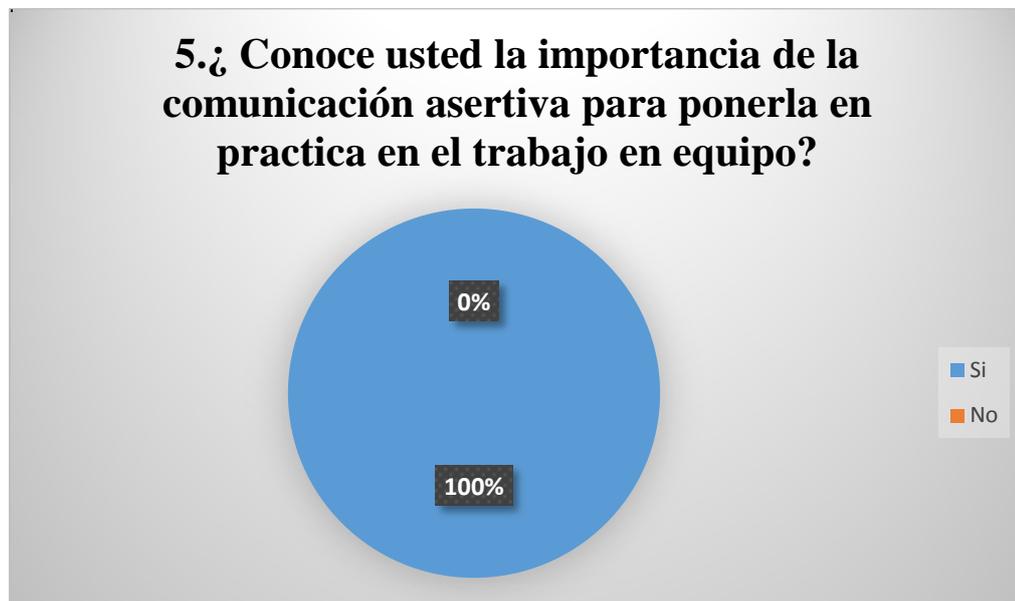


Figura N° 5 Pregunta 5

Elaborado por: Tanya Rodríguez

Análisis

De todos los encuestados se determinó la captación acerca sobre la importancia de poner en práctica la comunicación asertiva en el trabajo en equipo, esto fortalecerá las relaciones interpersonales e interacción entre los mismos.

Tabla 26 Pregunta 6

6.- ¿Usted cree que se debe seguir con este tipo de talleres para mejorar la comunicación entre colaboradores y jefes?

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJES
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Tanya Rodríguez

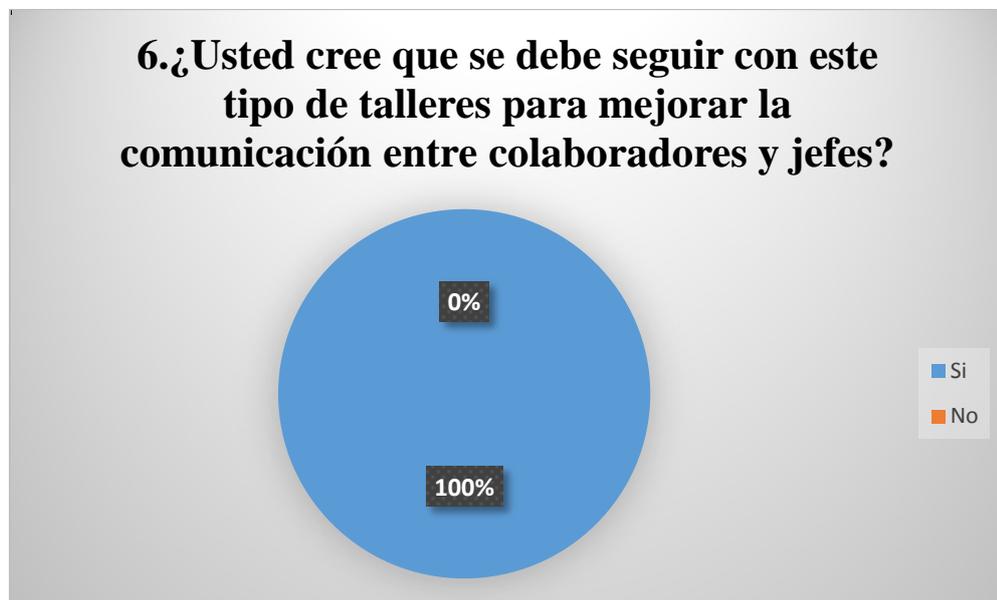


Figura N° 6Pregunta 6

Elaborado por: Tanya Rodríguez

Análisis

Mediante la siguiente pregunta se ha analiza que el 100% del personal encuestado considera se deben realizar más talleres para mejorar la comunicación entre jefes y subordinados dentro de la institución.

Tabla 27 Pregunta 7

7.- ¿Considera usted que el trabajo en equipo fortalece las relaciones interpersonales?

INDICADORES	PERSONAS	PORCENTAJES
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Tanya Rodríguez



Figura N° 7 Pregunta 7

Elaborado por: Tanya Rodríguez

Análisis

Mediante la siguiente pregunta se puede analizar que todos los colaboradores consideran al trabajo en equipo como herramienta para fortalecer las relaciones interpersonales dentro de la jornada laboral por ello se puede observar que el taller aplicado es viable y factible para mejorar el desarrollo de la institución.

CAPÍTULO VI

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.01 Recursos

Para la elaboración del proyecto de investigación se necesitaron los siguientes recursos que se detallan a continuación:

6.01.01 Recursos Humanos

- Población: 10 (colaboradores)
- Investigador: 1 persona
- Asesores: 2 personas (Jefe de Talento Humano y Analista)

6.01.02 Recursos Audiovisuales

- Computador portátil (Lapto)
- Infocus o proyector
- Amplificación
- Flash memory
- Cámara digital
- CabLe HDMI

6.01.03 Recursos Financieros

- Materiales de oficina
- Transporte

- Refrigerio
- Materiales de actividades

6.01.04 Infraestructura

- Sala de reuniones
- Muebles (5)
- Mesas (3)
- Botellones de agua (2)

6.01.05 Material de apoyo

- Pizarra

6.02 Presupuesto

Tabla 28 Presupuesto

SUMINISTROS Y MATERIALES			
INSUMO	CANTIDAD	V. UNITARIO	V.TOTAL
Resmas de Papel Bond	3	\$ 3,50	\$ 7,00
Marcadores de tiza liquida	10	\$ 0,60	\$ 6,00
Proyector	4 Horas.	\$ 5,00 c/h	\$ 20,00
Movilización	-	\$0,25	\$ 2,00
Coca Cola	2	\$ 3,00	\$ 6,00
Sanduches	20	\$ 0,60	\$ 12,00
Vasos plásticos	20	\$ 0,10	\$ 2,00
Paquete de Servilletas	1	\$ 0,35	\$ 0,35
TOTAL			USD \$ 55,35

Elaborado por: Tanya Rodríguez

6.03 Cronograma

Tabla 29 Cronograma

MES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
SEMANAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ACTIVIDADES																				
Selección de Tema																				
Aprobación del tema de proyecto																				
CAPITULO I																				
Antecedentes																				
Contexto																				
Macro																				
Meso																				
Micro																				
Justificación																				
Definición del Problema Central Matriz T																				
Análisis de la Matriz T																				
CAPITULO II																				
Involucrados																				
Mapeo de Involucrados																				
Análisis del mapeo de involucrados																				
Análisis de la matriz de la involucrados																				
Matriz de análisis de involucrados																				
CAPITULO III																				

FOMENTAR UN AMBIENTE LABORAL FAVORABLE EN LOS COLABORADORES, MEDIANTE LA ELABORACION DE UN TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA Y RELACIONES INTERPERSONALES DENTRO DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO (UZATH) DE LA POLICIA NACIONAL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO ZONA 9, UBICADA EN EL SECTOR NORTE, PERIODO 2017.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.01 Conclusiones

- En el departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito se pudo notar el escaso interés de los jefes por generar una correcta comunicación entre colaboradores, debido a que no se realizan talleres o charlas participativas para la integración del personal.
- Con la sociabilización del taller de comunicación asertiva y relaciones interpersonales se pretendió fomentar un ambiente laboral favorable para los colaboradores y directivos para adoptar mejores medidas necesarias, generando confianza para cumplir con los objetivos empresariales.
- Se concluye que las actividades enfocadas para enriquecer las relaciones interpersonales y la comunicación asertiva entre los directivos y los colaboradores brindaran un mejor ambiente laboral en el cual se sentirán a gusto para su correcto desempeño.

- Se entiende que si se llegara a ejecutar este proyecto y en beneficio del departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito, se podrá alcanzar el objetivo que es fomentar un clima laboral favorable, mediante una comunicación asertiva la cual genere confianza y empoderamiento en los colaboradores para que se desempeñen de manera adecuada.
- Todos los colaboradores del departamento de Talento Humano mostraron interés y participación por lo que se entiende que el taller ayudo para su buena relación y mejoramiento de comportamiento en el área laboral.

7.02 Recomendaciones

- Fomentar permanentemente la aplicación de talleres en los cuales los colaboradores se sientan participativos y sepan que son parte fundamental para el desarrollo de la empresa.
- Incrementar estrategias innovadoras siempre teniendo en cuenta que el recurso humano es lo fundamental para el desarrollo y cumplimiento de objetivos, haciéndoles sentirse empoderados de sus actividades.
- Es recomendable realizar más talleres sobre la comunicación asertiva y relaciones interpersonales; así como también de motivación y liderazgo para que así en las empresas exista un adecuado ambiente laboral, donde sus

miembros se sientan satisfechos y empoderados en el momento de realizar sus actividades diarias.

- Los directivos deben ser los encargados de fomentar una buena comunicación para que se dé un trabajo en equipo, realizando actividades de integración y de esta manera mejorar las relaciones interpersonales entre todo el personal de la empresa.
- Es recomendable también la participación de los directivos en ser los encargados de hacer cumplir con responsabilidad los objetivos empresariales sin olvidar ser un líder y la importancia del trabajo en equipo.

BIBLIOGRAFIA

- Comunicacion Asertiva*. (04 de Abril de 2009). Obtenido de <http://comunicacionasertiva2009.blogspot.com/>
- Careaga, A. (5 de Octubre de 2006). *Seminario- Taller* . Obtenido de http://www.dem.fmed.edu.uy/Unidad%20Psicopedagogica/Documentos/Fundamentacion_talleres.pdf
- Celis, J. S. (s.f.). *Desarrollo Personal*. Obtenido de <http://www.sebascelis.com/la-comunicacion-asertiva/>
- Grande, U. C. (2016). *Enciclopedia de Clasificaciones*. Obtenido de <http://www.tiposde.org/ser-humano/842-tipos-de-relaciones-interpersonales/#ixzz4ZNaGnmB5>
- Machaca. (Octubre de 2011). Obtenido de http://www.dem.fmed.edu.uy/Unidad%20Psicopedagogica/Documentos/Fundamentacion_talleres.pdf
- Martin, A. R. (s.f.). *LIFEDER* . Obtenido de <https://www.lifeder.com/comunicacion-asertiva/>
- Martinez, F. (2011). *LIFEDER.COM*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/comunicacion-asertiva/>
- Martinez, M. C. (14 de Marzo de 2011). *Universidad de la Salle*. Obtenido de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/2837/T11.11%20S68e.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moarles, A. (2010). Obtenido de http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/comunicacion_asertiva.pdf
- Nacional, D. P. (s.f.). Obtenido de <http://www.policiaecuador.gob.ec/historia/>
- Prieto. (2010). *Clima Laboral*. Obtenido de <http://www.climalaboral.com.es/informacion/>
- PROZCAUSKI, E. (15 de Junio de 2010). *Unillanos Educando*. Obtenido de http://acreditacion.unillanos.edu.co/CapDocentes/contenidos/NESTOR%20BRAVO/Segunda%20Sesion/Concepto_taller.pdf

Vasquez. (2006). Obtenido de

https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/ENCUESTA_Trabajo.pdf

Velázquez, M. R. (Mrzo de 2007). Obtenido de

<https://belencycopi.wordpress.com/las-relaciones-interpersonales-y-el-aprendizaje/>

ANEXOS



FOMENTAR UN AMBIENTE LABORAL FAVORABLE EN LOS COLABORADORES, MEDIANTE LA ELABORACION DE UN TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA Y RELACIONES INTERPERSONALES DENTRO DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO (UZATH) DE LA POLICIA NACIONAL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO ZONA 9, UBICADA EN EL SECTOR NORTE, PERIODO 2017.



FOMENTAR UN AMBIENTE LABORAL FAVORABLE EN LOS COLABORADORES, MEDIANTE LA ELABORACION DE UN TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA Y RELACIONES INTERPERSONALES DENTRO DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO (UZATH) DE LA POLICIA NACIONAL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO ZONA 9, UBICADA EN EL SECTOR NORTE, PERIODO 2017.



**POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR
DIRECCION GENERAL DE PERSONAL
UNIDAD ZONAL DE ADMINISTRACION DE TALENTO HUMANO ZONA 9**

Quito, 20 de septiembre del 2017

Señores.-
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA
Presente.

De mi consideración:

Me permito emitir el siguiente certificado correspondiente a la entrega e implementación del taller y socialización de comunicación asertiva y 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: Fomentar un Ambiente laboral favorable en los colaboradores del departamento de Talento Humano (UZATH) de la Policía Nacional Distrito Metropolitano de Quito, 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,
DIOS, PATRIA Y LIBERTAD

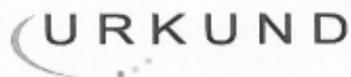
David Mauricio Bolaños Barahona
Mayor de Policía
**JEFE DE LA UNIDAD ZONAL DE ADMINISTRACION
DEL TALENTO HUMANO ZONA-9**
DMB/MT



Protección y Seguridad, ¡Nuestro Compromiso!

Dirección: Mariana de Jesús y Calisto Arteta

Tel: 022 921 014
E- mail: dgp.uzath9@policiaecuador.gob.ec
dgp_uzath_z9@hotmail.com
www.dgp-polinal.gob.ec



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Tanya Gabriela Rodriguez Morales .pdf (D30391897)
Submitted: 2017-09-06 05:15:00
Submitted By: moli_negrita1994@hotmail.com
Significance: 5 %

Sources included in the report:

correcciones-belen-2016.docx (D17774938)
PLAN-ESTRATEGICO-SOCIAL-DE-LA-POLICIA-NACIONAL-DEL-ECUADOR.docx (D15387090)
<http://www.tiposde.org/ser-humano/842-tipos-de-relaciones->
<http://www.policiaecuador.gob.ec/historia/>

Instances where selected sources appear:

17