



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS-PERSONAL

**RESTAURAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA
INMOBILIARIA MOSQUERA HERRERA CÍA. LTDA. MEDIANTE UN
TALLER SOBRE CLIMA LABORAL. DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO 2017 -2018**

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

Tipo de Proyecto

Proyecto I+D+i

AUTOR: ALARCÓN PORTILLA GISSELA VANESSA

DIRECTOR: ING. NARANJO MARÍA JOSÉ

QUITO, 2018

ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 14 de Mayo de 2018

El equipo asesor del trabajo de Titulación del Sr. (Srta.) ALARCON PORTILLA GISELA VANESSA de la carrera de ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS - PERSONAL cuyo tema de investigación fue: RESTAURAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA INMOBILIARIA MOSQUERA HERRERRA CÍA. LTDA. MEDIANTE UN TALLER SOBRE CLIMA LABORAL. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2017 -2018 una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: APROBAR el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.



ING. NARANJO MARIA JOSE
Tutor del Proyecto



ING. VALVERDE MAYRA
Lector del Proyecto



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
DIRECCIÓN DE CARRERA

ING. FRANKLIN CEVALLOS
Director de Escuela



ING. GIOVANNI URBINA
Coordinador de la Unidad de Titulación

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

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



Gissela Vanessa Alarcón Portilla

C.C: 171903879-4

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, **Gissela Vanessa Alarcón Portilla** portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. **1719038794** 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 (Restaurar las relaciones interpersonales en la Inmobiliaria Mosquera Herrera Cía. Ltda., mediante un taller sobre clima laboral en D.M.Q 2017-2018.), con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.



Gissela Vanessa Alarcón Portilla

C.C: 1719038794

Quito, 14/06/2018

DEDICATORIA

Dedicado a:

Dios, por darme la oportunidad de vivir y permitirme continuar y cumplir con este objetivo de vida, que tanto sacrificio me ha costado, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente además de su infinito amor y bondad, gracias por poner en mi camino a toda la gente que me ha apoyado en este camino.

Mi esposo José Ignacio, por ser la motivación más grande para terminar este proyecto, tu ayuda ha sido fundamental, has estado conmigo incluso en los momentos más turbulentos, siempre apoyándome, tú afecto y amor son los detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo de buscar lo mejor para nuestra pequeña familia, te agradezco por ayudarme a encontrar el lado dulce de la vida, este logro es de los dos. Te amo mi cielo.

Mis hijos Valentina y Sebastián, por ser lo que más amo en este mundo, mi inspiración, y fuerza, quiero ser un ejemplo para ustedes, de que todo lo que uno se propone lograr, se consigue con trabajo y ustedes serán los mejores. Son mi orgullo.

Mis Padres, Marco Alarcón y Mónica Portilla, por sus innumerables consejos, gracias por hacerme la persona que soy, muchos de mis logros se los debo a ustedes, no pude haber tenido mejores padres que ustedes, los amo con mi vida y espero tenerlos conmigo muchos años más.

Mis Hermanas y familiares en general, por mostrarme apoyo, cariño y palabras de aliento, son un eje fundamental en mí vivir y ejemplo de unión y solidaridad, están en mi corazón por siempre.

INDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
INDICE DE CONTENIDOS.....	v
INDICE DE TABLAS.....	xiii
INDICE DE FIGURAS	xiv
APÉNDICES	xv
INDICE DE ANEXOS	xvi
RESUMEN EJECUTIVO	xvii
ABSTRACT	xviii
CAPITULO I.....	1
ANTECEDENTES	1
1.01 Contexto	1
1.01.01 Macro.....	1
1.02.02 Meso	2
1.02.03 Micro	2
1.02 Justificación.....	4

1.03 La Matriz T.....	5
1.03.01 Análisis de la Matriz (T).....	5
CAPITULO II.....	6
ANALISIS DE INVOLUCRADOS	6
2.01 Mapeo de Involucrados	6
2.01.01 Análisis de involucrados.....	6
2.03 Matriz de Involucrados	7
2.03.01 Análisis de la Matriz de Involucrados	7
CAPITULO III	9
PROBLEMAS Y OBJETIVOS	9
3.01 Árbol de Problemas	9
3.01.01 Análisis del Árbol de Problemas	9
3.02 Árbol de Objetivos	10
3.02.01 Análisis del Árbol de Objetivos.	10
CAPITULO IV	11
ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	11
4.01 Matriz de análisis de alternativas.....	11
4.01.01 Análisis de la Matriz de análisis de Alternativas.....	11
4.02 Matriz de Análisis de objetivos	13
4.02.01 Análisis de la Matriz de análisis de objetivos.....	13

4.03 Diagrama de estrategias.....	15
4.03.01 Análisis del Diagrama de estrategias.....	15
4.04 Matriz del Marco Lógico.....	16
4.04.02 Análisis de la Matriz de Marco Lógico.....	16
CAPITULO V.....	18
PROPUESTA.....	18
5.01 Antecedentes de la Propuesta.....	18
5.01.01 Justificación de la Propuesta.....	18
5.01.02 Objetivo general.....	19
5.01.03 Objetivo específico.....	19
5.01.04 Filosofía corporativa.....	19
5.01.04.01 Misión.....	19
5.01.04.02 Visión.....	19
5.01.04.03 Valores.....	19
5.01.04.04 Organigrama.....	20
5.01.05 Orientación para el estudio.....	21
5.01.06 Las relaciones interpersonales.....	21
5.01.07 Importancia de las Relaciones Interpersonales en el trabajo.....	21
5.01.08 Beneficios de generar relaciones interpersonales sanas.....	21
5.01.09 Tipos de relaciones interpersonales.....	22

5.01.10 Clima Laboral.....	22
5.01.11 Taller.....	23
5.01.12 Ventajas del Taller.....	23
5.01.13 Organización de un taller.....	23
5.01.14 Team Building.....	24
5.01.15 Estrategias para evitar el favoritismo en la empresa.....	24
5.02 Metodología de investigación.....	24
5.02.01 Investigación, desarrollo e innovación.....	24
5.02.02 Métodos de Investigación.....	25
5.02.02.01 Método Deductivo.....	25
5.02.02.02 Método Inductivo.....	25
5.02.03 Tipos de Investigación.....	26
5.02.03.01 Método Cualitativo.....	26
5.02.03.02 Método Cuantitativo.....	26
5.02.04 Técnicas de Investigación.....	26
5.02.04.01 La encuesta.....	26
5.02.04.02 Observación.....	27
5.02.05 Población y muestra.....	27
5.02.06 Formato de la Encuesta.....	27
5.02.07 Procesamiento y análisis de la información.....	29

5.03 Formulación De La Propuesta	38
5.03.01 Objetivo del Taller.....	40
5.03.02 Objetivos específicos del Taller.	40
5.03.03 Alcance.	40
5.03.04 Facilitador.....	40
5.03.05 Materiales	40
5.03.06 Duración.	41
5.03.07 Lugar de desarrollo.....	41
5.03.08 Bienvenida de ambientación.....	41
5.03.09 Planificación del día.	41
5.03.09.01 <i>Bienvenida.</i>	41
5.03.09.02 <i>Temas a tratar.</i>	42
5.03.09.03 <i>Break</i>	42
5.03.09.04 <i>Retroalimentación</i>	42
5.03.09.05 <i>Reglas de Oro</i>	42
5.03.10 Competencia Leal.....	43
5.03.10.01 <i>Tema 1: Charla acerca de las relaciones interpersonales en el trabajo</i>	43
5.03.10.02 <i>Objetivo.</i>	43
5.03.10.03 <i>Alcance</i>	43
5.03.10.04 <i>Desarrollo</i>	43

5.03.11 Tema 1.1: Team building.....	44
5.03.11.01 <i>Objetivo</i>	44
5.03.11.02. <i>Alcance</i>	45
5.03.11.03 <i>Desarrollo</i>	45
5.03.12 Actividades Team Building.....	46
5.03.12.01 <i>Objetivo</i>	46
5.03.12.02 <i>Alcance</i>	46
5.03.12.03 <i>Desarrollo</i>	46
5.03.13 Programas de integración: Deportes.....	47
5.03.13.01 <i>Objetivo</i>	47
5.03.13.02 <i>Alcance</i>	47
5.03.13.03 <i>Desarrollo</i>	47
5.03.14 Liderazgo.....	48
5.03.14.01 <i>Actividad 1: Charla de liderazgo enfocado a la filosofía corporativa de la empresa</i>	48
5.03.14.02 <i>Objetivo</i>	48
5.03.14.03 <i>Alcance</i>	48
5.03.14.04 <i>Desarrollo</i>	48
5.03.15 Actividad 2: Juego de roles.....	50
5.03.15.01 <i>Objetivo</i>	50

5.03.15.02 Alcance	50
5.03.15.03 Desarrollo.....	50
5.03.16 Actividad 3: Dinámica de liderazgo.	51
5.03.16.01 Objetivo.	51
5.03.16.02 Alcance.	51
5.03.16.03 Desarrollo.....	51
5.03.17 Igualdad Y Equidad.....	52
5.03.17.01 Tema 1: Estrategias para evitar el favoritismo en la Empresa.....	52
5.03.17.02 Objetivo.	52
5.03.17.03 Alcance. Todos los colaboradores de la Empresa.....	52
5.03.17.04 Desarrollo.....	52
5.03.18 Tema 2: Socialización de flayers con información del favoritismo	53
5.03.18.01 Objetivo	53
5.03.18.02 Alcance	53
5.03.18.03 Desarrollo.....	53
5.03.18 Participación y preguntas de los participantes.....	54
5.03.19 Retroalimentación.....	54
5.03.20 Resumen del Taller.....	54
5.16 Resumen de presupuesto.	55
CAPITULO VI.....	57

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	57
6.01 Capital Humano.....	57
6.02 Presupuesto.....	58
6.03 Cronograma	59
CAPITULO VII.....	61
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
7.01 Conclusiones.....	61
7.02 Recomendaciones	62
Referencia.....	63

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Género	29
Tabla 2: Pregunta 1	30
Tabla 3: Pregunta 2	31
Tabla 4: Pregunta 3	32
Tabla 5: Pregunta 4	33
Tabla 6: Pregunta 5	34
Tabla 7: Pregunta 6	35
Tabla 8: Pregunta 7	36
Tabla 9: Pregunta 8	37
Tabla 10: Pregunta 8	38
Tabla 11: Tema 1 Competencia Leal	44
Tabla 12: Tema 2 Competencia Leal	45
Tabla 13: Actividades Team Building	46
Tabla 14: Programas de integración	47
Tabla 15: Actividad 1: Charla	49
Tabla 16: Actividad 2 Juego de Roles	50
Tabla 17: Actividad 3	51
Tabla 18: Tema 1 Igualdad Y Equidad	52
Tabla 19: Tema 2 Igualdad Y Equidad	54
Tabla 20: Resumen del Taller	54
Tabla 21: Presupuesto	58
Tabla 22: Cronograma	59

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Género.....	30
Figura 2 : Pregunta 1	31
Figura 3: Pregunta 2	32
Figura 4 : Pregunta 3.....	33
Figura 5: Pregunta 4	34
Figura 6: Pregunta 5	35
Figura 7 : Pregunta 6	36
Figura 8: Pregunta 7	37

APÉNDICES

Apéndice A: Tabla 23 Matriz T	65
Apéndice B: Figura 9 Mapeo de Involucrados	66
Apéndice C: Tabla 24 Matriz de Involucrados	67
Apéndice D: Figura 10 Arbol de Problemas.....	68
Apéndice E: Figura 11 Arbol de Objetivos	69
Apéndice F: Tabla 25 Matriz de Análisis de Alternativas.....	70
Apéndice G: Tabla 26 Matriz de Análisis de Impacto de Objetivos	71
Apéndice H: Figura 11 Diagrama de Estrategias.....	72
Apéndice I: Tabla 27 Matriz del Marco Lógico	73

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Relaciones Interpersonales.....	75
Anexo 2: Importancia de Relaciones Interpersonales.....	75
Anexo 3: 7 Ideas para una buena Relación Interpersonal.....	76
Anexo 4: Beneficios de las Relaciones Interpersonales.....	76
Anexo 5: Team Building.....	77
Anexo 6: Beneficios del team building.....	77
Anexo 7: Liderazgo democrático.....	78
Anexo 8: Influencia del liderazgo en el clima laboral.....	78
Anexo 9: Beneficios de un líder democrático.....	79
Anexo 10: Filosofía Corporativa.....	79
Anexo 11: Estrategias para evitar el favoritismo.....	80
Anexo 12: Flayer para evitar el favoritismo.....	80

RESUMEN EJECUTIVO

La inmobiliaria Mosquera Herrera Cía. Ltda., tiene como compromiso brindar asesoría inmobiliaria de calidad, a todos los clientes que deseen comprar, vender, o cambiar un bien inmueble, brindándoles una atención seria y de calidad, además de brindarles seguimiento en la posventa de su inmueble, se ha identificado las causas que han llevado a originar el problema central de este proyecto, las cuales afectan al desarrollo de las funciones diarias y a la rentabilidad de la empresa, entre las cuales se ha encontrado la competencia desleal que se ha generado entre colaboradores, al no respetar las ventas de cada uno, el liderazgo autoritario y poco participativo de los directivos, que únicamente dan órdenes sin explicaciones y no escuchan las opiniones de los trabajadores, el favoritismo que existe a ciertos trabajadores, que se evidencian con la repartición poco equitativa de los incentivos, todo esto ha llevado al deterioro de relaciones interpersonales y a crear un clima laboral tenso. Con este hallazgo se ha planteado los objetivos y las estrategias que contribuyan a obtener un óptimo clima laboral, de allí la propuesta de realizar un taller de clima laboral que contenga información concreta acerca de este tema así actividades lúdicas, dinámicas y programas de integración, que fortalezcan el trabajo en equipo, el liderazgo y empatía dispersando cualquier duda del tema, fomenten empoderamiento y respeto en la organización, que a corto plazo se reflejará posteriormente contribuyendo a la productividad y la imagen corporativa de la Empresa, mejorando el servicio y la calidad.

ABSTRACT

The Inmobiliaria Mosquera Herrera Cía. Ltda., Is committed to provide quality real estate advice to all customers who wish to buy, sell, or change a real estate, providing them with quality attention, as well as providing follow-up in the after-sales of their property, has been identified the causes that have led to originate the central problem of this project, which affect the development of daily functions and the profitability of the company, among which has been the unfair competition that has been generated among collaborators, by not respecting the sales of each, the authoritarian leadership and little participation of managers, who only give orders without explanations and do not listen to the opinions of workers, the favoritism that exists to certain workers, which are evidenced by the inequitable distribution of incentives, All this has led to the deterioration of interpersonal relationships and create a tense work environment. With this finding has been raised the objectives and strategies that contribute to obtain an optimal working environment, hence the proposal to conduct a workshop climate work that contains specific information on this subject and recreational activities, dynamics and integration programs, which strengthen teamwork, leadership and empathy by dispersing any doubt on the subject, promoting empowerment and respect in the organization, which in the short term will be reflected later contributing to productivity and corporate image of the company, improving service and quality.

CAPITULO I

ANTECEDENTES

1.01 Contexto

Los humanos tienen tendencia a relacionarse con sus semejantes, por la necesidad de ser aceptados, calificados, valorados, reflejados e incluso limitados por el entorno.

La pauta de relación se forma a una muy temprana edad en la intimidad del hogar, siendo Mamá y Papá el ejemplo que provee la guía de cómo se “deben” llevar las relaciones entre hombres y mujeres, circunstancias que influyen en todos los ámbitos de la vida.

En el ámbito laboral las relaciones interpersonales se aprecian dentro del entorno empresarial, a través de su clima laboral, donde se mide y trabaja, utilizando diferentes herramientas y métodos que contribuyen a mejorarlo.

1.01.01 Macro

En Centroamérica, según (Hernandez García & Rojas, 2011) en un estudio dirigido a una población de 375 participantes clasificada en niveles jerárquicos (directivo, ejecutivo y operativo), Baldizón (2005) utilizó una entrevista dirigida y un cuestionario estructurado por medio de un sistema de preguntas cerradas, para diagnosticar el clima laboral de una empresa guatemalteca de la industria manufacturera. Concluyó que el factor más débil dentro del personal es la motivación ya que no hay expectativas de desarrollo y no hay conformidad con el salario. (pág. 14).

Se evidencia que los trabajadores no se encuentran empoderados con su empresa, se sienten insatisfechos e inseguros, por lo que tienden a dañar las relaciones interpersonales, volviéndose individualistas y poco proactivos,.

Para contribuir con la mejora del clima evidenciado, se debe trabajar estrategias inmediatas como organización de talleres que permitan a los trabajadores restablecer la armonía y empatía con su entorno.

1.02.02 Meso

(Hernandez García & Rojas, 2011) Se refiere al clima laboral de las empresas colombianas, donde cita a

Carlos Eduardo Méndez Álvarez, profesor de la Facultad de Administración de la Universidad del Rosario, quien desde 1980 ha venido desarrollando un instrumento para medir el clima en las organizaciones Colombianas, que ha sido aplicado en diferentes empresas del país, dejando claras conclusiones sobre las percepciones que aparecen en forma constante en las organizaciones colombianas, a partir de las siguientes variables definidas por los autores de la teoría de las relaciones humanas: Objetivos, Cooperación, Liderazgo, Relaciones Interpersonales, Motivación, Toma de Decisiones y Control. Con el instrumento para medir el clima en las organizaciones Colombianas, se espera poder encontrar en el futuro mejoras sustanciales en los indicadores de gestión del factor humano, lo que con seguridad aportará a la perdurabilidad y mejorará el nivel de competitividad de dichas empresas en particular y de la economía de Colombia. (pág. 13).

Análisis

De lo anterior se concluye que la elección correcta de las variables para medir el clima, contribuyen a un trabajo eficaz, que visiblemente aportará al mejoramiento de la competitividad y desarrollo de la empresa, siendo las relaciones interpersonales el factor trascendental que engloba la mayoría de variables, por lo que es de suma importancia mantenerlas, mejorarlas y cuidarlas para alcanzar un óptimo clima laboral.

1.02.03 Micro

En el Ecuador según el trabajo de investigación recopilado por (Ramos Valeria, 2015) cita a: Torres (2010) quien estudió los grados de satisfacción que poseen los profesores de secundaria comprendiendo las dimensiones de las estructuras organizativas, relaciones interpersonales y el desarrollo normativo de la educación.

Los resultados arrojaron que existe insatisfacción en los profesores que son responsables de la supervisión educativa con un 81.1%; en concordancia a la relación con los pares, más del 90% se encontraron satisfechos y en cuando a la relación con los alumnos, tanto en lo personal como en lo académico 88.5% de los docentes estuvo satisfecho. (pág. 8)

Análisis

El investigador manifiesta la importancia de las relaciones interpersonales en el rol de los docentes, supervisores, colegas, alumnos e inclusive los padres de familia, como partícipes de esa relación.

Dentro de este campo existen procesos ligados a la satisfacción y las relaciones interpersonales, tales como: capacitación, remuneración, condiciones de trabajo, motivación, que reflejan al factor humano como un elemento vital para el desarrollo de los procesos de cualquier organización.

1.02 Justificación

La propuesta del proyecto es realizar un taller de clima laboral que permita difundir la información necesaria a todos los colaboradores de la empresa, el cual contenga información relevante y clara acerca de la importancia de mantener relaciones interpersonales sanas, estableciendo, un compromiso de reflexión integral ante las condiciones laborales en las que se desenvuelven, generando así, espacios de confort e integración donde todos los trabajadores puedan participar abiertamente y resolver sus dudas, contribuyendo a la mejora del clima laboral y por tanto a la eficiencia de la gestión que realizan en la Empresa.

Efectuar este taller es vital para evidenciar las fortalezas, oportunidades, debilidades que poseen dentro de la organización, elaborando posteriormente un plan de mejora, que permita alcanzar un óptimo clima laboral.

Se considera que al lograr un equilibrio en el clima laboral los colaboradores trabajan de una manera más eficaz, con empoderamiento, empatía, y liderazgo por lo tanto la productividad y el servicio mejoran la imagen de la organización.

El proyecto está enfocado en cumplir con el Plan Nacional del Buen vivir específicamente: con el Objetivo 9 que dice: “Garantizar el trabajo digno en todas sus formas” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013).

Y con el objetivo 2 que dice “Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013). Ya que se pretende un trato igualitario y justo de los trabajadores, que genere empatía, empoderamiento y motivación.

1.03 La Matriz T

(Ver Apéndice A: Tabla 23)

1.03.01 Análisis de la Matriz (T)

La matriz T presenta el problema central, el cuál es nos evidencia el deterioro de las relaciones interpersonales en la Inmobiliaria Mosquera Herrera Cía. Ltda., dentro de la situación actual vemos el personal se encuentra desmotivado, afectando a la productividad de la empresa. Creando un ambiente incomodo, mostrando una situación empeorada en la cual hay un clima laboral deficiente o empeorado, rotación de personal alta, carencia de compromiso y empoderamiento de los colaboradores, lo que desarrolla conflictos en el trabajo afectando su desempeño, como situación mejorada se obtendría un óptimo clima laboral, personal comprometido y alineado a los objetivos de la empresa, estabilidad laboral y empoderamiento alto.

En esta matriz se identifican dos tipos de fuerzas:

Entre las fuerzas impulsadoras se encuentran, fomentar el trabajo en equipo con una intensidad de (2) y un potencial de cambio de (5), otra fuerza impulsadora es realizar un taller al personal de clima laboral y la importancia de medirlo a través de la encuesta de clima laboral con una intensidad de (1) y un potencial de cambio de (5) y para finalizar se encuentra el promover la participación de toda la empresa con una intensidad de (2) y un potencial de cambio de (5).

Entre las fuerzas bloqueadoras están; el individualismo permanente con una intensidad de (5) y un potencial de cambio de (1), además se encuentra desinterés por parte de la gerencia en otorgar tiempo para la realización del taller con una intensidad de (5) y potencial de cambio de (1) y finalmente está la participación únicamente de las personas con trato preferencial por jefaturas con una intensidad de (4) y un potencial de cambio de (2).

CAPITULO II

ANALISIS DE INVOLUCRADOS

2.01 Mapeo de Involucrados

(Ver Apéndice B: Figura 9)

2.01.01 Análisis de involucrados

En la Inmobiliaria Mosquera Herrera CIA. LTDA., se determina como problema central el deterioro de las relaciones interpersonales, que tiene como principales involucrados a los siguientes:

La parte operativa de la empresa es la parte fundamental para la rentabilidad de la misma, ya que depende de ellos los resultados que se obtengan, sin el recurso humano poco o nada se puede alcanzar en la empresa.

La parte directiva es la más importante, ya que de ella depende la gestión del talento humano, el acompañamiento y el liderazgo que demuestran son factores claves para cumplir con la filosofía corporativa de la empresa.

Luego está involucrado el Estado y el Ministerio de trabajo como entes reguladores de las actividades empresariales y la gestión de personal que realiza la empresa.

La sociedad y la familia que dependen o influyen en el desempeño del trabajador, importantes por brindar apoyo a sus familiares.

Por último se encuentra el Instituto Cordillera y el Senecyt, que se involucran en permitir el estudio de la problemática encontrada, ayudando a exponerla y brindando las

guías para la creación de más proyectos que contribuyan a las mejoras en la sociedad en general.

2.03 Matriz de Involucrados

(Ver Apéndice C: Tabla 24)

2.03.01 Análisis de la Matriz de Involucrados

De acuerdo con la matriz de involucrados se ha determinado que los Directivos de la empresa, los trabajadores, el ministerio de trabajo son involucrados directos, la familia es involucrada indirecta.

Las gerencias tienen interés en el problema central es mejorar las relaciones interpersonales de los trabajadores, para aumentar la rentabilidad en la empresa, de igual manera uno de los problemas percibidos es el desinterés por parte de la gerencia en cuidar y promover buenas relaciones interpersonales entre colaboradores. Los recursos son propios de la empresa y se basan en el Reglamento interno de la empresa específicamente en el Art. 23 que dice “ Es obligación de la empresa brindar y trabajar por un buen clima laboral dentro de la Empresa” (Mosquera, 2017), muestra el interés sobre el proyecto al conocer el estado real de las relaciones interpersonales de la empresa y mejorarlas, a través del taller de clima laboral, el potencial conflicto que se podría presentar es la resistencia de la gerencia en realizar el taller de clima laboral a todos y se propongan solo la participación de ciertas áreas.

Los Trabajadores muestran su interés sobre el problema central al participar en el taller de clima laboral, para mejorar las relaciones interpersonales en la empresa, el problema percibido es el desconocimiento de la importancia de tener un óptimo clima laboral, se basa en su reglamento interno de la Empresa en el ART. 32 que “Establece como Obligación del trabajador, contribuir a la mejora de clima laboral y relaciones interpersonales” (Mosquera, 2017), presenta su interés en el proyecto, al participar en taller y mejorar el Clima laboral. El conflicto potencial que puede aparecer es la inasistencia al taller por no poseer tiempo suficiente dentro de sus funciones que le permitan hacerlo.

El Ministerio de Trabajo presenta su interés en el problema central al capacitar a los Directivos de las empresas acerca de la importancia del Clima laboral óptimo. Los problemas encontrados son escasos recursos asignados por el Estado para la realización de talleres de clima laboral en empresas privadas, se basa en el código de trabajo ART 1. “Ámbito de este Código.- Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo. Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren”. (Codigo de Trabajo del Ecuador, 2015). Su interés en el proyecto se presenta en exigir que todas las empresas cuiden y mejoren el clima laboral a través de planes de trabajo. El conflicto potencial sería que los recursos económicos asignados para talleres, no sean entregados o mal gastados indebidamente en otras tareas.

La familia presenta su interés sobre el problema central Disminuir los problemas intrafamiliares para mejorar el comportamiento del trabajador dentro de la Empresa, además el problema encontrado son los problemas intrafamiliares permanentes que no permiten mejorar el comportamiento del trabajador en la empresa, se basa en el Sexto objetivo del Plan Nacional del Buen Vivir que dice: “Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos” (Secretaria Nacional de Planificacion y Desarrollo, 2013), el interés en el proyecto es mejorar la calidad de vida tanto en la Empresa como en el ambiente familiar y el conflicto potencial es el poco entendimiento con la familia que hagan que el trabajador renuncie, o provoque desinterés en la participación del taller.

CAPITULO III

PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.01 Árbol de Problemas

(Ver Apéndice D: Figura 10)

3.01.01 Análisis del Árbol de Problemas

Dentro del árbol de problemas se ha detectado como problema central; el deterioro de las relaciones interpersonales en la Inmobiliaria Mosquera Herrera Cía. Ltda., la causa principal de este problema es la competencia desleal, que se genera entre los colaboradores como resultado tenemos la segunda causa que es la preferencia de los directivos hacia ciertas áreas de la empresa, que desmotiva a los trabajadores y que conllevan a la tercera causa que son jefaturas con liderazgo autoritario, haciendo lo que conlleva a tener efectos como el individualismo permanente, excesiva carga de trabajo a ciertos colaboradores y el bajo desarrollo laboral.

El problema central tiene como primer efecto y más importante un clima laboral deficiente donde reina la incertidumbre y los malos tratos, por tal motivo está el segundo efecto que es la carga laboral excesiva a ciertos colaboradores, que evidentemente no son de agrado de los directivos y que nos da el tercer efecto que es un individualismo permanente, por la desconfianza que existe entre pares.

3.02 Árbol de Objetivos

(Ver Apéndice E: Figura 10)

3.02.01 Análisis del Árbol de Objetivos.

El Árbol de objetivos se observa como objetivo general, reestablecer y fortalecer las relaciones interpersonales en la Inmobiliaria Mosquera Herrera Cía. Ltda., que ayuden al mejoramiento de la productividad y rentabilidad de la empresa, a través de los siguientes medios:

Recuperar y mantener la competencia leal, realizando el taller de clima laboral encaminado a brindar información sobre las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, dando lugar al segundo medio que es; fomentar el liderazgo democrático en las jefaturas, promoviendo el entendimiento y la comunicación en los diferentes niveles jerárquicos de la empresa, a través del tercer medio que es, promover el trato igualitario y justo entre los colaboradores con la finalidad de conseguir trabajo en equipo, carga equitativa de trabajo por ende trato justo e igualitario para todo el personal y el más importante un óptimo clima laboral.

(Ver apéndice B- Figura N°3)

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

4.01 Matriz de análisis de alternativas

(Ver Apéndice F: Tabla 25)

4.01.01 Análisis de la Matriz de análisis de Alternativas

Analizando los objetivos propuestos para reestablecer y fortalecer las relaciones interpersonales en la Inmobiliaria Mosquera Herrera Cía. Ltda., se analiza el primer objetivo específico, el cual es recuperar y mantener la competencia leal entre los colaboradores, mediante un taller de clima laboral, que tendrá varias actividades que ayudarán a cumplir el objetivo que tendrá un impacto sobre el propósito, ya que si se logra el interés de los directivos; los colaboradores trabajarán en equipo, reestableciendo la competencia leal en la empresa, por eso se le da una ponderación de (5) que tiene un valor alto.

En cuanto a la factibilidad técnica, se usarán las herramientas adecuadas que contribuyan a alcanzar la realización del objetivo, a través del desarrollo del taller de Clima el mismo que está enfocado al team building y a las actividades de integración, dando importancia al trabajador y al desarrollo de su trabajo, por tal razón se le asigna a estas técnicas una ponderación de (4) que tiene un valor medio alto.

Hablando de la factibilidad financiera, política y económica, la empresa tiene recursos limitados para la realización de un plan o programa más complejo para evaluar el clima laboral en general, por lo que se ha tomado la iniciativa de realizar un taller de clima laboral, dentro del cual se realizaran actividades de integración, charlas

informativas y formulación de estrategias, sin costos excesivos que permitan la culminación del proyecto, por lo que se coloca una ponderación de (4) que es un valor medio alto.

Para el desarrollo del taller se cuenta con el apoyo de la empresa y sociedad en general, en lo que se refiere a la factibilidad política se prevé el cumplimiento de las normas y leyes establecidas dentro y fuera de la empresa, por lo tanto en estos tres puntos se coloca una ponderación de (5) que es alto, que en total este objetivo muestra un parámetro total de 23 que significa categoría medio alta que determina que el objetivo es factible a cumplirse.

El segundo objetivo es recuperar y mantener la competencia leal, tiene interés sobre el propósito al verificar que se cumplan las normas de igualdad de oportunidades y sancionar cuando lo amerite a quienes acuden a estrategias inadecuadas para cumplir con los objetivos.

En la factibilidad técnica se socializara la política de ventas y recompensas que la Empresa ya tiene estructurada para que se utilicen sus mejores herramientas para captar más público por esto tiene una ponderación de (4) que es un valor medio alto.

En cuanto a la factibilidad financiera, este objetivo no necesita recursos económicos ya que la Empresa ya tiene una política de ventas y recompensas estructurada, que lo que se va a realizar es socializarla entre colaboradores para que la información sea clara y no se generen malos entendidos entre ellos, por tal motivo tiene una ponderación (3) que es un valor bajo.

La factibilidad política y social este objetivo se apega a las políticas aprobadas por la empresa para garantizar la igualdad y remuneraciones justas dentro de la Empresa, se debe potencializar e incentivar al colaborador a leer y poner en práctica estas políticas y normas, por eso tiene una ponderación de (5) que es un valor alto. Dando un parámetro de 22 lo cual significa que tiene una categoría medio alta, por tanto este objetivo es factible.

El tercer objetivo específico se refiere a fomentar el liderazgo democrático en las jefaturas, el interés sobre el propósito es permitir una participación abierta a todos los colaboradores sin preferencias entre los mismos, fomentando el empoderamiento, la motivación, desde el mando directivo al operativo, creando y fortaleciendo el cambio entre los colaboradores.

En la factibilidad técnica se utilizan los recursos adecuados que permitan conseguir el objetivo propuesto a través de actividades grupales y charlas dentro del taller que motiven al cambio, por eso tiene una ponderación de (4) que es un valor medio alto.

Para la factibilidad financiera se cuenta con un presupuesto perfectamente delineado, para cada actividad a realizarse en el taller, lo que permitirá cumplir con lo encomendado, y contare con la participación de todos (3) que es un valor medio bajo.

En cuanto a la factibilidad social y política este objetivo se encuentra perfectamente amparado por las leyes, reglamentos de este país por lo que se le coloca una ponderación (5) que es un valor alto, que en total este objetivo muestra un parámetro total de 22 que significa categoría medio alta que determina que el objetivo es factible a cumplirse.

4.02 Matriz de Análisis de objetivos

(Ver Apéndice G: Tabla 26)

4.02.01 Análisis de la Matriz de análisis de objetivos

En la matriz de análisis de objetivos se tiene como primer objetivo recuperar y mantener la competencia leal entre los colaboradores, en la factibilidad de lograrse se pretende erradicar el individualismo con una ponderación de (5), tiene como impacto en el género la participación de todos los colaboradores sin excepción de género u orientación sexual, con una ponderación de (5), el impacto ambiental es mejorar el ambiente laboral con una ponderación de (4), la relevancia de este objetivo es fomentar el trabajo en equipo y desarrollar la sostenibilidad de crear un equipo de trabajo que posea un alto rendimiento en sus funciones, ambas con una ponderación de (5).

El segundo objetivo es fomentar el liderazgo democrático en los directivos, que presenta la factibilidad de lograrse en cuanto a disminuir el autoritarismo en los directivos con una ponderación de (5), el impacto de género es realizar un taller orientado tanto a hombres y mujeres por igual con una ponderación de (5), el impacto ambiental, promueve el bienestar y respeto en la convivencia entre seres humanos con una ponderación de (4), posee la relevancia de mejorar la comunicación de directivos con los trabajadores con una ponderación de (5) y la sostenibilidad será lograr tener directivos con liderazgo participativo y comunicación asertiva dentro de la empresa, con una ponderación de (4).

El tercer objetivo es promover el trato igualitario y justo a todos los colaboradores, el cual tiene la factibilidad de lograrse al equilibrar la carga de trabajo a los colaboradores con una ponderación de (5), el impacto de género, radica en promover los derechos humanos y libertad sexual con una ponderación de (4), el impacto ambiental ayuda a mejorar la salud emocional del empleado, proporcionándole más atención a sus funciones, con una ponderación de (4), con la relevancia de favorecer la calidad de vida del trabajador, con una ponderación de (5), que genera una sostenibilidad con personal satisfecho con el trato que le brindan en la Empresa (4).

El propósito de esta matriz es reestablecer y fortalecer las relaciones interpersonales en la Inmobiliaria Mosquera Herrera mediante un Taller de Clima Laboral, que tiene factibilidad de lograrse con el interés de los directivos, para alcanzar un óptimo clima laboral, con una ponderación de (5), tiene un impacto de género al tratar el aumento de la satisfacción laboral sin distinción de género con una ponderación de (5), en el impacto ambiental, establece un óptimo clima laboral fundamentado en la filosofía corporativa de la empresa con una ponderación de (4), posee la relevancia de concientizar la importancia del trabajo en equipo y las relaciones interpersonales con una ponderación de (5) y una sostenibilidad de obtener un óptimo clima laboral a base de respeto y empatía con una ponderación de (5).

4.03 Diagrama de estrategias

(Ver Apéndice H: Figura 11)

4.03.01 Análisis del Diagrama de estrategias

En el diagrama de estrategias podemos observar la finalidad que es obtener un óptimo clima laboral, a través del propósito que es restaurar y fortalecer las relaciones interpersonales en la inmobiliaria Mosquera Herrera Cía. Ltda., mediante un taller de clima laboral el mismo que tiene tres componentes para lograr el propósito y la finalidad.

El primer componente es recuperar y mantener la competencia leal en la empresa, se han escogido tres actividades a realizarse dentro del taller de clima laboral entre estas están; La primera actividad es realizar una charla de relaciones interpersonales en donde se pretende concientizar a los trabajadores la importancia del trabajo en equipo. La segunda actividad es Team Building, cuyo objetivo principal es crear conciencia de equipo además de mejorar el rendimiento y satisfacción entre los miembros de la empresa. La tercera actividad es un programa de integración cuyo objetivo es fomentar el interés de conocerse entre sí, con el afán de mejorar su comunicación para el adecuado desarrollo del entorno laboral.

El segundo componente es fomentar el Liderazgo democrático en directivos, donde se realizarán tres actividades, la primera es dar una charla sobre liderazgo, la importancia de liderar, filosofía corporativa, donde los participantes puedan brindar adecuada comunicación. La segunda actividad es un juego de rol donde los participantes se sientan líderes y lo pongan en práctica. La tercera actividad es desarrollar dos dinámicas de Liderazgo con las cuales se sientan identificados y les motive a convertirse en líderes participativos y democráticos.

El tercer componente es promover el trato igualitario y justo a todos los colaboradores para esto se ha desarrollado tres actividades, la primera es explicar las

estrategias para evitar favoritismos en el trabajo para líderes y jefes, además entregar flayers que contengan información y tips sobre el feedback, comunicación asertiva.

4.04 Matriz del Marco Lógico

(Ver Apéndice I: Tabla 27)

4.04.02 Análisis de la Matriz de Marco Lógico

La finalidad de este proyecto es conseguir un óptimo clima laboral, que tiene como indicador mejorar en un 69% el clima laboral dentro de la empresa, y tiene como medios de verificación los resultados de la encuesta, y los registros de ventas, entre los supuestos están liderazgo participativo y democrático de los directivos.

El propósito es restaurar y fortalecer las relaciones interpersonales en la Inmobiliaria Mosquera Herrera Cía. Ltda., mediante un taller de clima laboral, tiene como indicador mejorar en un 53.85% las relaciones interpersonales de los miembros de la empresa, tiene como medios de verificación resultados de la encuesta y el registro del índice de rotación del personal y los supuestos son buscar una herramienta idónea para la medición de clima laboral en general.

El primer componente es recuperar y mantener la competencia leal en la empresa, el cual tiene como indicador erradicar un 53,85% la competencia desleal entre colaboradores, los medios de verificación de este son los datos estadísticos de las encuestas, registro de ventas, registro de utilidades, los supuestos son realizar talleres constantes al personal que contribuyan a la mejora del clima laboral.

El segundo componente fomentar el Liderazgo democrático en las jefaturas, tiene como indicador, cambiar el liderazgo autoritario en un 38,46% a nivel de los directivos de la empresa, los medios de verificación serán las evaluaciones de 360° que se realicen dentro de la empresa, como supuestos están la capacitación constante de la filosofía corporativa de la empresa que se alinea al liderazgo democrático y participativo.

El tercer componente es promover el trato justo e igualitario a todos los colaboradores, que tiene como indicador, eliminar el favoritismo de los directivos hacia ciertos colaboradores en un 76,92%, como supuestos están el registro de incentivos y

comisiones y como supuestos tenemos la socialización constante de las estrategias para evitar el favoritismo en la empresa.

Entre las actividades se encuentran las charlas sobre relaciones interpersonales en la empresa y como resumen de presupuesto un valor de \$ 871, que incluye varios recursos, los medios de verificación son evaluaciones de charlas y fotos, como supuestos esta la inasistencia a la charla.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.01 Antecedentes de la Propuesta

En la actualidad, muchas compañías se preocupan por la opinión su personal, interesándose por conocer cuál es el nivel de satisfacción y motivación que ellos poseen, para trabajar en mejorarlos y conseguir empresas más eficientes y con mejores resultados.

La Inmobiliaria Mosquera Herrera Cía. Ltda., es una empresa ubicada al norte de la ciudad de Quito, tiene experiencia de 20 años en el sector inmobiliario, siendo una de las más reconocidas, se dedica a la compra y venta de bienes inmuebles, además de incursionar en el mercado de la construcción, donde ya se puede observar el arduo trabajo realizado en varios edificios y locales comerciales, su actividad laboral se ve afectada por la relaciones interpersonales deterioradas, que se relacionan con el poco interés que la empresa y en especial los directivos han puesto a su cliente interno.

El desarrollo de un taller de clima laboral permite, analizar el “clima” o percepción de la organización, donde todo el personal, disipará sus dudas en cuanto a este tema, participará en las actividades programadas, dándoles mayor información, seguridad y apoyo para empezar el camino hacia el cambio.

5.01.01 Justificación de la Propuesta.

Con la investigación se pretende dar a conocer a los trabajadores, la importancia de mantener relaciones interpersonales sanas, que influyen directamente en el clima laboral de toda la empresa, este taller les permitirá canalizar sus opiniones de manera directa,

resguardando sus derechos laborales y humanos, además de permitir a la empresa, brindar nuevas opciones de cambio y trabajo, haciendo que se sumen a la tarea de cambio.

Se considera que al trabajar en las relaciones interpersonales de los colaboradores a través del taller se logrará un equilibrio en el clima laboral en general, es decir en toda la mayoría de variables que lo influyen, como el liderazgo, la motivación, el empoderamiento, trabajo en equipo entre otras.

5.01.02 Objetivo general.

Reestablecer y fortalecer las relaciones interpersonales en la Inmobiliaria Mosquera Herrera mediante un taller de Clima Laboral enfocado a la aplicación anual de la Encuesta de clima laboral con la finalidad de obtener un óptimo clima laboral.

5.01.03 Objetivo específico

Obtener un óptimo clima laboral.

5.01.04 Filosofía corporativa.

5.01.04.01 Misión

Brindar servicios inmobiliarios de excelencia orientados a cuidar el patrimonio de nuestros clientes, con ética y profesionalismo, proporcionando a cada uno, asesoría inmobiliaria personalizada e integral, con honestidad y discreción, ya que contamos con un equipo experimentado y capacitado en el sector.

5.01.04.02 Visión

Convertirnos en la mejor alternativa inmobiliaria, para quienes quieren la ayuda de un profesional, ofreciendo propuestas innovadoras y de solución inmediata a sus requerimientos durante todo el proceso de compra o venta de una propiedad, para mejorar su calidad de vida.

5.01.04.03 Valores

- **Responsabilidad:** Actitud adecuada al compromiso con nuestros clientes.

- **Trabajo en equipo:** Actuar en conjunto para brindar un servicio de calidad orientado a cumplir un objetivo común, compartiendo información y conocimientos.
- **Conducta ética:** actuamos con profesionalidad, integridad moral, lealtad y respeto a las personas.
- **Orientación al cliente:** centramos nuestro esfuerzo en la satisfacción del cliente, aportando soluciones competitivas y de calidad.
- **Innovación:** promovemos mejoras continuas e innovación para alcanzar la máxima calidad desde criterios de rentabilidad.
- **Transparencia:** Actuando coherentemente con información abierta y oportuna.

5.01.04.04 Organigrama.

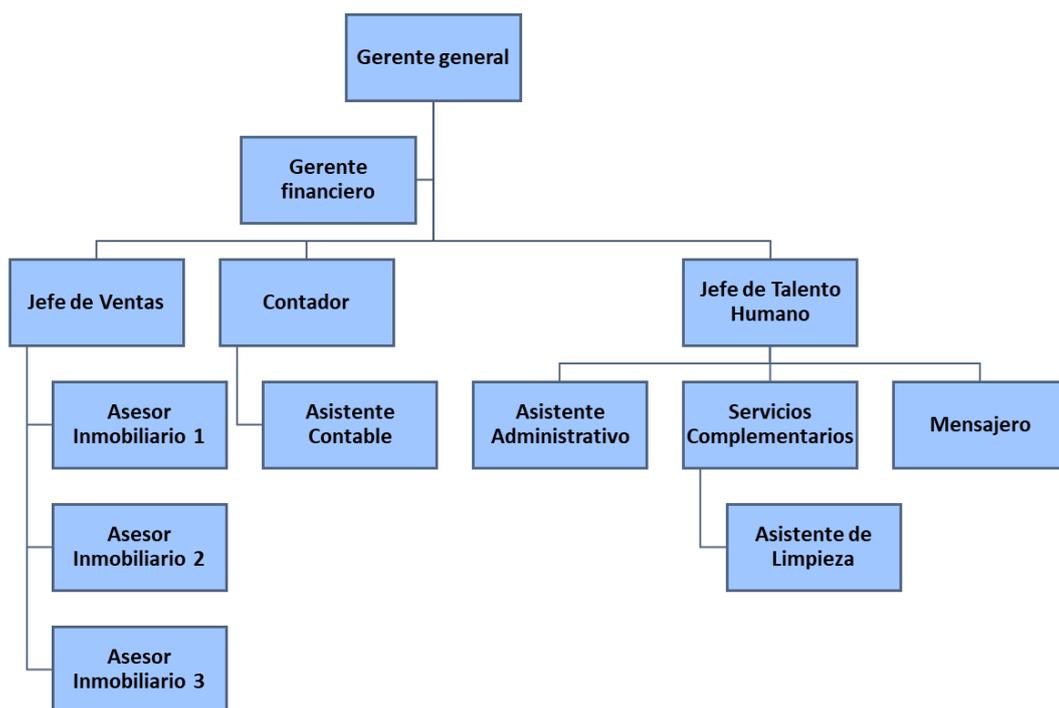


Figura 10: Organigrama

Fuente: Inmobiliaria Mosquera Herrera

Elaborado por: Vanessa Alarcón

5.01.05 Orientación para el estudio.

Este taller se realizara en las instalaciones de la compañía con una duración de 60 minutos, que incluirá charlas de información, actividades de integración, que mejorarán las relaciones interpersonales dentro de la empresa.

5.01.06 Las relaciones interpersonales.

“Las relaciones interpersonales son interacciones recíprocas entre dos o más personas, se trata de relaciones sociales que como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social”. (Bisquerra, 2003).

“Conjunto de interacciones entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones, además del origen de oportunidades, diversión y entretenimiento de los seres humanos”. (Silviera, 2014)

Por tanto se puede decir que las relaciones interpersonales son interacciones entre dos o más personas en las que expresan, sentimientos, conocimientos o intercambian ideas, que influyen en el comportamiento y en la habilidad social de la misma para interactuar con otras personas.

5.01.07 Importancia de las Relaciones Interpersonales en el trabajo.

(Petryni, 2017) Las relaciones entre los empleados y la gerencia tienen un valor sustancial en cualquier lugar de trabajo. Las relaciones humanas se refieren al proceso de formación de los empleados, atendiendo a sus necesidades, fomentando una cultura de trabajo y la resolución de conflictos entre los diferentes empleados o entre empleados y directivos. Entender algunas de las formas en las que las relaciones humanas pueden afectar a los costes, la competitividad y la sostenibilidad a largo plazo de un negocio económico, contribuyen a subrayar su importancia.

5.01.08 Beneficios de generar relaciones interpersonales sanas.

Los beneficios de las relaciones con los demás o del apoyo recibido se producen tanto directa como indirectamente. En resumen, los beneficios son:

- Conseguir ser tolerante con los demás.

- Tener respeto y más empatía por el resto de personas.
- Tener mejor comunicación interpersonal haciéndola efectiva y fácil.
- Trabajar en equipo.
- Eliminar motivos de conflicto.

5.01.09 Tipos de relaciones interpersonales.

(Enciclopedia de Clasificaciones 2017, 2017)

- **Relaciones íntimas/relaciones superficiales:** En este tipo, las personas satisfacen deseos y afecciones unos con otros; en una relación superficial no ocurre lo mismo, por lo que podría tratarse de una relación laboral, como la de los maestros.
- **Relaciones personales/relaciones sociales:** Relativamente toma prioridad la identidad social y se deja las concepciones personales, adquiriendo las del grupo al que se pertenece.
- **Relaciones amorosas:** Este tipo de relación está conformado por tres elementos: Pasión, compromiso e intimidad, y es específicamente el factor número dos en el que se basa una relación profesional, pues el comprometerse con el trabajo implica diversos tipos de responsabilidades.

5.01.10 Clima Laboral.

Las definiciones de Clima Laboral, han sido debatidas por varios autores entre ellos:

(Litwin, 1992) “La cualidad o propiedad del ambiente organizacional que: es percibida o experimentada por los miembros de la organización y que influye en su comportamiento”.

(Hall, 1996) “Es el conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por los empleados que supone son una fuerza que influye en la conducta del mismo”.

Por tanto el clima laboral es el ambiente físico y emocional, donde se desenvuelven los integrantes de una organización, los cuales comparten experiencias, ideas y conocimientos que influyen en su comportamiento dentro de este entorno.

5.01.11 Taller.

“Los talleres permiten el desarrollo de investigaciones y el trabajo en equipo. Algunos son permanentes mientras que otros pueden durar uno o varios días y no estar vinculados a un sistema específico”. (Porto, 2010).

“Un taller es la reunión de un grupo de personas que poseen diferentes funciones o papeles similares, para estudiar y analizar problemas para producir soluciones de conjunto. El taller combina actividades tales como trabajo de grupo, sesiones generales, elaboración y presentación de actas e informes, organización y ejecución de trabajos en comisiones, investigaciones y preparación de documentos.” (Maceratesi, 2007)

El taller requiere de un espacio que permita la movilidad de los participantes para que puedan trabajar con facilidad, y donde los recursos de uso común estén bien organizados.

También requiere una distribución de tiempos que evite sesiones demasiado cortas que apenas den la oportunidad de desplegar y recoger el material necesario para su uso.

5.01.12 Ventajas del Taller.

Entre las ventajas del taller se encuentran las de desarrollar el juicio y la habilidad mental para comprender procesos, determinar causas y escoger soluciones prácticas.

Además estimula el trabajo en cooperación, prepara para el trabajo en grupo y ejercita la actividad creadora y la iniciativa.

5.01.13 Organización de un taller.

Al momento de organizar un taller se planificar paso a paso cada etapa. Definir contenidos y materiales, planificar cómo se transmitirá los conocimientos, la entrega de certificados a los asistentes entre otras actividades, en síntesis, organizar paso a paso cada etapa.

Se debe elegir un contenido bastante jugoso, actividades entretenidas que vayan acorde al contenido elegido y por supuesto una buena coordinación. Dentro de la planificación se debe definir los objetivos que básicamente son las ideas que se desea transmitir, el aporte a los asistentes y como se evaluará a los asistentes.

5.01.14 Team Building.

Se define literalmente como “Construcción de equipo”, y comprende un conjunto de actividades o ejercicios que permiten a los miembros de un grupo definirse como un verdadero equipo, sirve para trabajar las características que abarcan el liderazgo, el trabajo en equipo, la comunicación y otros aspectos que complementan a los conocimientos profesionales y la experiencia adquirida.

Está orientado a las empresas que consideran al aprendizaje y la convivencia como una alternativa para obtener resultados positivos en la Organización.

5.01.15 Estrategias para evitar el favoritismo en la empresa.

(Murcia, 2017) El favoritismo significa darle un trato preferencial a uno o más empleados sin motivos válidos que sustenten esta predilección. Este estilo de preferencia puede darse de manera inconsciente o consciente.

Aquí se presentan 3 estrategias claves para evitar el favoritismo en las empresas

- **Feedback constante:** Debe ser continuo con cada uno de los empleados. Se deben crear espacios de participación para escuchar a los empleados, atender sus dudas y tomar en cuenta sus sugerencias. (Murcia, 2017).
- **Construir canales de comunicación:** Cambiando la perspectiva que tienen los colaboradores del jefe. El líder debe tener una posición de consejero, ya que esto facilita la comunicación con los colaboradores. (Murcia, 2017).
- **Gestionar el desempeño:** implica contar con un sistema de medición de metas y competencias, a través del cual sea posible evaluar el nivel de desempeño de cada uno de los colaboradores. . (Murcia, 2017).

5.02 Metodología de investigación

5.02.01 Investigación, desarrollo e innovación.

Sé expresa **(I+D+I)** La investigación es una indagación que se planifica para obtener nuevos conocimientos, mientras que el desarrollo es la aplicación de dichos resultados, o conocimientos para la creación de nuevos procesos, materiales o productos, por tanto

la innovación se refiere a que cuyos procesos, materiales o productos sean un avance tecnológico en la industria.

Esta metodología es la más idónea, para llevar a cabo el proyecto de la realización del Taller de clima laboral en la Inmobiliaria Mosquera Herrera Cía. Ltda., ya que a través del mismo estamos obteniendo nuevos conocimientos acerca de las relaciones interpersonales y el efecto que causa en dicha empresa, se investiga el problema, se desarrolla la técnica y posteriormente se corrige y se cambia o mejora el mismo.

5.02.02 Métodos de Investigación.

5.02.02.01 Método Deductivo.

“El método deductivo deberá ser entendido como un método de investigación que utiliza la deducción o sea el encadenamiento lógico de proposiciones para llegar a una conclusión o, en este caso, un descubrimiento.” (Carvajal, 2013)

El método deductivo se utilizó para determinar el problema central, el cual es el deterioro de las relaciones interpersonales en la Inmobiliaria Mosquera Herrera Cía. Ltda., el mismo que surge después de haber analizado las diferentes causas que son; la competencia desleal, directivos con liderazgo autoritario, preferencias a ciertos miembros de la empresa.

5.02.02.02 Método Inductivo.

“La palabra "inductivo" viene del verbo inducir, y éste del latín inducere, que es un antónimo de deducir o concluir”. (Espinosa, 2008).

La inducción va de lo particular a lo general. Empleamos el método inductivo cuando de la observación de los hechos particulares obtenemos proposiciones generales

Una vez establecido el problema central, se utilizó el método inductivo para llegar a la finalidad a través de los medios encontrados que fueron, recuperar y mantener la competencia leal, fomentar el liderazgo democrático en los directivos, promover el trato igualitario y justo a todos los colaboradores, a partir de esto se llega a la finalidad de obtener un óptimo clima laboral en dicha empresa.

5.02.03 Tipos de Investigación.

El tipo de investigación que se ha escogido es el método cualitativo y cuantitativo que lo citan varios autores de la siguiente forma:

5.02.03.01 Método Cualitativo.

“El método cualitativo es una forma de investigación que se basa en el lenguaje que se suele usar en las ciencias sociales, como técnicas para realizar estudios, se utilizan entrevistas abiertas, observaciones y grupos de discusión” (Sanz, 2017).

5.02.03.02 Método Cuantitativo.

“Se le llama método cuantitativo o investigación cuantitativa a la que se vale de los números para examinar datos o información, como por ejemplo estadísticas, porcentajes, realizando preguntas específicas y de las respuestas (encuestas), obtiene muestra numérica.” (TENDENZIASMEDIA.COM, 2018).

Se escoge estos dos métodos, ya que contribuyen con la realización del proyecto, la investigación cualitativa, se utilizó al describir las causas del problema y a su vez para la determinación de las conclusiones, mientras que la cuantitativa se utilizó para obtener los resultados estadísticos, a base de las encuestas aplicadas al personal.

5.02.04 Técnicas de Investigación.

5.02.04.01 La encuesta.

La encuesta es un conjunto de preguntas normadas y dirigidas a una muestra específica de población, con el fin de conocer opiniones o hechos específicos.

Se utiliza esta encuesta, con ocho preguntas cerradas, para recolectar información acerca de la opinión del personal de la empresa, dichas preguntas están encaminadas a saber el estado de las relaciones interpersonales y de evidenciar las causas del problema actual de la empresa, con el fin de estructurar adecuadamente el Taller de clima laboral que se impartirá en la misma.

5.02.04.02 Observación.

“La observación científica "tiene la capacidad de describir y explicar el comportamiento, al haber obtenido datos adecuados y fiables correspondientes a conductas, eventos y /o situaciones perfectamente identificadas e insertas en un contexto teórico.” (Practicum Proyecto de innovación al docente, 2009).

La observación directa, es la que se utilizó en este proyecto, para describir el comportamiento de cada uno de los integrantes de la empresa, con el fin de establecer las causas que llegaron al problema central de esta investigación.

5.02.05 Población y muestra.

En la Inmobiliaria, existe una nómina de 15 personas, que trabajan tanto en el área directiva como en la operativa, de las cuales se les aplicará la encuesta, a continuación se detalla en la siguiente tabla.

(Ver apéndice A- Tabla N°7)

5.02.06 Formato de la Encuesta.

INSTITUTO TECNOLOGICO SUPERIOR CORDILLERA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS- PERSONAL
ENCUESTA

Objetivo: Establecer la importancia que tienen las relaciones interpersonales en la Inmobiliaria Mosquera Herrera Cía. Ltda., reestableciendo las mismas mediante la aplicación de un taller de clima laboral.

DATOS

Género

Masculino

Femenino

Edad: _____

Cargo: _____

Instrucciones: Responda las siguientes preguntas de acuerdo a lo señalado en la escala, siendo 1: Totalmente desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: De acuerdo; 4: Totalmente de acuerdo.

PREGUNTAS

1. **¿Cree usted que las relaciones interpersonales en su Empresa se encuentran desquebrajadas?**

1	2	3	4

2. **¿Ha observado la existencia de competencia desleal entre colaboradores?**

1	2	3	4

3. **¿A evidenciado preferencias a ciertos colaboradores, por parte de los directivos?**

1	2	3	4

4. **¿Considera usted que el liderazgo de los directivos es autoritario y poco participativo?**

1	2	3	4

5. **¿Posee usted una carga excesiva de trabajo, a tal punto que no puede realizar sus actividades personales después de su jornada laboral?**

1	2	3	4

6. **¿Considera usted que el clima laboral dentro de la empresa es el óptimo para desarrollar sus actividades?**

1	2	3	4

7. ¿Cree que es necesario implementar un taller de clima laboral, para que mejore el entorno dentro de la empresa?

1	2	3	4

8. ¿Le gustaría asistir a un taller que le brinde toda la información acerca del clima laboral y su importancia?

1	2	3	4

5.02.07 Procesamiento y análisis de la información

En número de encuestas realizadas suman un total de 13, las cuales se aplicaron a personas que trabajan en la empresa, cuya edad va desde los 24 hasta los 60 años de edad.

Datos generales

Tabla 1: Género

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Femenino	3	23,07%
Masculino	10	76,92%
Total	13	100,00%

*Fuente: Inmobiliaria Mosquera Herrera
Elaborado por Vanessa Alarcón*

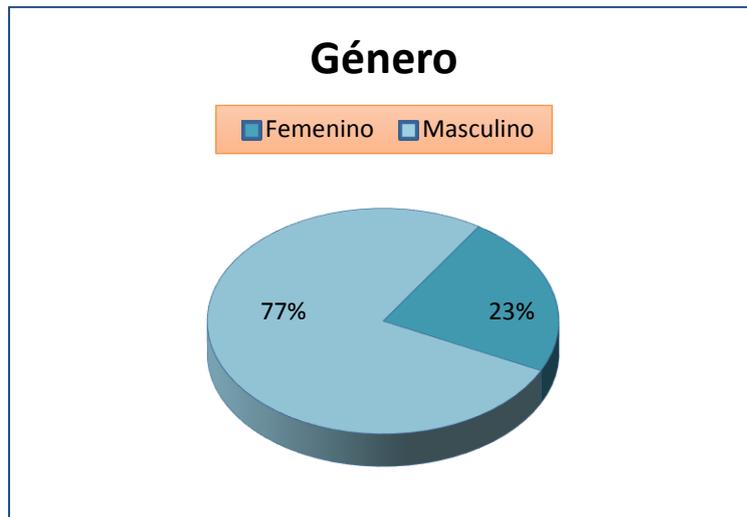


Figura 1: Género

*Fuente: Inmobiliaria Mosquera Herrera
Elaborado Por Vanessa Alarcón*

Análisis:

En el gráfico podemos observar que el género masculino predomina con un 77%, frente a un 23% del género femenino. Esto se debe a que la mayoría del personal son hombres.

Tabulación de preguntas.

PREGUNTA 1: ¿Cree usted que las relaciones interpersonales en su Empresa se encuentran desquebrajadas?

Tabla 2: Pregunta 1

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1 Totalmente desacuerdo	0	0%
2 En desacuerdo	1	8%
3 De acuerdo	5	38%
4 Totalmente de acuerdo	7	54%
Total	13	100%

*Fuente: Inmobiliaria Mosquera Herrera
Elaborado Por Vanessa Alarcón*

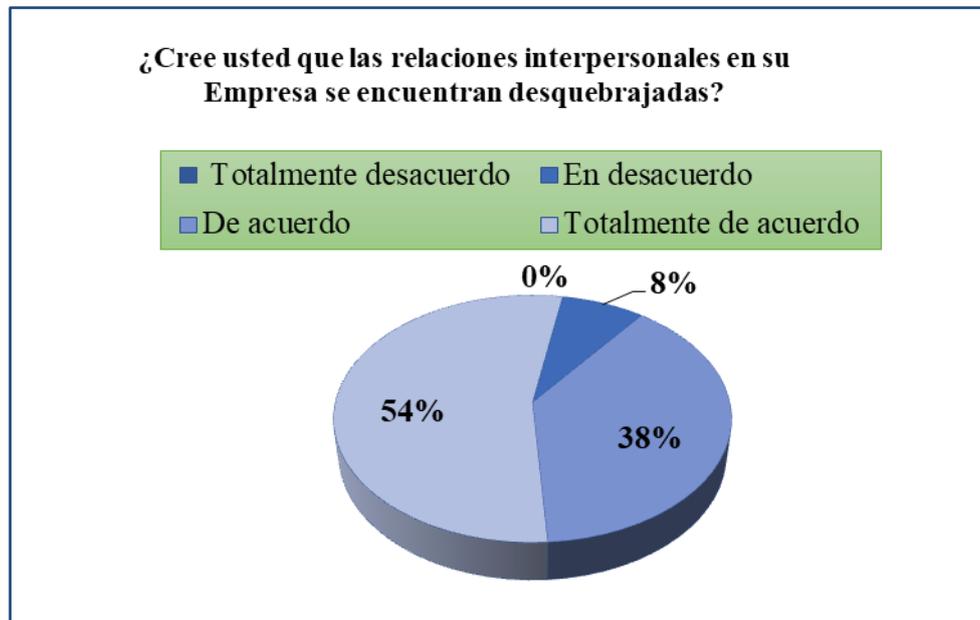


Figura 2 : Pregunta 1

*Fuente: Inmobiliaria Mosquera Herrera
Elaborado Por Vanessa Alarcón*

Análisis:

Según los resultados de la encuesta se refleja que el 54%, está totalmente de acuerdo en que las relaciones interpersonales se encuentran desquebrajadas, mientras que se encuentran de acuerdo el 38% y en desacuerdo 8%, estas respuestas se deben a los fuertes conflictos entre colaboradores.

PREGUNTA 2: ¿Ha observado la existencia de competencia desleal entre colaboradores?

Tabla 3: Pregunta 2

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1 Totalmente desacuerdo	0	0%
2 En desacuerdo	2	15%
3 De acuerdo	4	31%
4 Totalmente de acuerdo	7	54%
Total	13	100%

Fuente: Inmobiliaria Mosquera Herrera

Elaborado Por Vanessa Alarcón

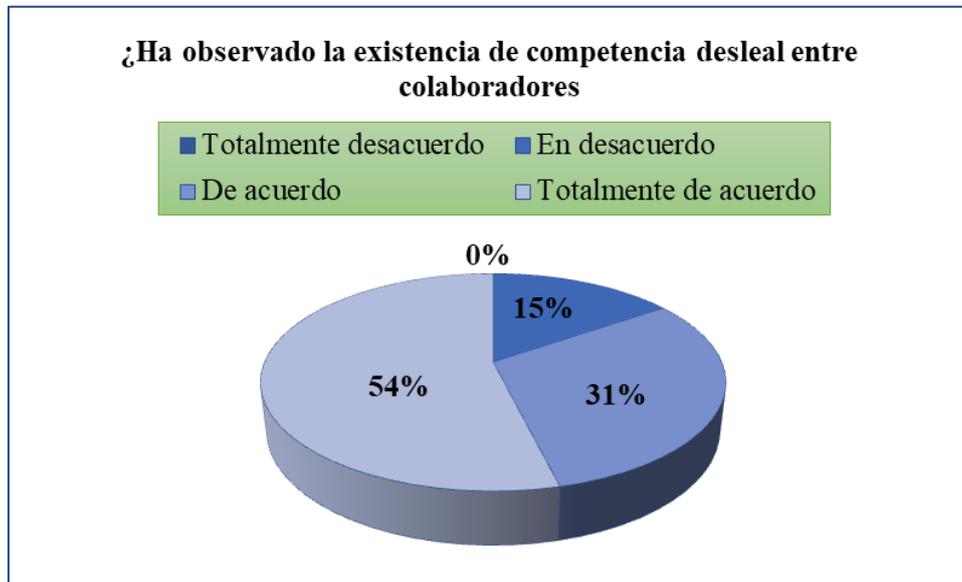


Figura 3: Pregunta 2

Fuente: Inmobiliaria Mosquera Herrera

Elaborado Por Vanessa Alarcón

Análisis

El resultado obtenido es que el 54% se encuentra totalmente de acuerdo con que existe competencia desleal entre compañeros, al igual que el 31% está de acuerdo, mientras que el 15% se encuentra en desacuerdo, este resultado negativo puede ser de los directivos que no perciben esto entre el personal.

PREGUNTA 3: ¿A evidenció preferencias a ciertos colaboradores, por parte de los directivos?

Tabla 4: Pregunta 3

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1 Totalmente desacuerdo	0	0%
2 En desacuerdo	0	0%
3 De acuerdo	3	23%
4 Totalmente de acuerdo	10	77%
Total	13	100%

*Fuente: Inmobiliaria Mosquera Herrera
Elaborado Por Vanessa Alarcón*

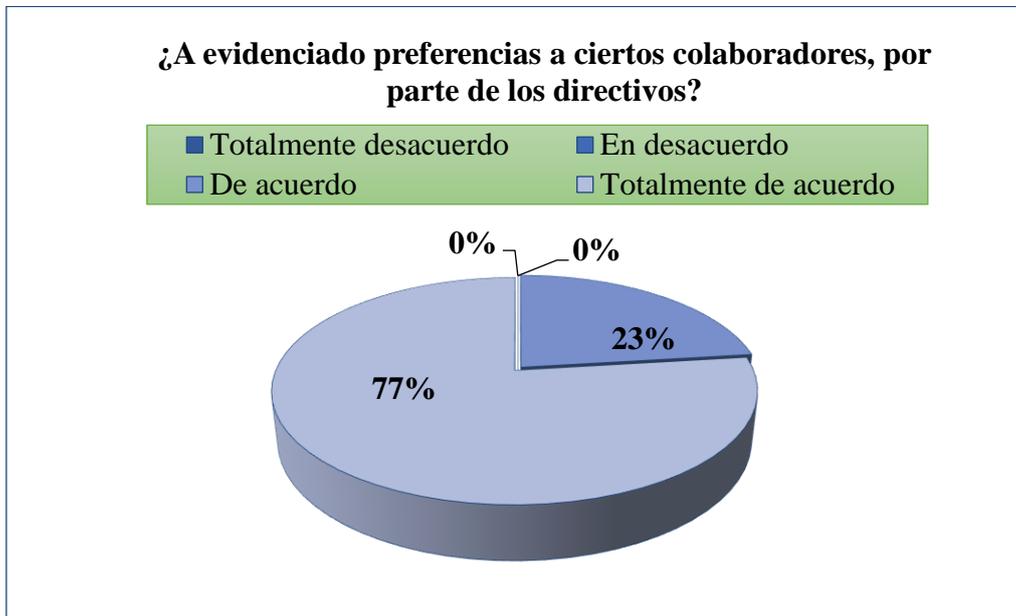


Figura 4 : Pregunta 3

*Fuente: Inmobiliaria Mosquera Herrera
Elaborado Por Vanessa Alarcón*

Análisis

El resultado obtenido es que el 77% se encuentra totalmente de acuerdo con que existe preferencias por parte de los jefes, al igual que el 23% está de acuerdo, este resultado puede ser por que los incentivos y carga de trabajo no es repartida equitativamente.

PREGUNTA 4: ¿Considera usted que el liderazgo de los directivos es autoritario y poco participativo?

Tabla 5: Pregunta 4

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1 Totalmente desacuerdo	3	23%
2 En desacuerdo	0	0%
3 De acuerdo	5	39%
4 Totalmente de acuerdo	5	38%
Total	13	100%

Fuente: Inmobiliaria Mosquera Herrera

Elaborado Por Vanessa Alarcón

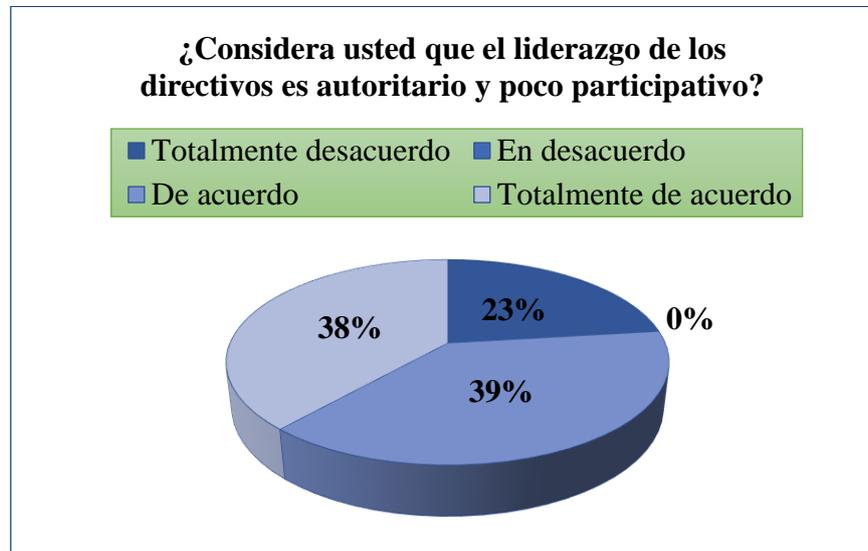


Figura 5: Pregunta 4

Fuente: Inmobiliaria Mosquera Herrera
 Elaborado Por Vanessa Alarcón

Análisis:

En el gráfico se puede observar que el 38% se encuentra totalmente de acuerdo con que los directivos no poseen un liderazgo participativo y democrático, al igual que piensa el 39% ya que se encuentra de acuerdo y el 23% restante se encuentra en total desacuerdo, este resultado negativo es de los directivos quienes creen que su liderazgo es el adecuado.

PREGUNTA 5: ¿Posee usted una carga excesiva de trabajo, a tal punto que no puede realizar sus actividades personales después de su jornada laboral?

Tabla 6: Pregunta 5

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1 Totalmente desacuerdo	0	0%
2 En desacuerdo	5	38%
3 De acuerdo	0	0%
4 Totalmente de acuerdo	8	62%
Total	13	100%

*Fuente: Inmobiliaria Mosquera Herrera
Elaborado Por Vanessa Alarcón*

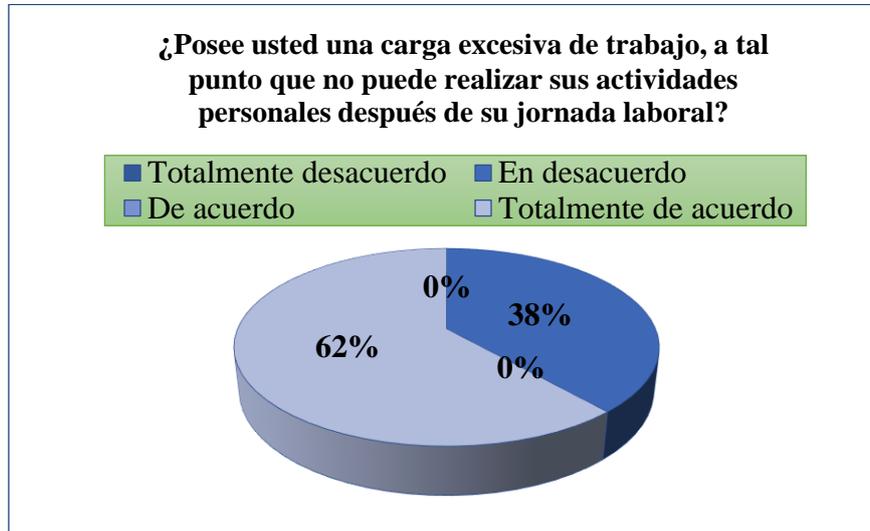


Figura 6: Pregunta 5

*Fuente: Inmobiliaria Mosquera Herrera
Elaborado Por Vanessa Alarcón*

Análisis:

En el gráfico se puede observar que el 62% se encuentra totalmente de acuerdo con que poseen cargas excesivas de trabajo, mientras que el 38% restante se encuentra en total desacuerdo, este resultado negativo serían las personas que se encuentran favorecidas por los directivos de la empresa.

PREGUNTA 6: ¿Considera usted que el clima laboral dentro de la empresa es el óptimo para desarrollar sus actividades?

Tabla 7: Pregunta 6

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1 Totalmente desacuerdo	9	69%
2 En desacuerdo	2	15%
3 De acuerdo	1	8%
4 Totalmente de acuerdo	1	8%
Total	13	100%

*Fuente: Inmobiliaria Mosquera Herrera
Elaborado Por Vanessa Alarcón*

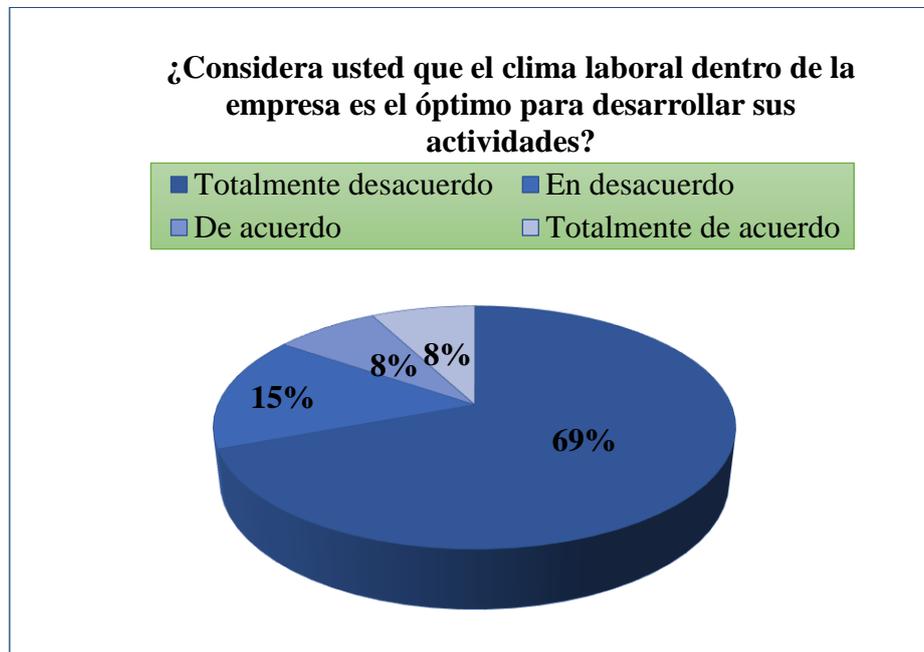


Figura 7 : Pregunta 6

Fuente: Inmobiliaria Mosquera Herrera

Elaborado Por Vanessa Alarcón

Análisis

El resultado obtenido es que el 69% del personal está totalmente desacuerdo con que el clima laboral es el óptimo para desarrollar sus funciones, el 15% está también en desacuerdo, mientras que el 16% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo, este resultado puede ser ya que el personal, no tiene la información necesaria para notar que los conflictos alteran el clima laboral.

PREGUNTA 7: ¿Cree que es necesario implementar un taller de clima laboral, para que mejore el entorno dentro de la empresa?

Tabla 8: Pregunta 7

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1 Totalmente desacuerdo	0	0%
2 En desacuerdo	0	0%
3 De acuerdo	1	8%
4 Totalmente de acuerdo	12	92%
Total	13	100%

*Fuente: Inmobiliaria Mosquera Herrera
Elaborado Por Vanessa Alarcón*

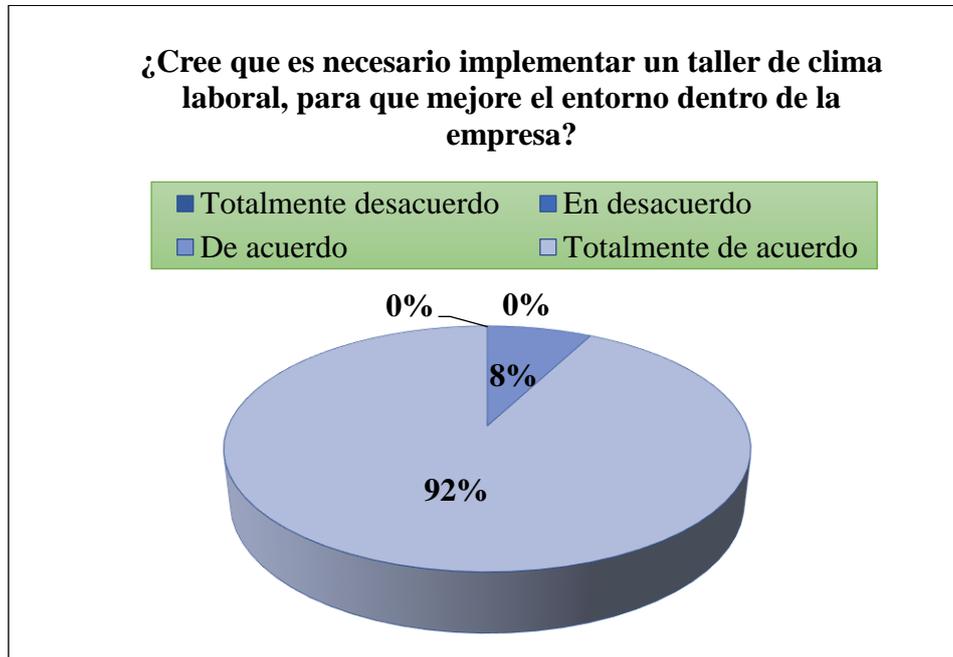


Figura 8: Pregunta 7

*Fuente: Inmobiliaria Mosquera Herrera
Elaborado Por Vanessa Alarcón*

Análisis

En el gráfico anterior se puede observar que el resultado es positivo ya que el 92% del personal está totalmente de acuerdo y el 8% restante también se encuentra de acuerdo con la idea de que es necesario implementar un taller de clima laboral para mejorar el entorno dentro de la empresa.

PREGUNTA 8: ¿Le gustaría asistir a un taller que le brinde toda la información acerca del clima laboral y su importancia?

Tabla 9: Pregunta 8

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1 Totalmente desacuerdo	0	0%
2 En desacuerdo	0	0%
3 De acuerdo	4	31%
4 Totalmente de acuerdo	9	69%

Total	13	100%
--------------	-----------	-------------

Fuente: Inmobiliaria Mosquera Herrera

Elaborado Por Vanessa Alarcón



Figura 9: Pregunta 8

Fuente: Inmobiliaria Mosquera Herrera

Elaborado Por Vanessa Alarcón

Análisis

Los resultados de la pregunta 8 reflejan que un 100% del personal está totalmente de acuerdo y de acuerdo en asistir a un taller de clima laboral para contribuir con la mejora continua de la empresa.

5.03 Formulación De La Propuesta

TALLER DE CLIMA LABORAL



The collage includes several images: a group of people holding hands, a person holding a glowing lightbulb, a 'TEAMWORK' graphic with various icons, a person at a desk with floating numbers, a meeting silhouette, a group of people at a table, a puzzle with people, a lightbulb with social media icons, and a pyramid with levels: Talento, Capacitación, Motivación, Disciplina, and Éxito.

Taller de Clima Laboral

**INMOBILIARIA
MOSQUERA
HERRERA**

AUTOR: Vanessa Alarcón

Elaborado por: Vanessa Alarcón

5.03.01 Objetivo del Taller.

Difundir la información adecuada a los colaboradores de la Inmobiliaria Mosquera Herrera Cía. Ltda., acerca de la importancia de tener relaciones interpersonales sanas, liderazgo democrático y trabajo en equipo, con la finalidad de obtener un óptimo clima laboral .

5.03.02 Objetivos específicos del Taller.

- a) Realizar las charlas informativas acerca de las relaciones interpersonales y liderazgo con el fin de que todos los colaboradores participen en “Team Building y programas de integración que fortalezcan las habilidades y capacidades de cada participante, generando confianza y ayudando a la disipación de dudas y mejorando la comunicación entre pares.
- b) Promover un comportamiento adecuado entre colaboradores mejorando el respeto y buen trato hacia los demás participantes, a través de dinámicas y juegos tomando en cuenta sus opiniones, para mejorar el ambiente laboral.
- c) Desarrollar estrategias para erradicar o evitar el favoritismo en la empresa, a través de entrega de flyers con información clave para el desarrollo de este tema.

5.03.03 Alcance.

Los participantes serán todos los colaboradores de la Inmobiliaria Mosquera Herrera Cía. Ltda., del Distrito Metropolitano de Quito.

5.03.04 Facilitador

La persona encargada de impartir y socializar el taller es Vanessa Alarcón.

5.03.05 Materiales

- Pizarra de tiza líquida
- Proyector
- Mesas y sillas
- Sala de reuniones disponible
- Esferos

- Agendas
- Marcadores de tiza líquida
- Apuntador
- Papel bond
- Parlantes
- Cable HDMI

5.03.06 Duración.

La duración del taller tendrá una duración aproximada de 3 horas, con un break de 20 minutos.

5.03.07 Lugar de desarrollo.

El taller se socializará en la Empresa, en la sala de reuniones dentro de la misma.

5.03.08 Bienvenida de ambientación.

Se realiza la dinámica de ambientación, el juego de presentación, que tiene como objetivo, la presentación de cada participante. Consiste en trabajar mediante los pases de una pelota en donde el grupo se encontrará sentado y formando un círculo.

La persona que tenga la pelota, le contará al grupo: su nombre, cargo que posee y cualquier otro dato que desee. Luego lanzará la pelota a otro miembro, el cual deberá recordar los datos del miembro anterior y decir los propios. Y así sucesivamente.

Duración de 5 minutos

5.03.09 Planificación del día.

5.03.09.01 Bienvenida.

Ingresa el facilitador con entusiasmo y alegría, dice la siguiente frase “La tecnología reinventara los negocios, pero las relaciones humanas seguirán siendo la clave del éxito” Stephen Covey. Luego se presenta, Buenos días mi nombre es Vanessa Alarcón y este día seré la facilitadora de su taller, bienvenidos todos, y le da la palabra a la jefe de personal la Sra. María Herrera, quien emitirá un pequeño discurso.

Duración 2 min

5.03.09.02 Temas a tratar.

- **Tema 1:** Relaciones interpersonales
- **Tema 1.1:** Team Building
- **Actividad 1:** Programas de integración
- **Tema2:** Liderazgo enfocado a la Filosofía de la Empresa
- **Actividad 2:** Juegos de rol
- **Actividad 2.1:** Dinámicas de liderazgo
- **Tema 3:** Estrategias para evitar el favoritismo
- **Actividad 3:** Actividad acerca del tema

5.03.09.03 Break

El Break se tomará a las 9h30 y tiene una **duración de 20 minutos**, concluido este tiempo los participantes deberán regresar a la sala con puntualidad.

5.03.09.04 Retroalimentación

La retroalimentación se realizara una vez se haya concluido con las actividades del taller con una **duración de 20 minutos**.

5.03.09.05 Reglas de Oro

Duración 3 minutos

Para poder desarrollar con éxito este taller de clima laboral se dejará claro lo siguiente:

- Guardar el teléfono celular o todo dispositivo electrónico que genere distracción de los participantes, hasta que concluya el taller.
- Prestar atención y tomar nota de las ideas relevantes del taller
- Participar en todas las actividades con la mejor predisposición, interactuar y preguntar, si algún tema no estuvo claro.

- Concluido el taller se realizará una retroalimentación de todo lo tratado en el taller.

5.03.10 Competencia Leal.

5.03.10.01 Tema 1: Charla acerca de las relaciones interpersonales en el trabajo.

5.03.10.02 Objetivo.

Informar a todos los colaboradores acerca de la definición, importancia y beneficios de las relaciones interpersonales, a través de una presentación de power point que contiene esta información, que generen confianza para la convivencia de los demás y se fortalezca el trabajo en equipo.

5.03.10.03 Alcance

Todos los colaboradores de la empresa que participen en este taller.

5.03.10.04 Desarrollo

- Definición
- Importancia en el ámbito laboral
- Ideas para mantener buenas relaciones interpersonales
- Beneficios de relaciones interpersonales sanas



Tabla 10: Tema 1 Competencia Leal

Responsable:	Vanessa Alarcón
Tiempo duración:	20 minutos
Materiales:	Proyector, pizarra blanca, mesas, sillas, esferos, hojas.
Presupuesto:	\$2,00

*Fuente: Inmobiliaria Mosquera Herrera
Elaborado Por Vanessa Alarcón*

5.03.11 Tema 1.1: Team building.

5.03.11.01 Objetivo.

Dar a conocer a los participantes la definición y los beneficios de realizar team building, para consolidar al trabajo en equipo, como un factor importante en el rendimiento y la satisfacción dentro de la empresa.

5.03.11.02. Alcance

Todos los colaboradores que asistan al taller

5.03.11.03 Desarrollo

- Definición
- Beneficios del Team building.



Tabla 11: Tema 2 Competencia Leal

Responsable:	Vanessa Alarcón
Tiempo duración:	5 minutos
Materiales:	Proyector, pizarra blanca, mesas, sillas, esferos, hojas.
Presupuesto:	\$0.50

*Fuente: Inmobiliaria Mosquera Herrera
Elaborado Por Vanessa Alarcón*

5.03.12 Actividades Team Building.

5.03.12.01 Objetivo.

Mejorar el rendimiento de los equipos de trabajo de la organización y la capacidad de trabajar juntos de forma efectiva.

5.03.12.02 Alcance.

Juegos dirigidos a todos los colaboradores de la empresa.

5.03.12.03 Desarrollo.

El primer juego de team building se llama **refugio ártico** desarrolla figuradamente en el Ártico. Se divide a los participantes en grupos de 4 o 5 personas y se les pide que seleccionen un líder de grupo.

El juego va así: Los aventureros se ven sorprendidos por una tormenta de nieve, por lo que los grupos tienen que construir un refugio para resguardarse. El problema es que el líder tiene las manos congeladas y no les puede ayudar, mientras que los compañeros no pueden ver a causa de la neblina. Ante este problema los participantes de cada grupo tendrán que construir con material de oficina, la mejor cabaña que pueda. Para comprobar quien ha ganado, se enciende un ventilador, para ver cuál aguanta mejor.

El segundo juego se llama Rascacielos de espaguetis, en éste, la meta es crear la torre más alta en un tiempo determinado usando, para ello, 20 espaguetis, 1 cinta adhesiva, un trozo de cuerda y borrador que debe estar en lo alto del rascacielos.

Terminado el tiempo, se comprueba qué torre es la más alta, siempre y cuando se mantenga un mínimo de 5 segundos en pie sin ninguna sujeción externa.

Tabla 12: Actividades Team Building

Responsable:	Vanessa Alarcón
--------------	------------------------

Tiempo duración:	10 minutos
------------------	------------

Materiales:	Funda de espaguetis, cinta adhesiva, trozo de cuerda, borradores, mesas, sillas, esferos, hojas.
-------------	--

Presupuesto:	\$4.50
--------------	--------

*Fuente: Inmobiliaria Mosquera Herrera
Elaborado Por Vanessa Alarcón*

5.03.13 Programas de integración: Deportes

5.03.13.01 Objetivo.

Integrar a los colaboradores en actividades dirigidas y participativas que fortalezcan su creatividad, confianza y esparcimiento, importante para convivencia y la relación entre ellos.

5.03.13.02 Alcance

Juegos dirigidos a todos los colaboradores de la empresa.

5.03.13.03 Desarrollo

Esta actividad consiste en proponer una fecha y organizar la participación de los colaboradores en un deporte que puede ser vóley, básquet, futbol, haciendo que ellos mismos escojan el deporte con el cual se sientan más cómodos.

Se deberá coordinar en donde se realizaría, la reservación de la cancha, los implementos necesarios y el horario más adecuado.

Tabla 13: Programas de integración

Responsable:	Vanessa Alarcón
--------------	------------------------

Tiempo duración:	30 minutos
------------------	------------

Materiales:	Balón de futbol, balón de básquet, aguas
-------------	--

Presupuesto:	\$7.00
--------------	--------

*Fuente: Inmobiliaria Mosquera Herrera
Elaborado Por Vanessa Alarcón*

5.03.14 Liderazgo.

5.03.14.01 Actividad 1: Charla de liderazgo enfocado a la filosofía corporativa de la empresa.

5.03.14.02 Objetivo

Retroalimentar a los directivos, acerca del liderazgo enfocado a la filosofía corporativa, la importancia y beneficios de ser un líder democrático, que contribuya a mejorar el clima laboral.

5.03.14.03 Alcance

Todos los colaboradores de la Empresa.

5.03.14.04 Desarrollo

- El liderazgo en el ámbito laboral
- Un buen clima laboral bajo la influencia del liderazgo
- Beneficios de liderazgo democrático
- Filosofía corporativa de la empresa.



Tabla 14: Actividad 1: Charla

Responsable:	Vanessa Alarcón
Tiempo duración:	10 minutos
Materiales:	Proyector, pizarra blanca, mesas, sillas, esferos, hojas
Presupuesto:	\$1.00

*Fuente: Inmobiliaria Mosquera Herrera
Elaborado Por Vanessa Alarcón*

5.03.15 Actividad 2: Juego de roles

5.03.15.01 Objetivo

Reforzar las habilidades de administrar y la gestión de personal en los participantes, los mismos que podrán poner en práctica sus dotes en un escenario lo más real posible.

5.03.15.02 Alcance

Todos los colaboradores de la Empresa.

5.03.15.03 Desarrollo

Un miembro del grupo representará ante los restantes una situación de negociación entre un jefe con un empleado que busca un aumento de salario, un empleado con otro que negocian un reparto del trabajo

Planteamos el problema: Un subordinado y su jefe inmediato negocian las condiciones de trabajo de éste: Se trata de un trabajador cualificado, un formador ocupacional. El jefe quiere que éste dedique a la empresa una jornada laboral de lunes a sábado y con un horario muy amplio. Se justifica en las necesidades de la empresa, el nivel de competencia existente, la baja rentabilidad del negocio y la necesidad de cubrir cualquier demanda de formación en cualquier horario posible.

Se hacen los grupos de cuatro personas que representen las situaciones; dos de jefes y dos de trabajadores, los mismos que tendrán que dramatizar la situación y brindar la mejor solución para el problema.

Tabla 15: Actividad 2 Juego de Roles

Responsable:	Vanessa Alarcón
Tiempo duración:	40 minutos
Materiales:	Esfero, hojas, pizarron y marcadores de colores, una mesa y sillas para las representaciones.
Presupuesto:	\$2.50

*Fuente: Inmobiliaria Mosquera Herrera
Elaborado Por Vanessa Alarcón*

5.03.16 Actividad 3: Dinámica de liderazgo.

5.03.16.01 Objetivo.

Contribuir a crear conexiones entre los integrantes de equipos, que generen un ambiente de aprendizaje y crecimiento, además que ayuda a salir de la zona de confort del participante.

5.03.16.02 Alcance.

Todos los colaboradores de la Empresa.

5.03.16.03 Desarrollo.

Esta dinámica es para mejorar el trabajo en equipo y la productividad, se conoce como Open Space, esto se basa en la idea de que las personas son más productivas cuando su interés en aquello que están haciendo, es genuino. Se solicita al facilitador solicita a los participantes que escriban o formulen una pregunta sobre lo que desean trabajar.

Se exponen los temas al grupo, se invita a que las personas que han planteado un tema lo expongan ante el grupo, el facilitador invita al resto de los participantes a unirse con alguno de los responsables de los planteamientos. Los responsables seleccionan un lugar para trabajar, escriben el planteamiento en una hoja y anoten las aportaciones de grupo.

Los responsables permanecen en ese lugar hasta que el tema sea resuelto por su grupo y posteriormente los expone frente a todos.

Tabla 16: Actividad 3

Responsable:	Vanessa Alarcón
Tiempo duración:	20 minutos
Materiales:	una mesa y sillas para las representaciones.
Presupuesto:	\$0.50

*Fuente: Inmobiliaria Mosquera Herrera
Elaborado Por Vanessa Alarcón*

5.03.17 Igualdad Y Equidad.

5.03.17.01 Tema 1: Estrategias para evitar el favoritismo en la Empresa.

5.03.17.02 Objetivo.

Socializar estas estrategias, con el fin de erradicar el favoritismo dentro de la empresa, eliminar el trabajo deficiente y falta de compromiso para con los valores de la compañía.

5.03.17.03 Alcance. Todos los colaboradores de la Empresa.

5.03.17.04 Desarrollo

- Introducción
- Feedback constante
- Comunicación
- Gestión del desempeño



Tabla 17: Tema 1 Igualdad Y Equidad

Responsable: **Vanessa Alarcón**

Tiempo duración: 20 minutos

Materiales:	Proyector, pizarra, mesas y sillas
-------------	---------------------------------------

Presupuesto:	\$2.50
--------------	--------

*Fuente: Inmobiliaria Mosquera Herrera
Elaborado Por Vanessa Alarcón*

5.03.18 Tema 2: Socialización de flyers con información del favoritismo

5.03.18.01 Objetivo

Difundir a toda la empresa información en contra del favoritismo, que se convierta en una herramienta expés de lectura en situaciones que lo ameriten.

5.03.18.02 Alcance

Todos los colaboradores de la Empresa.

5.03.18.03 Desarrollo

Elaboración de flyers con información del tema y socializarlo en el Taller de Clima Laboral.



Tabla 18: Tema 2 Igualdad Y Equidad

Responsable:	Vanessa Alarcón
Tiempo duración:	10 minutos
Materiales:	Papel, impresora, computadora, tijeras.
Presupuesto:	\$5.00

*Fuente: Inmobiliaria Mosquera Herrera
Elaborado Por Vanessa Alarcón*

5.03.18 Participación y preguntas de los participantes

Se realiza un resumen breve de la socialización de los temas tratados en el taller con el fin de esclarecerlos, despejando todas las dudas existentes y de igual manera pueden realizar preguntas.

5.03.19 Retroalimentación.

En este punto se hará una pequeña evaluación de lo transmitido a lo largo del taller, generando una comunicación bilateral de algún tema que no esté claro.

5.03.20 Resumen del Taller.

Tabla 19: Resumen del Taller

ACTIVIDADES	TIEMPO
Técnicas de ambientación y bienvenida	5 min
Tema N°1: Relaciones Interpersonales	20 min

Tema N°1.1 : Team Building	5 min
Actividad N°1.2: Team Building	10 min
Actividad N°1.3: Programa de Integración.	30 min
Tema N°2: Liderazgo	10 min
Break	20 min
Actividad N°2.1: Juego de Roles	40 min
Actividad N°2.2: Dinámica de Liderazgo	10 min
Tema N°3: Igualdad y equidad	20 min
Actividad N°3.1: Flayers del favoritismo	10 min
Total	3 horas

*Fuente: Inmobiliaria Mosquera Herrera
Elaborado Por Vanessa Alarcón*

5.16 Resumen de presupuesto.

ACTIVIDADES	PRESUPUESTO
Tema N°1: Relaciones Interpersonales	\$2.00
Tema N°1.1 : Team Building	\$0.50
Actividad N°1.2: Team Building	\$4.50

Actividad N°1.3: Programa de Integración.	\$7.00
Tema N°2: Liderazgo	\$1.00
Break	\$22.50
Actividad N°2.1: Juego de Roles	\$2.50
Actividad N°2.2: Dinámica de Liderazgo	\$0.50
Tema N°3: Igualdad y equidad	\$2.50
Actividad N°3.1: Flayers del favoritismo	\$5.00
Total:	\$49.00

*Fuente: Inmobiliaria Mosquera Herrera
Elaborado Por Vanessa Alarcón*

CAPITULO VI

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.01 Capital Humano

El personal es un recurso fundamental dentro de toda organización. En este caso el facilitador, quien es la persona encargada de difundir la información establecida.

Recursos Audiovisuales

- Proyector
- Laptop
- Amplificación
- Parlantes
- Memory Flash
- Internet

Infraestructura

- Sala de reuniones
- Mesas
- Sillas
- Ventilador

Material de apoyo

- Esferos

- Cuadernos
- Hojas
- Cinta adhesiva
- Fideos
- Soga

6.02 Presupuesto

Tabla 20: Presupuesto

Ítems	MATERIALES	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1.	Alquiler de sillas	10	\$0.50	\$5.00
2.	Alquiler de mesas	2	\$8.00	\$16.00
3.	Cuaderno	1	\$1.50	\$1.50
4.	Resma de hojas	1	\$4.80	\$4.80
5.	Esferos	10	\$0.30	\$3.00
6.	Cinta adhesiva	4	\$0.50	\$2.00
7.	Funda de fideos	2	\$2.50	\$5.00
8.	Pedazo de soga	5	\$0.50	\$2.50
9.	Notitas	1 paquete	\$1.50	\$1.50
10.	Balón	1	\$7.00	\$7.00
11.	Laptop	2	\$450	\$800

12.	Proyector	2	\$500	\$1000.00
13.	Pizarrón	1	\$60	\$60.00
14.	Impresiones	15	\$1.00	\$15.00
15.	Break	15	\$1.50	\$22.50
Total Disponible			\$1070	\$1860
Total Gestionado			\$29.60	\$85.80
Total General			\$1099.60	\$1945.80

*Fuente: Inmobiliaria Mosquera Herrera
Elaborado Por Vanessa Alarcón*

6.03 Cronograma

Tabla 21: Cronograma

MESES	OCTUBRE		NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO			
SEMANA	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Antecedentes y contexto																		
Justificación																		
Matriz T y analisis																		
Capitulo 2: Mapeo de involucrados y analisis																		
Capitulo 3: Arbol de Problemas y objetivos																		
Capitulo 4: Matriz de impacto de analisis de alternativas																		
Matriz de Impacto de objetivos																		
Diagrama estratégico y Marco lógico																		
Capitulo 5: La propuesta, Antecedentes, justificación, objetivo general																		
Orientación al estudio																		
Desarrollo del Taller																		
Capitulo 6: Recursos, presupuesto y cronograma																		
Capitulo 7: Conclusiones y Recomendaciones																		

*Fuente: Inmobiliaria Mosquera Herrera
Elaborado Por Vanessa Alarcón*

CAPITULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.01 Conclusiones

Se concluye que hay interés por parte de los directivos de la empresa, como de los trabajadores en general en realizar con periodicidad, este tipo de talleres, ya que es importante obtener entendimiento de los participantes mejorar los aspectos de la empresa que se encuentran vulnerados.

A través del taller los colaboradores obtendrán la información adecuada para mejorar y fortalecer las relaciones interpersonales entre compañeros, además de un mejor comportamiento y respeto por las ventas de cada compañero.

Mantener la retroalimentación y la empatía en los diferentes niveles jerárquicos, que permiten una mejor comunicación, entre pares y mejorando el liderazgo entre pares.

Gracias a la información impartida en el taller, se logrará establecer un equilibrio en el trato a los trabajadores, de manera que los incentivos, premios y comisiones, se repartan de manera justa, según el esfuerzo de cada colaborador.

El trabajo en equipo se fortalecerá ya que, en el taller cada participante podrá conocer, trabajar y analizar a cada uno de sus compañeros, lo que le permitirá abrirse en opiniones e ideas y confiar en su par, logrando obtener un óptimo el clima laboral.

7.02 Recomendaciones

Se recomienda no dejar de realizar estas actividades dentro de la empresa, ya que el trabajo debe ser continuo, seguimiento y retroalimentación permanente.

Establecer una herramienta que facilite la medición del clima laboral, que evidencie la existencia de falencias en otras variables que componen el mismo, ayudándose de planes de acción que sean medibles y se puedan cumplir.

Implementar un plan de acción y trabajar más por el personal, en cuanto a empoderamiento, identidad y premios, para fortalecer la motivación del personal, evitando la rotación de personal, insatisfacción y deserción de los colaboradores.

Realizar la evaluación de desempeño por cargos para evidenciar las falencias y fortalezas de cada uno de ellos y trabajarlas de forma individual, o tomar decisiones de mejora para la empresa

Instaurar un plan de capacitación anual de acuerdo a las necesidades de la empresa, que se evidencie a través de la evaluación de desempeño y que facilite el desarrollo de las actividades en la empresa.

Referencia

- Beiza, L. (Julio de 2012). *LAS RELACIONES INTERPERSONALES COMO HERRAMIENTA ESENCIAL PARA OPTIMIZAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA ESCUELA BÁSICA NACIONAL "CREACIÓN CHAGUARAMOS II"*. Recuperado el febrero de 2018, de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/956/abeiza.pdf?sequence=4>
- Bisquerra. (2003). *Bases teóricas Relaciones interpersonales*. Recuperado el 20 de 02 de 2018, de El Enjambre gov: <http://www.enjambre.gov.co/enjambre/file/download/132692>
- Brunet. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias* .
- Carvajal, L. (2013). *Metodo deductivo de investigación*. Obtenido de Lizardo Carvajal: <http://www.lizardo-carvajal.com/el-metodo-deductivo-de-investigacion/>
- Codigo de Trabajo del Ecuador. (2015). *Codigo de Trabajo del Ecuador*. Quito.
- Enciclopedia de Clasificaciones 2017. (2017). *Tipos de Relaciones Interpersonales*. Obtenido de <http://www.tiposde.org/ser-humano/842-tipos-de-relaciones-interpersonales/>
- Espinosa, I. A. (15 de Abril de 2008). *TRABAJO INDIVIDUAL N° 01: METODO DEDUCTIVO Y METODO INDUCTIVO*. Obtenido de Maestría en Tecnología de la Construcción: <http://colbertgarcia.blogspot.com/2008/04/metodo-deductivo-y-metodo-inductivo.html>
- Hall. (1996). Obtenido de Portada Felipe: <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19649/Capitulo3.pdf>
- Hernandez García, V., & Rojas, M. F. (2011). *PROPUESTA DE CREACION DE UN INSTRUMENTO DE MEDICION DE CLIMA*. Recuperado el 13 de 12 de 2017, de Universidad ICESI: https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/66959/1/propuesta_creacion_instrumento.pdf
- Instituto de Evaluacion Educativa. (2016). *Instituto de Evaluación Educativa*. Recuperado el 20 de 12 de 2017, de <http://www.evaluacion.gob.ec/evaluaciones/analiza>
- Litwin. (1992). 1971. En Chiavenato, *Gestion de Talento humano* (pág. 75).
- Lorca, A. J. (febrero de 2007). *Innovación no es lo mismo que novedad*. Obtenido de Wikipedia: https://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n,_desarrollo_e_innovaci%C3%B3n#cite_note-1
- Maceratesi, M. I. (18 de 06 de 2007). *¿Qué es un Taller?* Recuperado el 2018 de 03 de 10, de Redescubrir: <http://redescubrir.blogspot.com/2007/06/qu-es-un-taller.html>

- Maseratesi, M. I. (2007). *Redescubrir*. Obtenido de Que es un taller : <http://redescubrir.blogspot.com/2007/06/qu-es-un-taller.html>
- Montes, G. (06 de 03 de 2016). *RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO*. Obtenido de Visioin Industrial: <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
- Mosquera, I. (2017). *Reglamento Interno de trabajo*. Quito. Recuperado el 10 de 12 de 2017
- Murcia, M. C. (25 de 07 de 2017). *3 Estrategias para evitar el favoritismo en su empresa*. Recuperado el 20 de 02 de 2018, de acsendo.blog: <http://blog.acsendo.com/3-estrategias-para-evitar-el-favoritismo-en-su-empresa/>
- Organizacional, C. (2018). *Dimensiones y Tipos de Clima* . Obtenido de <https://corganizacional1.wordpress.com/caracteristicas/>
- Petryni, M. (2017). *La Voz de Houston*. Obtenido de La importancia de las relaciones humanas en el trabajo: <https://pyme.lavoztx.com/la-importancia-de-las-relaciones-humanas-en-el-trabajo-5812.html>
- Porto, J. P. (2010). *Definicion de taller*. Obtenido de <https://definicion.de/taller/>
- Practicum Proyecto de innovación al docente. (2009). *El método de observación como instrumento de análisis*. Recuperado el 21 de 02 de 2018, de http://www.ugr.es/~rescate/practicum/index.htm#el_m_todo_de_observaci_n.htm
- Que significado.com. (23 de febrero de 2018). *Que significado.com*. Obtenido de <http://que-significado.com/relaciones-interpersonales/>
- Ramos Valeria, J. G. (Diciembre de 2015). *Relaciones Sociales en el Trabajo y Satisfacción Laboral*. Obtenido de <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/618/3/Tesis993RAMr.pdf>
- Sanz, R. (tres de Mayo de 2017). *Que es el método cualitativo*. Obtenido de Cursos.com: <https://cursos.com/metodo-cualitativo/>
- Secretaria Nacional de Planificion y Desarrollo. (2013). *Secretaria Nacional de Planificion y Desarrollo*. Obtenido de <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivo-2.-auspiciar-la-igualdad-la-cohesion-la-inclusion-y-la-equidad-social-y-territorial-en-la-diversidad>
- Secretaria Nacional de Planioficacion y Desarrollo. (2013). *Secretaria Nacional de Planioficacion y Desarrollo*. Obtenido de <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivo-9.-garantizar-el-trabajo-digno-en-todas-sus-formas>
- Silviera, M. (2014). *El arte de las relaciones personales*. Madrid, España: Editorial Alba.
- TENDENZIASMEDIA.COM. (2018). *Que es el método cuantitativo*. Obtenido de Tendenzias.com: <https://tendenzias.com/life/que-es-el-metodo-cuantitativo/>

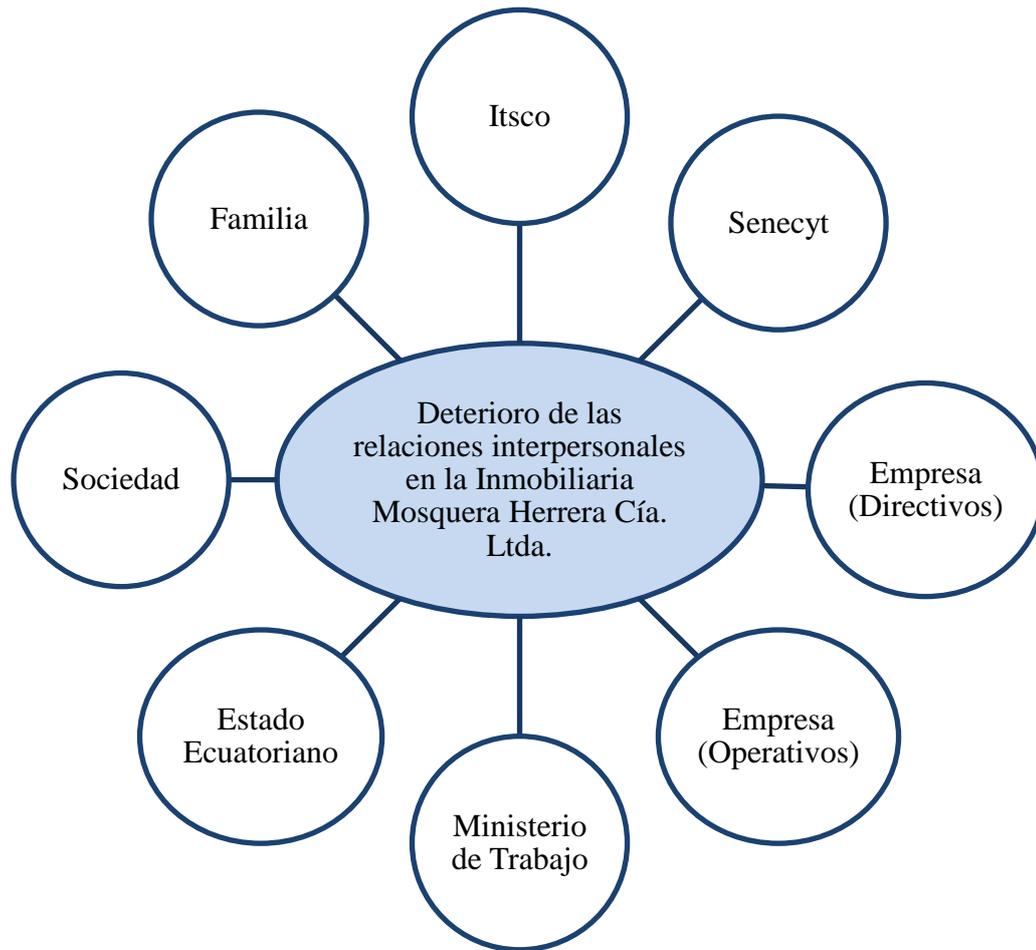
1.02 Matriz T

Apéndice J: Tabla 23 Matriz T

Situación Empeorada	Situación Actual				Situación Mejorada
Deficiente clima laboral, que genera personal desmotivado y rotación de personal alta.	Deterioro de las relaciones interpersonales en la Inmobiliaria Herrera Mosquera Cía. Ltda.				Óptimo clima laboral, que genera personal comprometido y estabilidad laboral.
Fuerzas Impulsadoras	Intensidad	Pot cambio	Intensidad	Pot Cambio	Fuerzas Bloqueadoras
Fomentar el trabajo en equipo	2	5	5	1	Individualismo Permanente
Realizar a los colaboradores un taller de clima laboral donde se realice actividades de integración	1	5	5	1	Desinterés por parte de los colaboradores, en asistir al Taller.
Desarrollar dentro del taller estrategias para evitar el trato preferencial.	2	5	4	2	Participación únicamente de las personas con trato preferencial por jefaturas, y no de toda la Organización.

*Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Vanessa Alarcón*

2.01 Mapeo de Involucrados



Apéndice K: Figura 9 Mapeo de Involucrados

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Vanessa Alarcón

2.02 Matriz de Involucrados

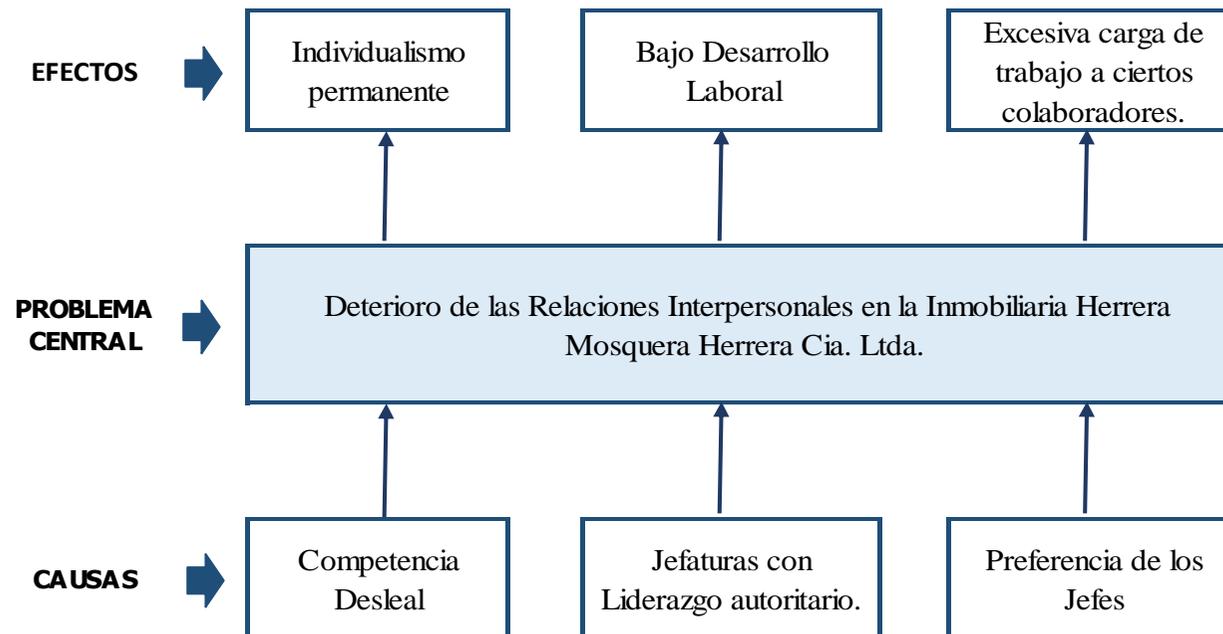
Apéndice L: Tabla 24 Matriz de Involucrados

Actores Involucrados	Interés sobre el problema central	Problemas percibidos	Recursos, mandatos, capacidades	Interés sobre el proyecto	Conflictos Potenciales
Directivos	Mejorar las relaciones interpersonales de los trabajadores, para aumentar la rentabilidad en Empresa	Desinterés de los directivos en cuidar y promover buenas relaciones interpersonales.	* Taller de liderazgo participativo * Art. 23 del Reglamento interno de trabajo. * Capacitador interno.	Concientizar a los directivos, acerca de los beneficios de mantener buenas relaciones interpersonales con su personal	Desinterés de los directivos en asistir al taller, por resistencia al cambio
Operativos	Dar a conocer al personal la relevancia de las relaciones interpersonales en la Empresa.	Desconocimiento de la importancia de tener un óptimo clima laboral.	*Actividades de Integración y Charlas. *Art.32 Reglamento interno de trabajo. * Capacitador interno.	Participar en taller y mejorar el Clima laboral.	Inasistencia al Taller por no poseer tiempo suficiente dentro de sus funciones.
Ministerio de Trabajo	Capacitar a los Directivos de las Empresas acerca de la Importancia del Clima laboral óptimo en la Organización.	Escasos recursos asignados por el Estado para la realización de talleres de clima laboral en empresas privadas.	*Centros de capacitación del MDT * Art. 32 Código de Trabajo del Ecuador. * Profesionales capacitados.	Exigir que todas las empresas cuiden y mejoren el clima laboral a través de planes de trabajo.	Recursos económicos nulos para talleres, no entregados o mal gastados indebidamente en otras tareas.
Familia	Disminuir los problemas intrafamiliares que mejoren el comportamiento del trabajador dentro de la Empresa.	Problemas intrafamiliares permanentes que no permiten mejorar el comportamiento en la Empresa.	* Charlas trabajo Social *Objetivo 6 del Plan Nacional del Buen Vivir * Trabajadoras Sociales con experiencia.	Mejorar la calidad de vida tanto en la Empresa como en el ambiente familiar.	Poco entendimiento con la familia que hagan que el trabajador renuncie, o provoque desinterés en la participación del taller.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Vanessa Alarcón

3.01 Árbol de Problemas

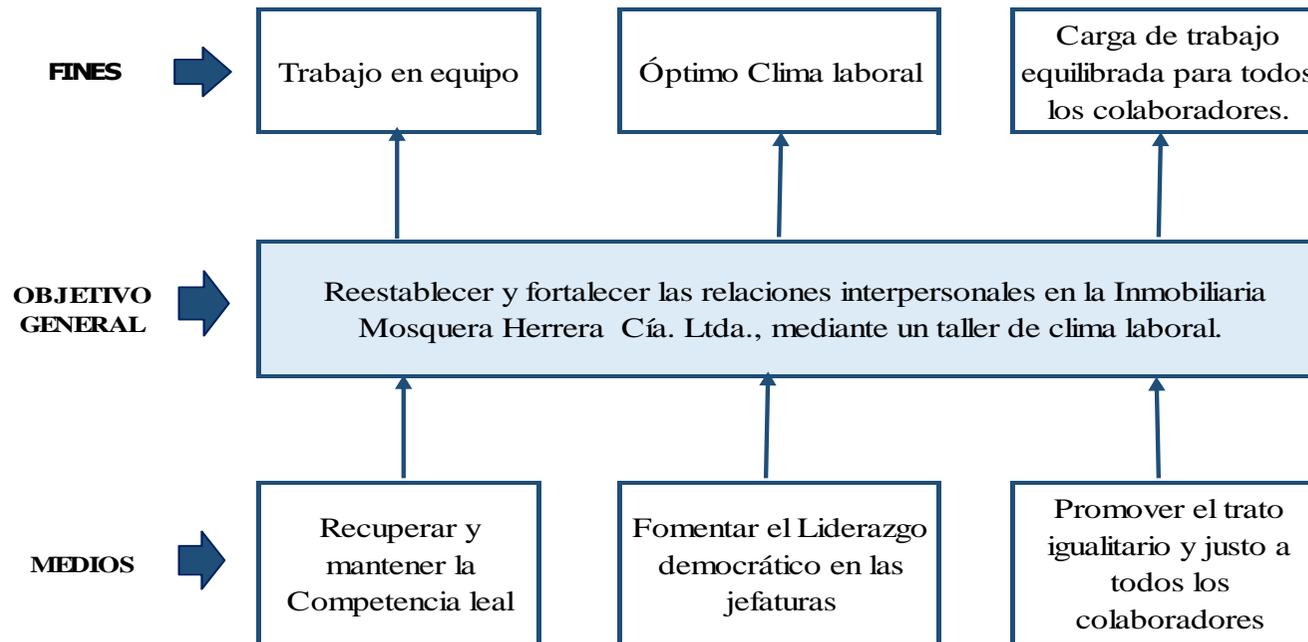


Apéndice M: Figura 10 Árbol de Problemas

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Vanessa Alarcón

3.02 Árbol de Objetivos



Apéndice E: Figura 11 Árbol de Objetivos

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Vanessa Alarcón

Matriz de Análisis de Alternativas

Apéndice N: Tabla 25 Matriz de Análisis de Alternativas

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categoría
Recuperar y mantener la Competencia leal	5	4	3	5	5	22	Alta
Promover el trato igualitario y justo a todos los colaboradores	5	4	3	5	5	22	Alta
Fomentar el Liderazgo democrático en las jefaturas	5	4	3	5	5	22	Alta
Reestablecer y fortalecer las relaciones interpersonales en la Inmobiliaria Mosquera Herrera mediante un taller de clima laboral.	5	4	3	5	5	22	Alta

*Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Vanessa Alarcón*

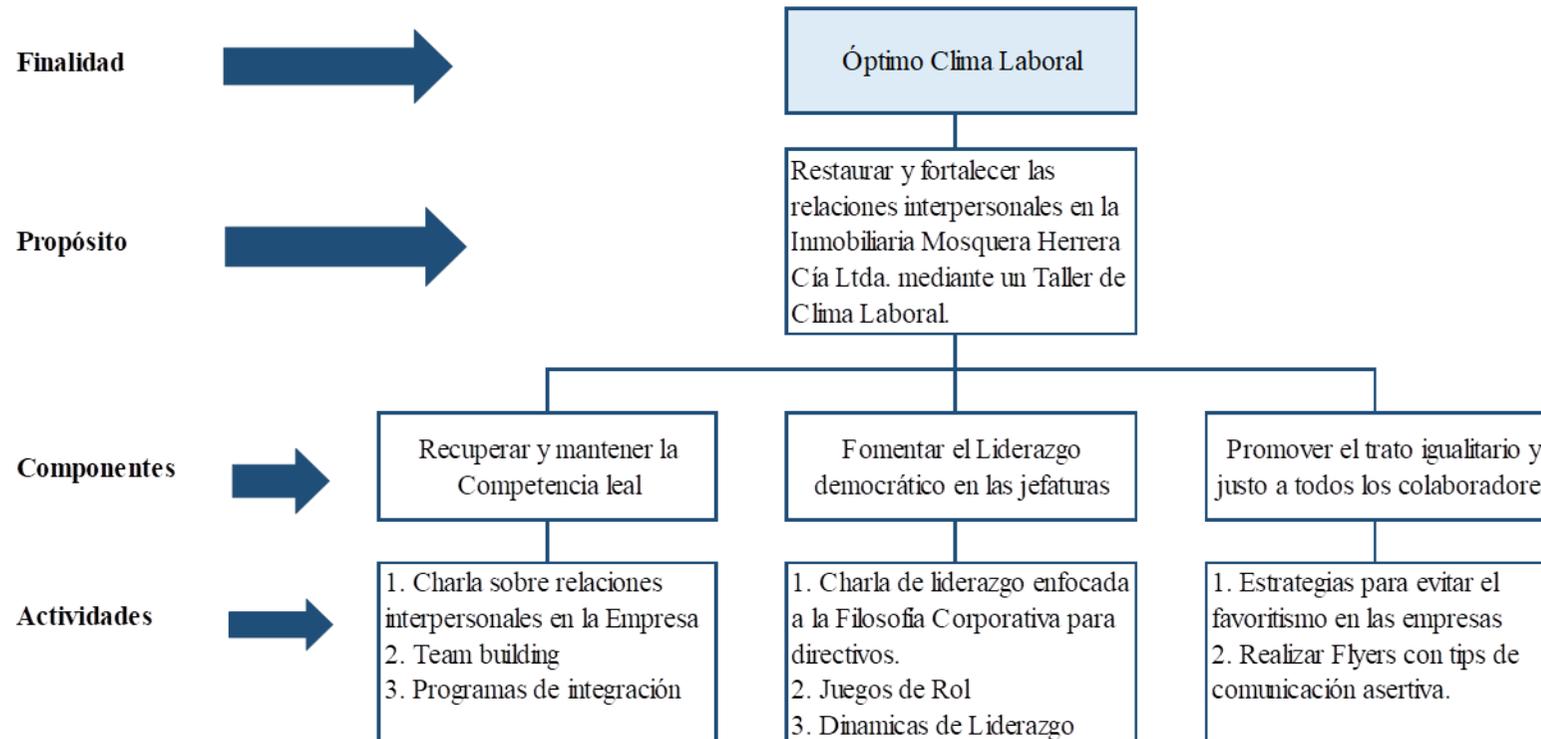
Matriz de Análisis de Impacto de Objetivos

Apéndice O: Tabla 26 Matriz de Análisis de Impacto de Objetivos

Objetivos	Factibilidad de lograrse	Impacto en Genero	Impacto Ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total	Categoría
Recuperar y mantener la Competencia leal	Erradicar el individualismo (5)	Participación de todos los colaboradores sin excepción de género u orientación sexual (5)	Mejora el Ambiente laboral (4)	Fomentar el trabajo en equipo (5)	Crear un equipo de trabajo que posee un alto rendimiento en sus funciones (5)	24	Alta
Fomentar el Liderazgo democrático en los directivos	Disminuir el autoritarismo en los directivos(5)	Taller orientado a Hombres y mujeres por igual (5)	Promueve el bienestar y respeto en la convivencia de seres humanos (4)	Mejora la comunicación de directivos con los trabajadores (5)	Directivos con liderazgo participativo y comunicación asertiva (4)	23	Medio Alta
Promover el trato igualitario y justo a todos los colaboradores	Equilibrar la carga de trabajo a los colaboradores (5)	Promover los derechos humanos y libertad sexual (4)	Ayuda a mejorar la salud emocional del empleado, proporcionándole más atención a su función (4)	Favorece la calidad de vida del trabajador (5)	Personal satisfecho con el trato que le brindan en la Empresa (4)	22	Medio Alta
Reestablecer y fortalecer las Relaciones Interpersonales en la Inmobiliaria Mosquera Herrera mediante un Taller de Clima Laboral.	Interés de los directivos para alcanzar un óptimo clima laboral (5)	Aumento de la satisfacción laboral sin distinción de género(5)	Establece un óptimo clima laboral fundamentado en la filosofía corporativa de la Empresa (4)	Concientizar la importancia del trabajo en equipo y las relaciones interpersonales (5)	Obtener un óptimo clima laboral a base de respeto y empatía (5)	24	Alta

*Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Vanessa Alarcón*

Diagrama de Estrategias



Apéndice P: Figura 11 Diagrama de Estrategias

Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Vanessa Alarcón

Matriz del Marco Lógico

Apéndice Q: Tabla 27 Matriz del Marco Lógico

Finalidad	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Óptimo Clima Laboral	Mejorar en un 69% el clima laboral dentro de la Empresa.	*Resultados de la encuesta. * Registro de índice de ausentismo.	*Liderazgo participativo y democrático en los directivos
Propósito	Mejorar en un 53,85% las relaciones interpersonales entre los colaboradores.	*Resultados de la encuesta. * Registro de índice de rotación de personal.	* Buscar una herramienta idónea para la medición de clima laboral en general.
Restaurar y fortalecer las relaciones interpersonales en la Inmobiliaria Mosquera Herrera Cía. Ltda. Mediante un Taller de Clima Laboral.			
Componentes	Erradicar un 53,85% la competencia desleal entre colaboradores.	*Datos estadísticos de las encuestas. * Registro de ventas	*Realizar talleres constantes al personal
1. Recuperar y mantener la Competencia leal	Cambiar el liderazgo autoritario en un 38,46%.	* Registro de utilidades.	
2. Fomentar el Liderazgo democrático en las jefaturas	Eliminar el favoritismo de los directivos en un 76,92%	*Evaluaciones 360° *Registro de incentivos	* Capacitación de la filosofía corporativa de la Empresa
3. Promover el trato justo e igualitario a todos los colaboradores			*Socializar las estrategias para evitar el favoritismo.
Actividades	Resumen de Presupuesto	Medios de Verificación	Supuestos
1.1 Charla sobre relaciones interpersonales en la empresa	Laptop \$500 Proyector \$350 sillas \$ 5,00 mesas \$ 16,00 Total: \$871	*Evaluaciones * fotos	* Inasistencia a la Charla
1.2 Team Building	resma de hojas \$ 4,80 funda de fideos \$ 2,50 pedazo de sogá \$ 2,50 notitas \$ 1,50 Total: \$11,30	* Fotos * Lista de asistencia	* No se involucran en la actividad de manera positiva
1.3 Programas de integración	balón \$ 7,00 Total: \$7,00	*Factura	* Desinterés en participar de estas actividades.
2.1 Charla de liderazgo enfocada a la filosofía corporativa, para directivos.	Laptop \$500 Proyector \$350 sillas \$ 5,00 mesas \$ 16,00 Total: \$871	*Evaluaciones * fotos	* Resistencia al cambio
2.2 Juegos de Rol	sillas \$ 5,00 mesas \$ 16,00 Total: \$ 21,00	*Lista de Asistencia	*Poco entendimiento del juego
2.3 Dinámicas de Liderazgo	Esferos \$1.00		*Inasistencia del personal.
3.1 Estrategias para evitar el favoritismo en la empresa	Hojas: \$2.50 Tijeras: \$0.50	*Notas de venta	* Poco involucramiento del personal
3.2 Realizar flyers con tips acerca del tema	Impresiones: 5.00	*Recibos	* Desinterés en el material entregado.

Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Vanessa Alarcón

Tabla 28 Nómina de la Inmobiliaria Mosquera Herrera

<i>COLABORADOR</i>	<i>CARGO</i>
Fabián Mosquera	Gerente General
María Herrera	Jefe de personal
Carla Melo	Gerente Financiero
Gustavo Castillo	Contador
Alex Ortiz	Jefe de Ventas
Alex Valenzuela	Asesor Inmobiliario
Jorge Herrera	Asesor Inmobiliario
José Herrera	Asesor Inmobiliario
Karina Barrezueta	Recepcionista
Juan Pablo Mena	Mensajero
Charlie Mejia	Asistente de Limpieza
Alejandro Vásquez	Servicios Varios

Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Vanessa Alarcón

ANEXOS

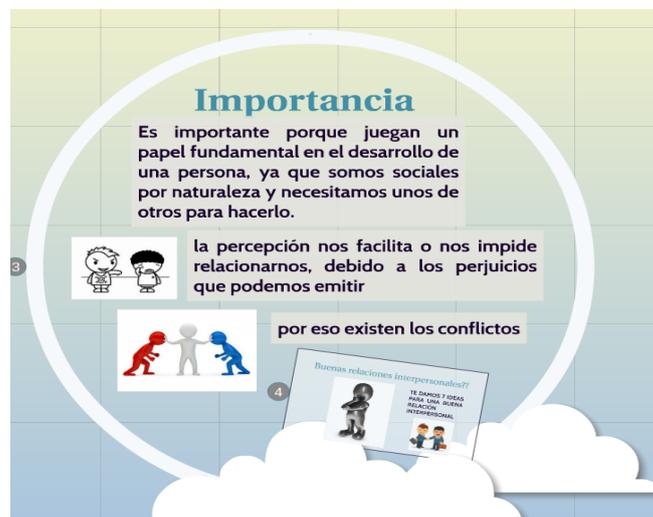
Temas Del Taller



Anexo 1: Relaciones Interpersonales

Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Vanessa Alarcón



Anexo 2: Importancia de Relaciones Interpersonales

Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Vanessa Alarcón



Anexo 3: 7 Ideas para una buena Relación Interpersonal

Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Vanessa Alarcón

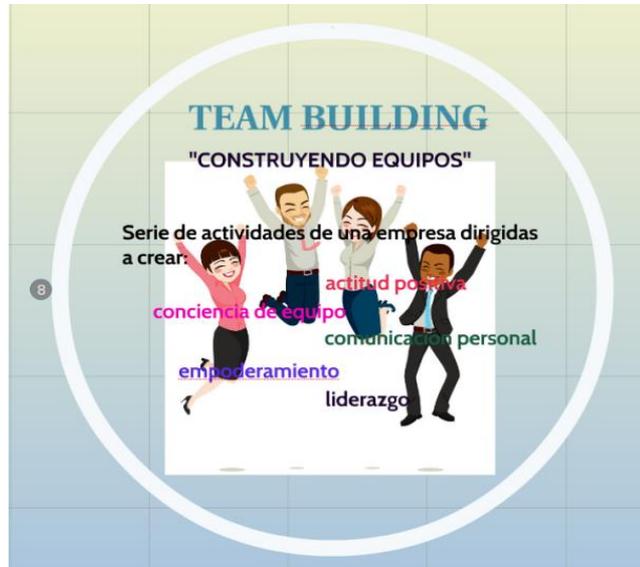


Anexo 4: Beneficios de las Relaciones Interpersonales

Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Vanessa Alarcón

Tema 2: Team Building



Anexo 5: Team Building

Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Vanessa Alarcón



Anexo 6: Beneficios del team building

Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Vanessa Alarcón

Tema 3: Liderazgo



Anexo 7: Liderazgo democrático

Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Vanessa Alarcón



Anexo 8: Influencia del liderazgo en el clima laboral

Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Vanessa Alarcón

Beneficios de ser un líder democrático

- Fomenta la participación y consulta a sus trabajadores
- Busca soluciones compartidas
- Motiva a sus empleados
- Potencia la discusión en el grupo
- Fomenta el trabajo en equipo
- Reconoce que varias personas piensan mejor que una
- Es capaz de delegar tareas de forma efectiva
- No se cree superior a los que se encuentran por debajo de sí en la empresa



Anexo 9: Beneficios de un líder democrático

Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Vanessa Alarcón



Anexo 10: Filosofía Corporativa

Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Vanessa Alarcón

Tema 4: Estrategias para evitar el favoritismo



Anexo 11: Estrategias para evitar el favoritismo

Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Vanessa Alarcón



Anexo 12: Flayer para evitar el favoritismo

Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Vanessa Alarcón

Urkund Analysis Result

Analysed Document: Tesis Vanessa Alarcón.pdf (D37103489)
Submitted: 3/30/2018 11:59:00 PM
Submitted By: vanessita82_24@hotmail.com
Significance: 2 %

Sources included in the report:

<http://www.monografias.com/trabajos44/clima-laboral/clima-laboral2.shtml>
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13309/1/TESIS%20DE%20GRADO%20CARACTERIZACI%C3%93N%20DEL%20CLIMA%20LABORAL%20EN%20EL%20DEPARTAMENTO%20DE%20RECURSOS%20HUMANOS%20DE%20GRUPO%20.pdf>
<http://www.visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
<http://redescubrir.blogspot.com/2007/06/qu-es-un-taller.html>
<http://blog.acsendo.com/3-estrategias-para-evitar-el-favoritismo-en-su->

Instances where selected sources appear:

6



ING. NARANJO MARIA JOSE
Tutor del Proyecto

Quito, 02 de mayo del 2018

Señores
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA
Presente.

De mi consideración:

Me permito emitir el siguiente certificado correspondiente a la entrega e implementación del taller de clima laboral en el Instituto Tecnológico Superior Cordillera, ya que ha cumplido con los requisitos solicitados por parte de nuestra institución, **Restaurar las relaciones interpersonales en la Inmobiliaria Mosquera Herrera Cía. Ltda.**, mediante un **taller de clima laboral**.

El trabajo sobre restaurar las relaciones interpersonales en la Inmobiliaria Mosquera Herrera Cía Ltda., mediante un taller de clima laboral, se encuentra terminado e implementado satisfactoriamente en la institución.

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

Atentamente,



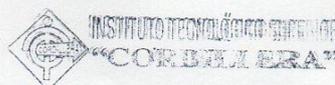
Ing. Fabián Mosquera
Gerente General
Inmobiliaria Mosquera Herrera Cía. Ltda.

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS-PERSONAL

ORDEN DE EMPASTADO

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos para el proceso de Titulación, se **AUTORIZA** realizar el empastado del trabajo de titulación, del alumno(a) **ALARCÓN PORTILLA GISELA VANESSA**, portador de la cédula de identidad N° 1719038794, previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 26 de abril del 2018



04 MAY 2018

8,89 JBS

COORDINACIÓN PRÁCTICAS



26 ABR 2018

Sra. Mariela Balseca

CAJA



Psic. Fabiana Lara
DELEGADO DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN

Ing. Samira Villalba
PRÁCTICAS PREPROFESIONALES



Ing. Franklin Cevallos
DIRECCIÓN DE CARRERA



Ing. William Parra
BIBLIOTECA



Ing. Samantha Prado
SECRETARIA ACADÉMICA