



**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS-
PERSONAL**

**PROMOVER BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA TINKU PLAZA MEDIANTE UN
PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA
DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN DMQ2017_2018**

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

AUTOR: TITUAÑA MOORALES EDISON WLADIMIR

TUTOR: María José Naranjo Mina

Quito, Junio 2018

ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 14 de Mayo de 2018

El equipo asesor del trabajo de Titulación del Sr. (Srta.) **TITULARA MORALES EDISON WLADIMIR** de la carrera de **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS - PERSONAL** cuyo tema de investigación fue: **PROMOVER BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS COLABORADORES DE "TINKU PLAZA" MEDIANTE UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN DMCL 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. VA VERDE MAYRA
Lector del Proyecto



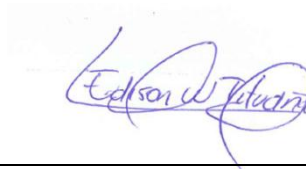
ING. FRANKLIN CEVALLOS
Director de Escuela



ING. GIOVANNI URBINA
Coordinador de la Unidad de Titulación

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Edison Wladimir Tituaña Morales, 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

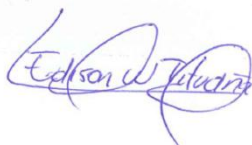


Edison Wladimir Tituaña Morales

C.C: 1721548376

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, **Edison Wladimir Tituaña Morales**, portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. **1721548376** 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 **Promover buenas relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa TINKU PLAZA mediante un plan de capacitación sobre los beneficios de la comunicación asertiva**, con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.



Edison Wladimir Tituaña Morales

C.C: 1721548376

Quito, 1670272018

DEDICATORIA

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios por brindarme el regalo de vida, por seguir bendiciéndome todos los días y así poder encaminarme en los retos que se me presentan.

A quienes me formaron como hombre de bien, gracias a sus consejos y apoyo no me dejaron caer en los momentos más difíciles de la vida, confiaron en mis capacidades y siempre vieron lo mejor de mí.

A mi madre que es un ejemplo de vida y que día a día me ha demostrado su incondicional amor y apoyo en todo lo que me propongo realizar, gracias madre por tu infinito amor.

A mi padre que con su sacrificio me ha sacado a delante y ha demostrado que todo es posible si te esmeras y luchas por conseguirlo. Te adoro padre y me siento orgullo de ser tu hijo.

A mis hermanos

Andrés y Oscar Gonza

AGRADECIMIENTO

Agradezco a dios por darme el privilegio de seguir en este mundo y poder seguir cumpliendo una más de las metas que me he planteado para mi vida.

A mis compañeros con que he compartido esta etapa de mi vida, gracias por formar parte de esta bonita experiencia, espero seguir contando con ustedes son un gran grupo humano y con grandes virtudes.

A mi familia por apoyarme en todo este tiempo. Por sus consejos y su arduo sacrificio para que pueda concluir con mis estudios.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Mapeo de involucrados.....	9
Figura 2 Árbol de Problemas	17
Figura 3 Árbol de objetivos	19
Figura 4 Diagrama de Estrategias	30
Figura 5 Organigrama estructural	43
Figura 6 Pregunta 1	55
Figura 7 Pregunta 2	56
Figura 8 Pregunta 3	57
Figura 9 Pregunta 4	58
Figura 10 Pregunta 5	59
Figura 11 Pregunta 6	60
Figura 12 Pregunta 7	61
Figura 13 Pregunta 8	62
Figura 14 Pregunta 9	63
Figura 15 Pregunta 10	64

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Matriz T.....	6
Tabla 2 Matriz de Involucrados	10
Tabla 3 Matriz de Alternativa	21
Tabla 4 Matriz de análisis de impacto de los objetivos.....	26
Tabla 5 Matriz de Marco Lógico.....	32
Tabla 6 Pregunta 1	55
Tabla 7 Pregunta 2	56
Tabla 8 Pregunta 3	57
Tabla 9 Pregunta 4	58
Tabla 10 Pregunta 5	59
Tabla 11 Pregunta 6	60
Tabla 12 Pregunta 7	61
Tabla 13 Pregunta 8	62
Tabla 14 Pregunta 9	63
Tabla 15 Pregunta 10	64
Tabla 16 Presupuestos.....	91
Tabla 17 Cronograma.....	92

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 Comunicación Asertiva	101
Anexo 2 Comunicación/Asertividad.....	101
Anexo 3 Rasgos de una persona Asertiva.....	101
Anexo 4 Los 3 tipos de comunicación.....	101
Anexo 5 La completitud.....	101
Anexo 6 Las 7 ces de la comunicación Asertiva l	101
Anexo 7 La concisión	101
Anexo 8 La consideración	101
Anexo 9 La claridad.....	101
Anexo 10 La concreción	101
Anexo 11 La corrección.....	101
Anexo 12 La cortesía	101
Anexo 13 Definición de comunicación.....	101
Anexo 14 La comunicación interna	101
Anexo 15 La comunicación Descendente.....	101
Anexo 16 Comunicación interna empresarial.....	101
Anexo 17 La comunicación. Ascendente	101
Anexo 18 Comunicación Ascendente	101
Anexo 19 Médios de comunicación. Ascendente	101
Anexo 20 Grupos o equipos.....	101
Anexo 21 Que es el trabajo en equipo?	101
Anexo 22 Características del trabajo en equipo.....	101
Anexo 23 Como formar un equipo	101
Anexo 24 El líder dentro del equipo	101

Anexo 25 Características de un líder	101
Anexo 26 Habilidades personales para trabajar en equipo	101
Anexo 27 Consejos para que un equipo de trabajo funcione.....	101
Anexo 29 Independencia y Autonomía.....	101
Anexo 28 Como mantener la moral en alto	101
Anexo 31 Fomentar la creatividad	101
Anexo 30 Sugerencias dentro de la organización	101
Anexo 33 Motivación de equipos	101
Anexo 35 Espíritu de equipo	101
Anexo 34 Metas bien definidas	101
Anexo 36 Flexibilidad organizacional	101
Anexo 37 Comunicación organizacional	101
Anexo 38 Los medios laborales y las prestaciones.....	101

INDICE DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	i
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
LISTA DE FIGURAS	v
LISTA DE TABLAS	vi
LISTA DE ANEXOS.....	vii
INDICE DE CONTENIDO.....	ix
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
ABSTRACT.....	xiv
CAPITULO I.....	1
ANTECEDENTES.....	1
1.01 Contexto.....	1
1.01.02 Meso.....	2
1.01.03 Micro.....	3
1.02 Justificación.....	4
1.03 Definición del problema central.....	6
1.03.01 Análisis de la Matriz T	7
CAPITULO II	9

2.01 Mapeo de involucrados	9
2.02 Matriz de Involucrados	10
2.02.01-Análisis de la matriz de involucrados	12
CAPITULO III.....	17
PROBLEMAS Y OBJETIVOS.....	17
3.01 Árbol de problemas	17
3.01.01 Análisis del Árbol de problemas	18
3.02 Árbol de objetivos	19
3.02.01 Análisis del árbol de Objetivos	20
CAPITULO IV	21
4.01 Matriz de Alternativa	21
4.01.01 Análisis de la matriz de alternativa	23
4.02 Matriz de análisis de impacto de los objetivos.....	26
4-02-01 Análisis de la matriz de impacto sobre los objetivos.	28
4.03. Diagrama de Estrategias.....	30
4.03.01 Análisis del diagrama de Estrategias.....	31
4.04. Matriz de Marco Lógico.....	32
4.04.01 Análisis de la matriz de Marco Lógico	36
CAPITULO V.....	39
ANTECEDENTES.....	39
5.01 Justificación de la propuesta	40

5.01.01 Objetivo General	40
5.01.02 Objetivos Específicos.....	41
5.01.03 Filosofía empresarial.....	41
5.01.03.01 Misión.....	41
5.01.03.02 Visión	41
5.01.04 Organigrama estructural.....	43
5.01.05 Orientación al estudio	44
5.01.05.01Relaciones Interpersonales	44
5.01.06 La Capacitación.....	45
5.01.07 Comunicación Asertiva	47
5.02 Metodología de la investigación	50
5.02.01 Método de investigación	51
5.02.02 Tipo de investigación	51
5.02.03 Técnica de investigación	52
5.02.04 Procesamiento y análisis de la información	55
5.03 PROPUESTA.....	66
5.03.01 Objetivo del plan	66
5.03.02 Objetivos específicos	66
5.04 SOCIALIZACIÓN	87
CAPITULO VI	89

6.01 Recursos	89
6.03 Cronograma.....	92
CAPITULO VII.....	94
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	94
7.01 Conclusiones	94
7.02 Recomendaciones.....	95
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	97
ANEXOS	100

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto tiene como finalidad el promover buenas relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Tinku Plaza mediante un plan de capacitación sobre la comunicación asertiva, el cual ayudara al desenvolvimiento óptimo de los colaboradores dentro de la empresa y con sus compañeros de trabajo para con esto mejorar el clima laboral y lograr eficiencia y eficacia dentro de la organización.

El fomentar el trabajo en equipo, así como también se plante métodos que animen al colaborador a llevar buenas relaciones interpersonales dentro de la organización, se les brindara talleres sobre confianza y empatía para relacionarse con sus colegas de labores, también se impartirá charlas motivacionales al empleado para que se motive al formar parte de la empresa y se empodere de ella, se impartirán técnicas que favorecerán al crecimiento del autoestima del trabajador y a su ambiente laboral.

Proyecto: Idea de alguna actividad que se piensa hacer.

Asertividad: Habilidad de ser claro en lo que se quiere expresar sin perjudicar a nadie.

Relación Interpersonal: Formas de relacionarse con la sociedad, con la familia etc.

Método: Procedimiento sistemático para lograr un resultado

Empatía: Forma para entender los sentimientos y emociones de los demás

ABSTRACT

The purpose of this project is to promote good interpersonal relationships in the collaborators of the company Tinku Plaza through a training plan on assertive communication, which will help the optimal development of the collaborators.

Within the company and with its co-workers to improve the working environment and achieve efficiency and efficiency with in the organization

The promotion of teamwork, as well as the planting of methods that encourage the collaborator to bring good interpersonal relationships within the organization, will be given workshops on trust and empathy to interact with his work colleagues, also Motivational lectures will be given to the employee to motivate him to be part of the company and empowers of it, will be taught techniques that favor the growth of the self-esteem of the worker and his work environment

CAPITULO I

ANTECEDENTES

1.01 Contexto

1.01.01 Macro

Según la autora (Nicuesa, 2012) afirma que para que una empresa sea exitosa la base es tener un óptimo clima laboral, esto se da por la motivación que tiene un empleado para con su trabajo y el anhelo que tiene por sus funciones diarias, cuanto más este satisfecho el empleado con su puesto mayor será su productividad, pues esto muchas veces se frustra por la comunicación agresiva que utilizan las organizaciones en las que rige el autoritarismo.

La clave del éxito prima en la comunicación asertiva y el respeto que se tiene al momento de transmitir el mensaje, es decir se fomenta el trabajo en equipo y el respeto a los demás.

Los mensajes se deben transmitir con claridad

Comunicarse de forma asertiva conlleva transmitir el mensaje de forma consiente, responsable y madura. Dentro del ambiente laboral nunca debe faltar en el vocabulario palabras como: Gracias, lo siento y por favor, se gana mucha empatía

entre compañeros y se aprende a pedir las cosas de forma educada, fomentas armonía en el ambiente.

La comunicación se perfecciona a raíz que se fortalece nuestra autoestima, porque de este modo la madurez también es mayor

1.01.02 Meso

Como (De la Plaza) asevera que al pasar tantas horas en el área laboral y si no se fortalece la empatía, primero con uno mismos, luego con nuestras tareas laborales, y con quienes compartimos gran parte del día, la vida puede volverse muy estresada y fuera de foco. El ambiente laboral tiene su propio sello. es importante que podamos adaptarnos rápidamente a ellos a si estos no sean afines a nuestros valores, es necesario también que la comunicación sea de manera muy directa y sin confusiones dentro de estos espacios, siempre considerando la manera de pensar de los demás, para expresarlas de manera clara y directa es primordial considerar el modo de transmitirlos (comunicación no verbal) y el contexto.

¿Disfrutar del trabajo? ¿Qué lugar se le otorga dentro de vida? ¿Para qué se trabaja? ¿Se creado un ambiente laboral grato y des complicado? Son algunas de las preguntas que se formula a menudo en ambiente laboral

Para encontrar las respuestas es necesario analizar nuestra propia conducta:

Si la forma de ser va de la mano con los valores y pensamientos dentro de la organización, en todo caso estar motivado por el trabajo que se realiza es sinónimo de felicidad ya que se considera un trabajo ideal, evitando así frustraciones

Desde el punto de asertividad, la manera de cómo se realiza el trabajo y el empeño que le dedicamos al realizarlas, agregándole nuestro toque personal o su vez

un plus adicional, otro punto a recalcar es el establecer un equilibrio entre las horas laborales y las personales. (Vida efectiva)

1.01.03 Micro

Conforme (Astudillo Sabogal, 2012) señala que, el problema que generalmente se presenta en las organizaciones en este tiempo es la rotación de personal ya que al momento de contratar al recurso humano se toman en cuenta factores como experiencia, conocimientos, datos personales y familiares, pruebas psicotécnicas enfocadas más a la vida laboral del sujeto, se debe analizar la comunicación que maneja la persona y no solo como se expresa sino también a como habla su cuerpo, sus gestos y sus impulsos al referirse al trabajo en equipo.

La comunicación asertiva es importante tanto a nivel personal como empresarial, todo el equipo de trabajo debe girar en torno de ello. En muchos casos la pregunta es ¿Por qué? Si para nuestro parecer el producir, vender, maximizar la productividad es lo que mantiene a las organizaciones a flote y en gran parte es cierto pero hay que percatarse que para que todo esto fluya se necesita de una comunicación efectiva.

Destacar a los colaboradores más asertivos dentro de la organización no solo por su ideas, más bien porque actúan comunicándose de manera clara con los demás, porque exponen sus ideas no con el fin de beneficiarse si no con el ánimo de que todos ganen.

Si todo el capital humano dentro de las organizaciones se comunicara de manera efectiva la maximización de productividad sería evidente.

1.02 Justificación

Los componentes más importantes para que una organización sea exitosa y puedan cumplir con los objetivos propuestos son contar con un óptimo recurso humano y un excelente entorno laboral.

Dentro de la empresa se evidencia que existen cruces de ideas, malos entendidos, rumores entre compañeros lo cual conlleva que entorpezcan sus actividades y funciones creando tiempos muertos en el horario de trabajo reflejando baja productividad, perjudicando el desarrollo y crecimiento de la organización.

Al capacitar a los colaboradores de la empresa sobre un plan de comunicación asertiva se logra que los empleados perciban lo importante que es tener una buena relación y dialogo con sus compañeros de labores, fomentando así el trabajo en equipo la unidad entre compañeros y asertividad al momento de realizar las funciones.

Al capacitar al personal de la empresa TINKU PLAZA se genera una cultura, siendo así capaces de llevar buenas relaciones interpersonales con los miembros de la sociedad, la comunicación asertiva permite a las personas tener más madurez, ya que prima el respeto en las conversaciones, conexión emocional, aumentando así el autoestima. Ya en Los Objetivos del Plan Nacional del buen Vivir dice en su Objetivo 9 que se garantizará el trabajo digno en todas sus formas adicional esto quiere decir que siempre se deberá pensar en el bienestar del trabajador y que el mismo tenga las condiciones adecuadas para realizar sus labores, es por eso que al implementar este tipo de actividades en la organización estamos

velando por la salud e integridad del colaborador (Ecuador, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013)

1.03 Definición del problema central

Tabla 1 Matriz T

SITUACIÓN EMPEORADA	SITUACIÓN ACTUAL				SITUACIÓN MEJORADA
Deficientes relaciones interpersonales entre los empleados malos entendidos, roses de ideales, agresividad y hostilidad entre compañeros corriendo el riesgo que estas retrasen el desarrollo de la empresa y el cumplimiento de sus objetivos	Deficiente comunicación y relaciones interpersonales entre los colaboradores de la empresa TINKU PLAZA				Comunicación y la empatía entre los colaboradores de la empresa fomentando el trabajo en equipo y maximizando su productividad dentro de la organización
FUERZAS IMPULSADORAS	I	PC	I	PC	FUERZAS BLOQUEADORAS
1._Elaborar de un plan de capacitación sobre la comunicación asertiva	1	5	5	1	1. Mínima cooperación por parte de los altos mandos.
2._Desarrollar talleres sobre buenas relaciones interpersonales.	1	5	5	1	2. Desinterés por parte de los colaboradores.
3._Planificar capacitaciones sobre trabajo en equipos	1	5	5	1	3._ Infraestructuras inadecuadas para realizar capacitaciones y talleres.
4._Brindar charlas motivacionales para los empleados.	1	5	5	1	4._ Coordinación deficiente para los talleres por los horarios de trabajo

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

1.03.01 Análisis de la Matriz T

El análisis de la matriz T tiene consta de situación actual, situación empeorada, situación mejorada, fuerzas impulsadoras, fuerzas bloqueadoras.

La situación actual existe deficiente comunicación y relaciones interpersonales entre los colaboradores de la empresa TINKU PLAZA han traído consigo distintos inconvenientes en el ambiente laboral, si no se toman los debidos correctivos se corre el riesgo que genere deficientes relaciones interpersonales entre los empleados, malos entendidos, roles de ideales, agresividad y hostilidad entre compañeros corriendo el riesgo que estas retrasen el desarrollo de la empresa y el cumplimiento de sus objetivos

El objetivo del proyecto es mejorar la comunicación y la empatía entre los colaboradores de la empresa fomentando el trabajo en equipo e inculcando los beneficios que conlleva tener comunicación asertiva entre su entorno de trabajo, con todo esto se pretende que los colaboradores cuenten con un óptimo clima laboral

Las fuerzas impulsadoras y bloqueadoras en el proyecto son:

1._Elaborar de un plan de capacitación sobre la comunicación asertiva esta ha recibido un ponderación de $I=1$, $IC=5$, la fuerza bloqueadora para que esto se lleve a cabo es la mínima cooperación por parte de los altos mandos, ya que no le toman el interés que merece este tipo de proyectos con una ponderación de $I=5$, $IC=1$

2._Desarrollar talleres sobre buenas relaciones interpersonales esta ha recibido una ponderación de $I=1$. $IC=5$ la fuerza bloqueadora para que este se lleve a cabo es el desinterés por parte de los colaboradores de la empresa TINKU PLAZA

pues para su parecer no encuentran factible presentarse a este tipo de talleres, la ponderación de esta fuerza bloqueadora es $I=5$, $IC=1$.

3._Planificación de capacitaciones sobre trabajo en equipos está a recibido una ponderación de $I=1$, $IC=5$ la fuerza bloqueadora que impiden que esta se lleve a cabo es que no se cuenta con infraestructuras inadecuadas para realizar capacitaciones y talleres puesto que para realizar este tipo de actividades se debe tomar en cuenta los espacios óptimos y cómodos para los participantes del mismo, se ha dado una ponderación de $I=5$, $IC=1$

4._Brindar charlas motivacionales para los empleados a esta fuerza impulsadora se le ha dado una ponderación de $I=1$, $IC=5$ la fuerza bloqueadora que se toma en cuenta aquí es que no existe coordinación eficiente para los talleres por los horarios de trabajo con una ponderación de $I=5$, $IC=1$

Todo con la finalidad de que el proyecto avance y cuente una gran aceptación por parte de los directivos de la empresa TINKU PLAZA.

CAPITULO II

JERARQUIZACIÓN

- 1._Ministerio de Trabajo
- 2._Iess
- 3-_Departamento de Recursos Humanos de la empresa TINKU PLAZA
- 4._Cliente Interno

2.01 Mapeo de involucrados

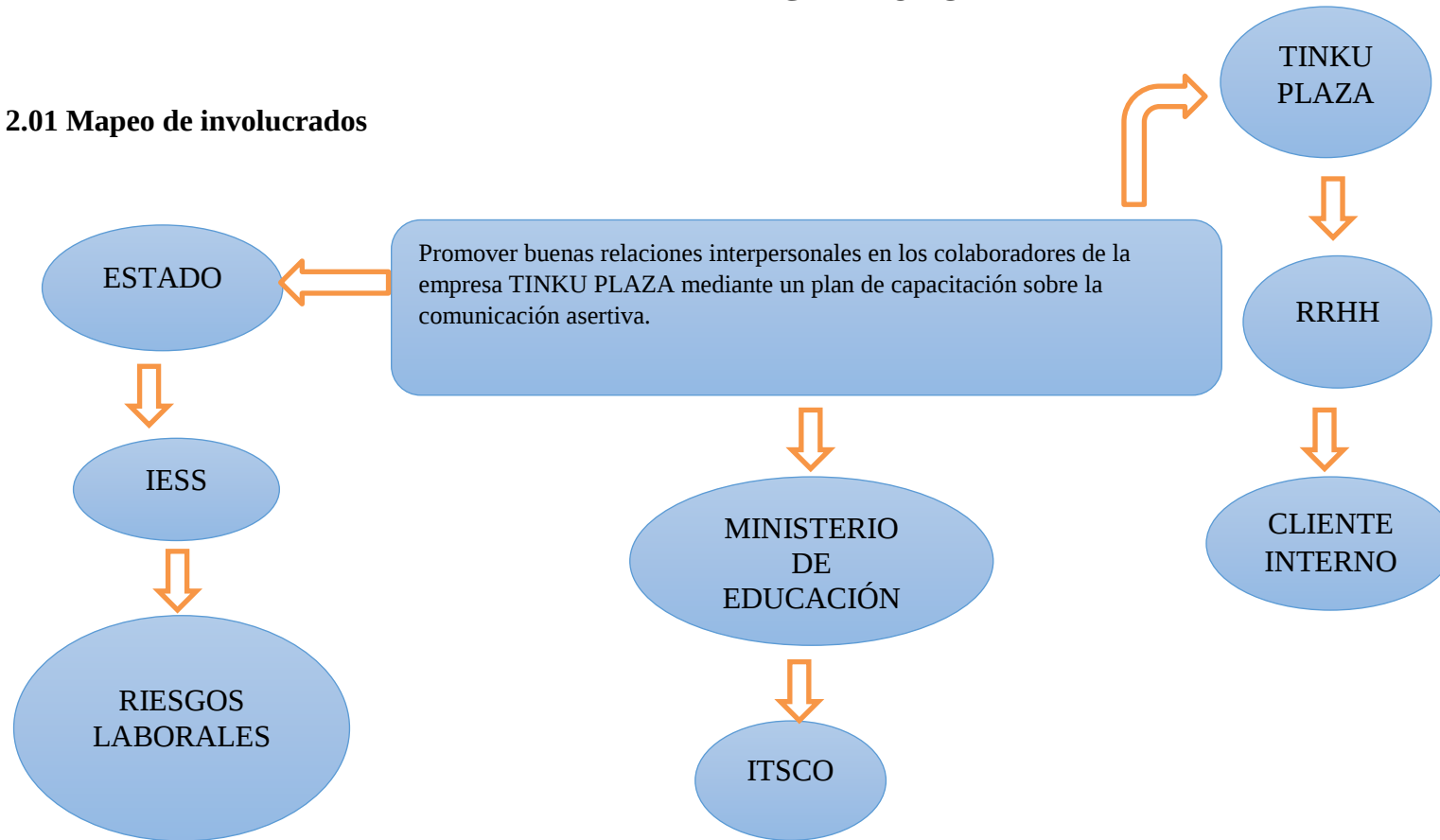


Figura 1 Mapeo de involucrados

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

2.02 Matriz de Involucrados

Tabla 2 Matriz de Involucrados

AUTORES INVOLUCRADOS	INTERES SOBRE EL PROBLEMA CENTRAL	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS MANDATOS CAPACIDADES	INTERES SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS PERSIVIDOS
MINISTERIO DE TRABAJO	Informar sobre este tipo de problemáticas y las repercusiones que esta trae	Minino interés por parte de los directivos de la empresa TINKU PLAZA	Humano Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo Art 3	Promover buenas relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa	Escaso presupuesto, Infraestructura no adecuada
IESS	Velar por óptimo clima laboral de los colaboradores	Desconocimiento de los derechos de los trabajadores Temor por las repercusiones de las denuncia presentadas por el trabajador en el IESS	Tecnológico Humano IESS Seguro General de riesgos de trabajo Art 1	Controlar que se cumplan los derechos y obligaciones del usuario	Incumplimiento de las leyes y mandatos por parte de los directivos.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA TINKU PLAZA	Fomentar la buena comunicación y el trabajo en equipo de los trabajadores.	Escaso interés por la salud de los colaboradores por parte de los altos mandos	Humano Tecnológico	Minimizar los efectos negativos que este tipo de problemas trae a la productividad de los colaboradores	Necesidad de un plan de capacitación sobre los beneficios de la comunicación asertiva
CLIENTE INTERNO	Conocer acerca de la problemáticas y evitar sus efectos en el desempeño laboral y entorno familiar	Resistencia al cambio por parte de algunos funcionarios.	Humano Tecnológico Plan Nacional del buen Vivir dice en su Objetivo 9	Evitar malos entendidos y desconformidad entre compañeros	Los colaboradores no tomen con seriedad las capacitación
ITSCO	Ayudar al estudiante concluir con éxito su proyecto de Titulación de Grado	Carencia de recursos económicos, escasez de empresas que brinden oportunidades de pasantía	Humano Tecnológico Reglamento interno del ITSCO Titulo II Art 1	El estudiante ponga en práctica todos los conocimientos adquiridos dentro de su vida estudiantil	Cambios en las mallas educativas del Instituto. Alteración en las normativas del Ministerio de educación para el proceso de titulación

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

2.02.01-Análisis de la matriz de involucrados

1._ El interés que tiene el Ministerio de Trabajo sobre el problema central es informar a los trabajadores sobre este tipo de problemáticas y las repercusiones que esta trae a la salud y desempeño de sus funciones, el problema percibido aquí es que existe un mínimo interés por parte de los altos mandos de la empresa TINKU PLAZA, se cuenta con el recurso humano y las herramientas tecnológicas para realizar el proyecto a demás todo esto se realizara mediante Reglamento de Seguridad y Salud de Los Trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo

Art. 3 DEL MINISTERIO DE TRABAJO.-Corresponde a este Ministerio, en materia de Seguridad e Higiene en el Trabajo, las facultades siguiente:

4. Impulsar, realizar y participar en estudios e investigaciones sobre la prevención de

Riesgos y mejoramiento del medio ambiente laboral; y, de manera especial en el diagnóstico de enfermedades profesionales en nuestro medio. (Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores)

Con esto el interés del proyecto es el promover buenas relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa TINKU PLAZA mediante un plan de capacitación para informar sobre los beneficios de la comunicación asertiva los conflictos potenciales en este proyecto es el escaso presupuesto que tiene la empresa ya que está pasando por inconvenientes financieros por el estado actual del país y por ende las empresas.

2.-El interés de IESS sobre el problema central es el velar por un óptimo clima laboral dentro de los establecimientos en horas laborales, los problema percibidos por parte de este organismo es el desconocimiento de los derechos que tienen los trabajadores y el temor por las repercusiones que tendrán por parte de la empresa al realizar las denuncias respectivas, el IESS está obligado a velar por el recurso humano y ampararse en el Seguro General de Trabajo donde el Art. 3.- DEL MINISTERIO DE TRABAJO.- Corresponde a este Ministerio, en materia de Seguridad e Higiene en el Trabajo, las facultades siguientes: el ítem numero 4 dice; Impulsar, realizar y participar en estudios e investigaciones sobre la prevención de riesgos y mejoramiento del medio ambiente laboral; y, de manera especial en el diagnóstico de enfermedades profesionales en nuestro medio. (IEES)

El interés que tiene el IESS es poder controlar que se cumplan todos los derechos y obligaciones del usuario y los conflictos potenciales con los que se enfrentará es que la empresa no cumpla con todas las disposiciones que este ente regulador refiere.

3.-Interés del Departamento de Recursos Humanos sobre el problema central es el fomentar la buena comunicación y el trabajo en equipo de los trabajadores, controlando enfrentamientos ideológicos y de personalidad ; de esta manera eliminar los factores de riesgo que impiden que el colaborador se desenvuelva en un ambiente óptimo, los problemas que percibe este departamento es el escaso interés por la salud de los colaboradores puesto que los altos mandos no toman en serio el tema, se cuenta con el recurso humano y tecnológico a más de las capacidades necesarias para llevar a cabo este proyecto, los mandatos aun no los tengo establecidos debido a que para mi criterio me debo guiar en el reglamento interno de

la empresa TINKU PLAZA pero aún no he tenido la oportunidad de revisarlos, el interés que se tiene del proyecto es minimizar los efectos negativos que este tipo de problemas trae a la productividad de los colaboradores y así evitar malos entendidos y comunicación ineficiente dentro de los horario de trabajo. Mencionando los conflictos potenciales, podemos derivar que no contamos con el personal capacitado para brindar un plan de capacitación sobre los beneficios de la comunicación asertiva dentro de la empresa TINKU PLAZA.

4.-El interés del cliente interno (colaborador) en el proyecto es conocer acerca de este tema, él porque se da este tipo de problemáticas y como evitar que este afecte a su salud, desempeño laboral y entorno familiar, los problemas percibido en los colaboradores es la resistencia al cambio por parte de algunos funcionarios dentro de la empresa TINKU PLAZA, para este proyecto contamos con los recursos humanos y guiándonos en el Plan Nacional del Buen Vivir en su Objetivo 9 donde dice que se garantizará el trabajo digno en todas sus formas adicional a esto:

9.3. Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo, la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales también (Ecuador, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013)

e. Establecer mecanismos que aseguren entornos laborales accesibles y que ofrezcan condiciones saludables y seguras, que prevengan y minimicen los riesgos del trabajo. El interés del proyecto es evitar malos entendidos y desconformidad entre compañeros ya que con esto se fomenta un mal clima laboral afectando así al desempeño y productividad de los colaboradores y el conflicto persividoes que los

colaboradores no tomen con seriedad las capacitación ni las charlas que el departamento de talento humano les brinda

5.- El interés que el ITSCO en problema central es que el estudiante logre realizar con éxito su proyecto ya que un requisito indispensable de para el proceso de Titulación de Grado es que el estudiante realice con éxito su trabajo de investigación, los problemas percibidos en los estudiantes es que aparecen inconvenientes en el transcurso de su carrera estudiantil ya sea de forma económica o muchas veces no cumplen con los requisitos necesarios para su Titulación, ya sea porque no encuentran empresas que le brinde la oportunidad de realizar sus pasantías, el Instituto cuenta con el recurso humano capacitado para llevar a cabo este proyecto y se guía por su reglamento interno en donde en el Título II De los Grados y Títulos en el Art 1 dice La graduación es la fase culminante de los diferentes programas de estudio en el Instituto y se sujetara a las disposiciones constantes en el artículo 21 en el Reglamento de Régimen Académico Codificado correspondiente a la unidad de titulación que textualmente expresa:

Se considera trabajos de titulación en las carreras de formación técnica superior, y sus equivalentes, y en la formación de nivel superior de grado, los siguientes proyectos de investigación, proyectos integradores, ensayos o artículos académicos, etnografías, sistematización de experiencias prácticas de investigación y / o intervención, análisis de casos, estudios comparados, propuestas metodológicas, propuestas tecnológicas, productos o presentaciones artísticas, dispositivos tecnológicos, modelos de negocios, emprendimientos, proyectos técnicos, trabajos experimentales, entre otros de similar nivel de complejidad, el interés del proyecto es que el estudiante ponga en práctica todos los conocimientos adquiridos dentro de su vida estudiantil, logrando así cumplir sus objetivos propuestos, los conflictos

potenciales que se encuentra el estudiante es que pueden realizar cambios en las mallas educativas del instituto o cambie alguna normativa del Ministerio de Educación.

CAPITULO III

PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.01 Árbol de problemas

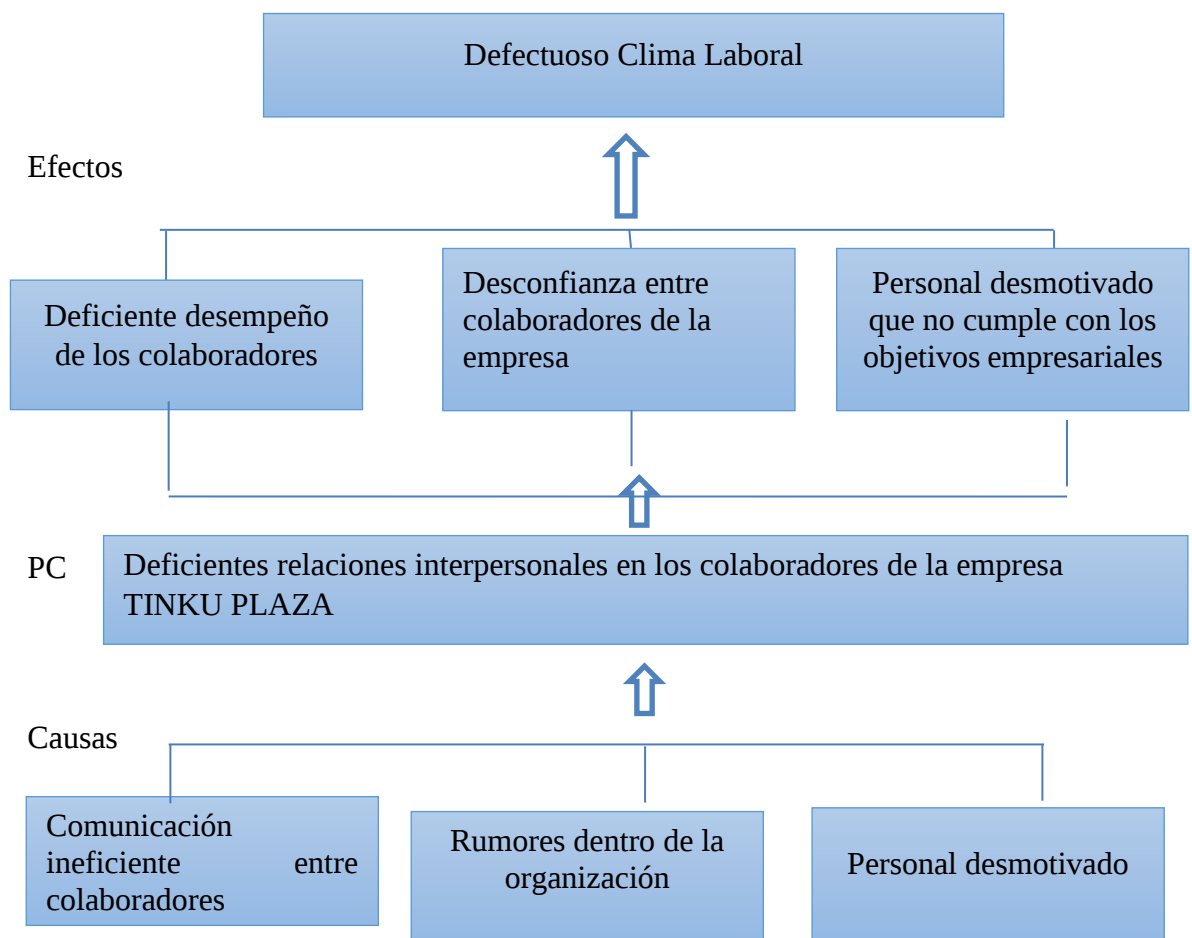


Figura 2 Árbol de Problemas

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

3.01.01 Análisis del Árbol de problemas

Las causas para que se encuentre presente la deficiente relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa TINKU PLAZA es que no existe una buena comunicación entre compañeros de trabajo, existen rumores dentro de la organización esto ha dado efecto un bajo desempeño laboral, el personal encuentre desmotivado y no cumpla con la metas planteadas por la organización trayendo consigo un defectuoso clima laboral.

3.02 Árbol de objetivos

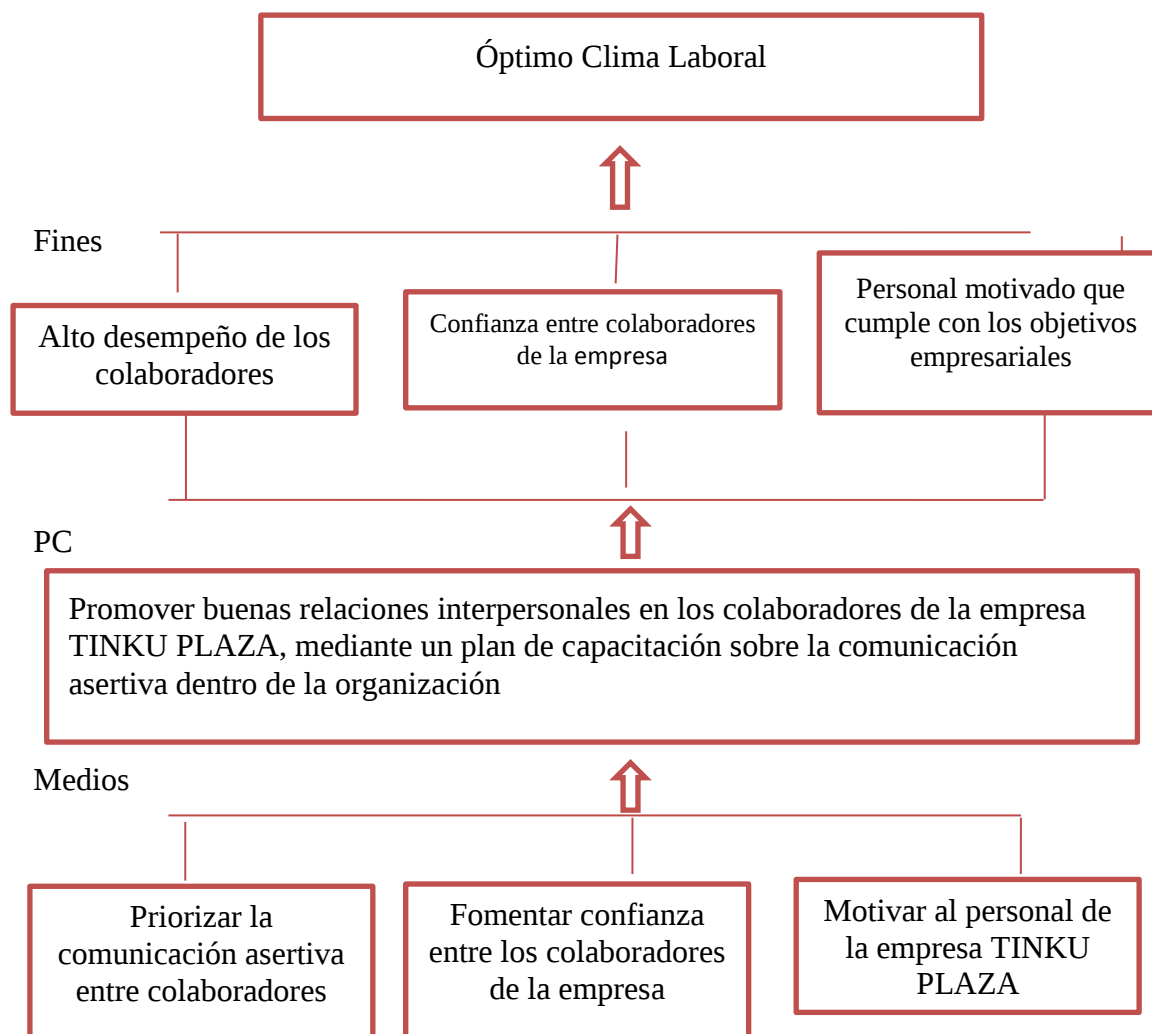


Figura 3 Árbol de objetivos

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

3.02.01 Análisis del árbol de Objetivos

El objetivo general del proyecto es el promover buenas relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa TINKU PLAZA mediante un plan de capacitación sobre los beneficios de la comunicación asertiva, los medios son principalmente que exista una buena comunicación entre los mismos colaboradores, fortaleciendo lasos, fomentando la confianza, el trabajo en equipo, motivando al personal de la empresa a llevar buenas relaciones interpersonales , esto con el fin de que sobresalgan y tengan un alto desempeño en sus funciones, confíen en su equipo de trabajo y así el personal se encuentre motivado y empoderado con la empresa cumpliendo así todos los objetivos empresariales ya que cuenta con un óptimo clima laboral y está concentrado en cumplir sus actividades diarias.

CAPITULO IV

4.01 Matriz de Alternativa

Tabla 3 Matriz de Alternativa

OBJETIVOS	IMPACTO SOBRE EL PROPOSITO	FACTIBILIDAD TÉCNICA	FACTIVILIDAD FINANCIERA	FACTIBILIDAD SOCIAL	FACTIBILIDAD POLITICA	TOTAL	CATEGORÍA
Priorizar la comunicación asertiva entre colaboradores	5	5	5	5	5	25	A
Fomentar confianza entre los colaboradores de la empresa	4	4	4	4	4	20	A
Motivar al personal de la empresa TINKU PLAZA	4	4	4	4	4	20	A

Promover buenas relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa TINKU PLAZA, mediante un plan de capacitación de la comunicación asertiva	4	4	4	4	4	20	A
Total						85	A

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

4.01.01 Análisis de la matriz de alternativa

La matriz de análisis de alternativas consta de objetivos, impacto sobre el propósito, factibilidad técnica, factibilidad financiera, factibilidad política, total y categoría.

El primer objetivo en la matriz de alternativas es priorizar la comunicación asertiva entre trabajadores, con la finalidad de promover hábitos saludables para el bienestar de los colaboradores, con referencia al impacto sobre el propósito tiene una puntuación de 5 (alta), se contara con la autorización de los miembros del departamento de Recursos Humanos, con respecto a la factibilidad técnica se ha dado un rango de 5(Alta) sabiendo que se realizara charlas sobre las consecuencias del estrés laboral, en cuanto a la factibilidad financiera se da un rango de 5 (Alta) puesto que se cuenta con los recursos económicos para este tipo de capacitaciones, con referencia a la factibilidad social se le da un rango de 5 (Alta) debido a que se está velando por el colaborador y su bienestar, en referencia a la factibilidad política se da un rango de 5(Alta) pues en el código de trabajo se estipula que se vele por el bienestar de los trabajadores, la sumatoria del primer objetivo tiene un total de 25 Alta

Como segundo objetivo es fomentar confianza entre los colaboradores de la empresa, con referencia al impacto sobre el propósito se da un rango 4 (Alto) pues se mejorara las relaciones entre el equipo de trabajo fomentando la unión entre compañeros, con relación a la factibilidad técnica tiene un rango 4 (Alto) visto que se fortalece la comunicación entre supervisores y subordinados haciendo de esta manera más fácil describirle sus funciones necesarias, con razón a la factibilidad financiera se le ha considerado un rango de 4 (Alta) dado que se cuenta con los

recursos económicos para realizar este estudio, respecto a la alusión de factibilidad social tiene un rango de 5 (Alta) puesto que se cuenta con el apoyo y regulación del Ministerio de Trabajo, en la factibilidad política se da un rango de 4 (Alta) teniendo en cuenta que se está cumpliendo con las políticas para las públicas y privadas, el objetivo da un total de 20 que es de categoría Alta

Como tercer objetivo esta motivar al personal de la empresa TINKU PLAZA con una ponderación de 4 (Alta) con referencia al impacto sobre el propósito tomando en cuenta que se pretende que los empleados se motiven a cumplir de mejor manera sus tareas y actividades dentro de su horario de trabajo, la factibilidad técnica tiene una puntuación de 4 (Alta) visto que si el personal se empodera de la organización y los objetivos que esta se traza cumplirá sus labores de una manera óptima evitando cometer errores que retrasen el cumplimiento de sus actividades, en cuanto a la factibilidad financiera se le ha dado la puntuación de 4 (Alta), se cuentan con los recursos necesarios para cubrir los reconocimientos y premiaciones para los mismos, la factibilidad social se le ha dado la puntuación de 4 (Alta) ya que un personal motivado y que se encuentre a gusto dentro de una organización es un miembro de la sociedad productivo en lo que se refiere a la factibilidad financiera se le ha dado una puntuación de 4 (Alta) sabiendo que se está cumpliendo con los derechos ciudadanos de los colaboradores el objetivo da un total de 20 con la categoría de ALTA.

El objetivo principal es promover buenas relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa TINKU PLAZA, mediante un plan de capacitación de la comunicación asertiva con una puntuación de 4 (Alta) con referencia al impacto sobre el propósito ya se tiene la autorización y apoyo de los directivos de la empresa

TINKU PLAZA para realizar la respectiva capacitación de comunicación asertiva, con respecto a la factibilidad técnica se da un rango de 4 (Alta) ya que mejoran la comunicación de los trabajadores y los libera del estrés, con alusión a la factibilidad financiera se ha dado un rango de 4 (Alta) porque se cuenta con el apoyo económico por parte de la empresa para el desarrollo del proyecto, con respecto a la factibilidad social se ha calificado con rango de 4 (Alta) puesto que al desarrollar la comunicación entre colaboradores mejora el entorno laboral, en la factibilidad política se ha calificado con un rango de 4 (Alta) ya que al ser una empresa privada pueden existir cambios en los directivos que dificulten la implementación del proyecto la sumatoria del presente objetivo es 20 que tiene categoría Alta.

4.02 Matriz de análisis de impacto de los objetivos

Tabla 4 Matriz de análisis de impacto de los objetivos

OBJETIVOS	PROBABILIDAD DE LOGRARSE	IMPACTO DE GENERO	IMPACTO AMBIENTAL	RELEVANCIA	SOSTENIBILIDAD	TOTAL	CATEGORÍA
Priorizar la comunicación asertiva entre colaboradores	Los principales beneficiarios son los directivos de la empresa TINKU PLAZA (5)	Respetos a los derechos humanos (5)	Optimo ambiente laboral (5)	Mejor Optimización los proceso (4)	Mejoramiento continuo del personal. (5)	(24)	Alta
Fomentar confianza entre los colaboradores de la empresa	Los principales beneficiarios son los colaboradores y funcionarios (5)	Deberes y derechos del servidor (5)	Favorece la actitud de los colaboradores la realizar sus actividades (5)	Asesoramientos, capacitaciones para los subordinados de trabajo en equipo. (5)	Buenas practicas humanas (5)	(25)	Alta
Motivar al personal de la empresa TINKU PLAZA	Los principales beneficiarios la empresa TINKU PLAZA ya que un personal motivado cumple de	Respeto a la integridad del trabajador y su familia	Ayuda a la salud y bienestar de los colaboradores	Actividades motivacionales e Incentivos económicos y reconocimientos como empleado	Reconocer el buen desempeño de los colaboradores de la empresa.		

	excelente manera su funciones dentro del horario de trabajo (5)	(5)	(5)	del mes (5)	(5)	(25)	Alta
Promover buenas relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa TINKU PLAZA, mediante un plan de capacitación sobre los la comunicación asertiva	Los principales beneficiarios son los trabajadores y sus familias ya que evitan que sufran de estrés y afectaciones al ambiente familiar (5)	Respeto a la integridad del trabajador y su familia (5)	Mejor relaciones interpersonales en la organización (5)	Plan de capacitación para informar sobre los beneficios de la comunicación asertiva (5)	Poner en práctica todo lo aprendido siguiendo todas las indicaciones dadas en plan de capacitación. (5)	(25)	Alta

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

4-02-01 Análisis de la matriz de impacto sobre los objetivos.

El primer propósito es priorizar la comunicación asertiva entre colaboradores, tiene una alta probabilidad de lograrse ya que los principales beneficiarios son los directivos de la empresa TINKU PLAZA, contado un grupo de trabajo saludable y productivo, con respecto al impacto al género se estará respetando los derecho humanos ya que es justo brindarle un programa de comunicación asertiva, el impacto ambiental tendrá un grado alto viendo que se mejorara el ambiente laboral y la cooperación entre sus colabores será optima la sostenibilidad del proyecto dependerá mucho del alto compromiso de los colaboradores y su mejoramiento continuo si cumplimos todos los parámetros antes mencionados tendremos una categoría alta

Fomentar confianza entre los colaboradores de la empresa es otro de los objetivos a resaltar debido a que la probabilidad de lograrse es alta puesto que los principales beneficiarios son los colaboradores y funcionarios se estará velando por el impacto de genero porque se está tomando en cuenta los derechos de los servidores en el más alto nivel al preocupándonos por su bienestar, el impacto ambiental que se desea conseguir es que mejore la actitud de los trabajadores al realizar sus actividades con alta relevancia pues se brindara asesoramientos y capacitaciones a todos los subordinados sobre trabajo en equipo esto se podrá sostenes si se cumplen con unas buenas practicas organizacionales, esto no arroja una categoría alta al desempeño de los colaboradores.

Motivar al personal de la empresa TINKU PLAZA es otro de los objetivos a tomar en cuenta ya que la probabilidad de lograrse es alta ya que los principales

beneficiarios la empresa TINKU PLAZA ya que el hecho de tener un personal motivado cumple de excelente manera sus funciones dentro del horario de trabajo se está velando por el impacto de género ya se respeta la integridad de los trabajadores, en el impacto ambiental mejora el ambiente laboral de los trabajadores con un nivel alto de que este se cumpla, la relevancia para que este se cumpla es realizar talleres de motivación e incentivos económicos y reconocimientos como empleado del mes y la sostenibilidad para que este se cumpla es poner en práctica todo lo aprendido siguiendo todas las indicaciones dadas en los talleres, esto arroja una categoría alta.

El objetivo principal del proyecto es promover buenas relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa TINKU PLAZA, mediante un plan de capacitación de la comunicación asertiva la factibilidad de lograrse es alta sabiendo que los principales beneficiarios son los trabajadores y sus familias ya que evitan que sufran estrés y afecten al ambiente familiar, el impacto de género es alto porque se está respetando la integridad del trabajador y la de su familia, el impacto ambiental es óptimo por ende se mejorara la salud y bienestar del trabajador cumpliendo así todas sus funciones de manera adecuada, la relevancia con que contaremos con el plan de capacitación de comunicación asertiva, esperando la sostenibilidad del mismo sea alto pues el personal aplicara todo lo aprendido siguiendo todas las indicaciones dadas en la capacitación dando una categorial alta en toda su estructura

4.03. Diagrama de Estrategias

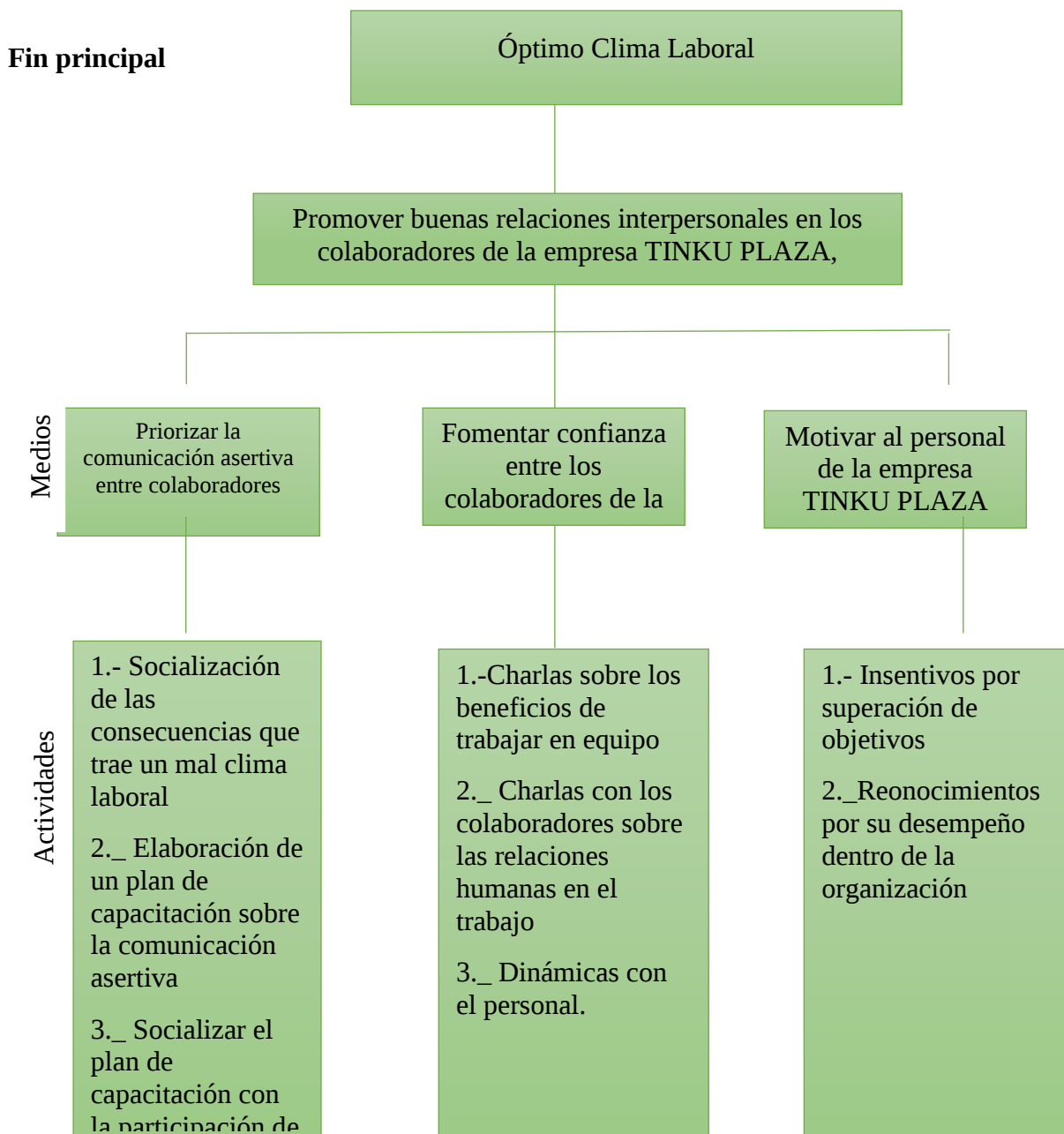


Figura 4 Diagrama de Estrategias

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

4.03.01 Análisis del diagrama de Estrategias

Las estrategias que se debe seguir para realizar el plan de capacitación sobre el Promover buenas relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa TINKU PLAZA es que se debe priorizar la comunicación asertiva dentro de la organización, motivar al personal de la empresa y fomentar confianza entre los colaboradores de la empresa, las actividades que se pretenden realizar para dicho plan son las siguientes.

- 1.- Socialización de las consecuencias que trae un mal clima laboral y las repercusiones a los colaboradores
2. _ Elaboración de un plan de capacitación sobre la comunicación asertiva
3. _ Socializar el plan de capacitación con la participación de todo el personal.
- 4.-Charlas sobre los beneficios de trabajar en equipo
5. _ Charlas con los colaboradores sobre las relaciones humanas en el trabajo
6. _ Dinámicas con el personal.
- 7.-insentivos por superación de objetivos
- 8._Reconocimientos por su desempeño dentro de la organización

Todo esto con la finalidad principal de generar um optimo clima laboral dentro de la organización

4.04. Matriz de Marco Lógico

Tabla 5 Matriz de Marco Lógico

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE CERTIFICACIÓN	SUPUESTO
Óptimo clima laboral	Mejorar el clima laboral en un 50%	Registro de rotacional de personal Datos estadísticos de la encuesta	Al optimizar el clima laboral de los colaboradores también se garantiza que todos los objetivos corporativos sean cumplidos con excelencia
PROPOSITO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTO
Promover buenas relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa TINKU PLAZA, mediante un plan de capacitación para informar sobre los beneficios de la comunicación asertiva	Incrementar en un 60% las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa	Registro de ventas Datos estadísticos de la encuesta	Fomenta la unión de los empleados y ayuda a que el personal se comprenda de mejor manera en sus horas de trabajo.

COMPONENTES	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Priorizar la comunicación asertiva entre colaboradores	Aumentar en un 60% las relaciones interpersonales	Incremento de la productividad Datos estadísticos de la encuesta	Se maximiza la productividad y desempeño de los colaboradores, se fomenta el trabajo coordinado minimizando el márgenes de error.
Fomenta la confianza entre los colaboradores de la empresa	Ampliar en un 60% la confianza dentro de la organización	Entrevistas realizadas con el jefe de área y colaboradores Datos estadísticos de la encuesta	Buenas relaciones humanas para minimizar la problemática
Motivar al personal de la empresa TINKU PLAZA	Elevar en un 50% la motivación en los colaboradores.	Entrevistas realizadas a cada uno de los colaboradores Datos estadísticos de la encuesta	Un personal motivado es sinónimo de productividad y alto desempeño
ACTIVIDADES	RESUMEN DEL PRESUPUESTO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTO
1.- Socialización de las consecuencias que trae un mal clima laboral y las repercusiones a los colaboradores	-Sala de reuniones (Activo de TINKU PLAZA) Sillas (Activo de TINKU PLAZA) Proyector (Activo de TINKU PLAZA) Equipo de cómputo (Activo de	Solicitud de la sala mediante oficios Solicitud a las agendas de los Directivos y empleados Control de asistencias Facturas	Carencia de compromiso por parte de los directivos de la empresa en las charlas planificadas.

2. _ Elaboración de un plan de capacitación sobre la comunicación asertiva	TINKU PLAZA) Pizarra (Activo de TINKU PLAZA) 1 computadora HP L2z92 (\$1.200) 1 impresora HP LL210 (\$900)	Recibos Fotos Videos	Inasistencia por parte de los directivos a elaboración del plan de capacitación ya que se resisten a la implementación de comunicación asertiva.
3. _ Socializar el plan de capacitación con la participación de todo el personal.	1 Cámara fotográfica Sonny (\$200) 3 Resmas de papel bond (\$128)		Inadecuada coordinación en las agendas de los directivos para la asistencia de la socialización del plan de capacitación.
4.-Charlas sobre los beneficios de trabajar en equipo	15 esferos (\$6,00) 15 lápices (\$6.00) 15 borradores (\$3,75) 3 correctores (\$2,40)		Los colaboradores no dan la importancia y se oponen a conocer los beneficiosos que es el trabajar en equipo.
5. _ Charlas con los colaboradores sobre las relaciones humanas en el trabajo.	3 grapadora s (\$6,00) 15 carpetas (\$5,25) 2 cajas de grapas (\$1,60) 15 cuadernos (\$13,50) 15 anillados (\$15,00) 15 resaltador (\$12,00)		Los directivos son autoritarios y no creen que sea conveniente cambiar el organigrama funcional y los procesos ya que suponen que el problema no es el empresa si no el trabajador

	2 cajas de clips (\$2,00)		
	1000 copias (\$20,00)		
6. -Dinámicas con el personal	50 Cartulinas (\$5,00)		El personal de la empresa interactúa más con sus compañeros y crean vínculos de confianza
	10 Tijeras (\$7,50)		
	4 Pegamentos (\$3,60)		
7.-insentivos por superación de objetivos			Los colaboradores realizarían sus actividades de manera motivada.
8. _Reonocimientos por su desempeño dentro de la organización			Los colaboradores realizan sus actividades con el entusiasmo de saber que su trabajo es recompensado

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

4.04.01 Análisis de la matriz de Marco Lógico

La finalidad del proyecto es conseguir un Óptimo clima laboral, el indicador expresa que se debe incrementar en un 50% el clima laboral dentro de la organización, los medios de verificación con el que se sabrá si el proyecto está funcionando, es el análisis de la rotación del personal, y el supuesto que se maneja es que al optimizar el clima laboral de los colaboradores también se garantiza que todos los objetivos corporativos sean cumplidos con excelencia

El propósito es promover buenas relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa TINKU PLAZA, mediante un plan de capacitación sobre la comunicación asertiva, el indicador argumenta que se debe incrementar en un 60% las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa, si se implementa este plan de capacitación y funciona de la mejor manera, el medio de verificación será los registros de ventas puesto que aumentaría la empatía y mejoraría la productividad, es supuesto es el fomenta la unión de los empleados y ayuda a que el personal se comprenda de mejor manera en sus horas de trabajo.

El primer componente a resaltar es el priorizar la comunicación asertiva entre colaboradores, el aumentar en un 60% las relaciones interpersonales, sabiendo que esto expresa el indicador adquirido, el medio de verificación con que se va a sostener esta idea es el incremento en la productividad de la empresa con el supuesto de que se maximiza la productividad y desempeño de los colaboradores, se fomenta el trabajo coordinado minimizando los márgenes de error.

El segundo componente fomentar confianza entre los colaboradores de la empresa teniendo en cuenta que el indicador supone que se debe ampliar en 60% el compañerismo y confianza entre colegas, el medio de verificación con que se

trabaja en entrevistas realizadas con el jefe de área y colaboradores y el supuesto, obtener buenas relaciones humanas para minimizar la problemática

El tercer componente es el motivar al personal de la empresa TINKU PLAZA, la motivación a los empleados es primordial en toda empresa, un personal motivado es sinónimo de productividad, el indicador obtenido muestra que el 50% de los colaboradores no están conformes y esperan que se genere un cambio en la organización y que cumplan con las expectativas que el empleado busca, el medio de verificación para atestar esto es la entrevistas realizadas a cada uno de los colaboradores de la empresa TINKU PLAZA. El supuesto a adquirir es a un personal motivado con la empresa y que estos se empoderen de la misma.

Las actividades que se realizarán para este proyecto son las siguientes.

El Socialización que es un mal clima laboral y las repercusiones a los colaboradores, elaboración de un plan de capacitación sobre la comunicación asertiva, socializar el plan de capacitación con el personal, una charlas sobre los beneficios de trabajar en equipo y relaciones humanas en el trabajo, realizar dinámicas con el personal

El resumen de presupuesto implementado para este proyecto son los activos accedibles que pertenecen a la organización y los que se vá a adquirir para dicha capacitación

Y los supuestos es la inasistencia por parte de los directivos a elaboración del plan de capacitación ya que se resisten a la implementación de comunicación asertiva, una inadecuada coordinación en las agendas de los directivos para la asistencia de la socialización del plan de capacitación, que los colaboradores no den la importancia y se oponen a conocer los beneficiosos que es el trabajar en equipo,

los directivos son autoritarios y no creen que sea conveniente cambiar el organigrama funcional y los procesos ya que suponen que el problema no es la empresa si no el trabajador

El personal de la empresa interactúa más con sus compañeros y crean vínculos de confianza, realizaran sus actividades de manera motivada, con el entusiasmo de saber que su trabajo es recompensado

CAPITULO V

ANTECEDENTES

La comunicación asertiva es uno de los pilares fundamentales para llevar buenas relaciones interpersonales con la sociedad, esto implica a la familia, amistades, a colegas en el contexto laboral, comunicarse de forma asertiva se basa en la actitud en la que se expresa un punto de vista de una manera muy clara y concreta, evitando que esta sea mal interpretada en una charla o una actividad, ser asertivo no implica ser prepotente, si no también saber respetar el criterio de las personas, saber escuchar sin discriminar su opinión.

TINKU PLAZA comenzó su actividad en Noviembre del año 2013 es una empresa cuya razón social es el alquiler de canchas deportivas con el servicio de comidas preparadas y bebidas, además desarrollo eventos programados como torneos y prácticas de alto rendimiento futbolísticos. TINKU PLAZA busca atender de la mejor manera posible a toda su clientela es por eso que se ve en la necesidad de contar con un personal capacitado y apto capaz de satisfacer las necesidades de sus clientes.

5.01 Justificación de la propuesta

La importancia de llevar buenas relaciones interpersonales dentro del ámbito laboral es primordial, muchas de las ocasiones dentro las organizaciones el mayor problema que se tiene es que los colaboradores no congenian con sus compañeros de labores, esto entorpece el desenvolvimiento del personal dentro de las horas laborales, formando a sí tiempos muertos, cuello de botella, improductividad, por la falta de comunicación y trabajo en equipo, esto retrasa el crecimiento de la empresa y cumplimiento de objetivos.

Se ha podido evidenciar que existen cruce de ideas, malos entendidos entre compañeros lo cual con lleva a que entorpezcan sus actividades por no trabajar en equipo, reflejando a sí baja productividad y el crecimiento de la organización,

El plan de capacitación de relaciones interpersonales es muy beneficiosa para la empresa TINKU PLAZA porque se podrá trabajar con el personal en aspectos positivos como el poder relacionarse de mejor manera con sus compañeros de labores, produciendo a sí mayor confianza entre ellos, fortaleciendo sus lazos de cooperativismo y con esto poder maximizar el lado productivo de cada uno.

5.01.01 Objetivo General

Promover buenas relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa TINKU PLAZA mediante un plan de capacitación sobre los beneficios de la comunicación asertiva con el fin de obtener un óptimo clima laboral dentro de la organización.

5.01.02 Objetivos Específicos

- ✓ Establecer la comunicación optima entre los colaboradores de la empresa TINKU PLAZA mediante un análisis de contexto que permita identificar el problema central.
- ✓ Fomentar confianza entre los miembros de la empresa TINKU PLAZA mediante la realización del mapeo de involucrados para analizar a los altos directivos
- ✓ Motivar al personal de la empresa TINKU PLAZA.

5.01.03 Filosofía empresarial

5.01.03.01 Misión

Nuestra misión es brindar los mejores espacios deportivos y recreativos a nuestros clientes con la finalidad de que disfruten de sus tiempos libres con la compañía de amigos o familia en un ambiente ameno y seguro.

5.01.03.02 Visión

Ser reconocidos como el mejor complejo deportivo para la práctica futbolística dentro de la comuna de Llano Grande, brindando un servicio de calidad y cuya excelencia ayude a ser el lugar predilecto para nuestros clientes.

Valores

- **Innovación:** Modernizar y romper las barreras de lo común dentro del mercado.

-
- **Trabajo en equipo:** Fomentamos el cooperativismo y la interacción del personal para llegar a un mismo fin.
 - **Profesionalidad:** Luchamos por un reconocimiento justo al trabajo realizado en cada evento.
 - **Mejora continua:** Luchamos por la mantenernos en el mercado y estar en constante desarrollo de nuestro servicio.
 - **Calidad:** Buscamos brindar siempre la excelencia.
 - **Integridad:** Fomentamos la transparencia dentro de nuestro personal.
 - **Expansión:** Llegar lo más lejos posible con nuestra empresa.

5.01.04 Organigrama estructural

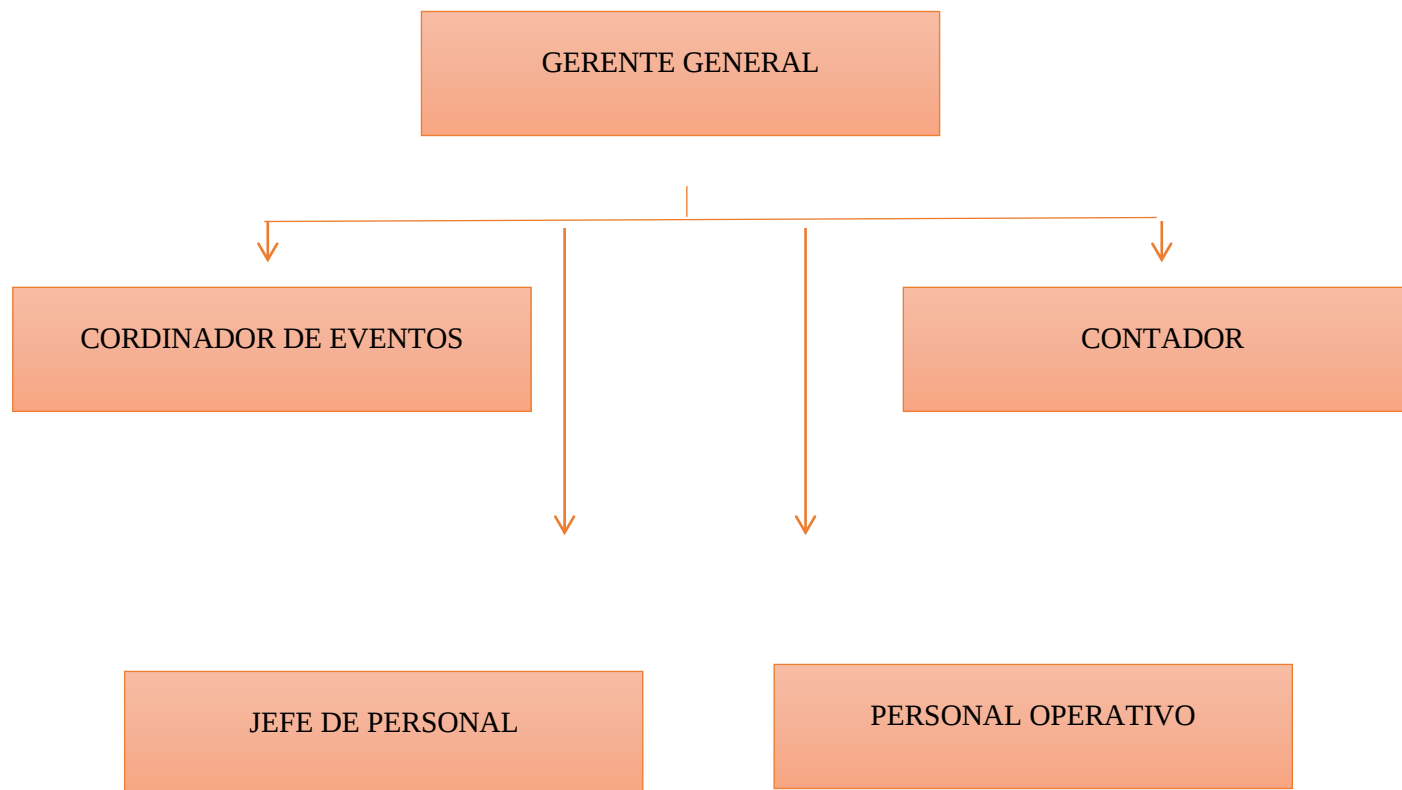


Figura 5 Organigrama estructural

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

5.01.05 Orientación al estudio

5.01.05.01 Relaciones Interpersonales

(Relaciones Interpersonales)

Es la necesidad humana, los factores que intervienen es la personalidad, las funciones cognitivas, el deseo y el estado afectivo del individuo, la personalidad se forma al relacionarse y solo puede ser cambiada en el seno de la misma.

Para (Logui) “Es una asociación de largo plazo entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones como el amor y el gusto, negocios y actividades sociales”.

Las relaciones interpersonales son vínculos que se crean entre personas, esto resulta trascendente para el progreso de la sociedad, con esto se ejecuta cruces de ideas, formas de pensar y sentir.. Si bien todos se comunican e interactúan diariamente no se percatan de lo importante que son los vínculos con las demás persona

Aspectos sobre la comunicación

Otros aspectos sobre la comunicación asertiva según (Las relaciones interpersonales y el aprendizaje, s.f.) son.

Dificultades para comunicarse y relacionarse

Se hace difícil saber expresar claramente las ideas ya sea por la diferencia de edades, culturas y costumbres, pero está en cada uno poder sacar beneficio de estos

obstáculos comunicativos y aprender algo novedoso de la otra persona o de un grupo en general.

A mejor comunicación, mejores relaciones

El primer paso para interactuar con otra persona es atreverse a hablar, es vital perder el miedo a expresar lo que se siente se piensa, compartir experiencias, sensaciones, para que esto se lleve a cabo es muy importante poder ordenar las ideas de manera que se tenga claro lo que se va a decir y como se lo va a expresar. Es primordial que al escuchar, se interprete todo, se ponga atención hasta el final de cada conversación para después poder interpretar de mejor manera la opinión de los demás.

5.01.06 La Capacitación

Según (Frigo):

La capacitación es el desarrollo de los conocimientos y habilidades de las personas, se realiza en toda organización, para mejorar la actitud y competencia de los trabajadores

De acuerdo con (Eduardo Martínez E. y Francisca Martínez A, s.f.).

La capacitación se ha convertido en uno de los instrumentos fundamentales para mejorar la competitividad de las empresas y fortalecer su cohesión organizacional, respondiendo, así, a desafíos que plantean la globalización y los cambios tecnológicos, los que exigen una adaptación permanente de los recursos humanos en los procesos productivos.

Las capacitaciones son decisiones que los directivos de las empresas toman para la preparación y la mejora del personal, dentro de la organización son vistas como inversiones que los altos mandos creen conveniente hacer para mantener un personal altamente calificado y productivo, aseguran un alto desempeño en sus funciones o cargos

Pasos para diseñar un plan de capacitación dentro de una empresa

(Conexionesan, 2016)

1._ formulación de la estrategia; en función los objetivos estratégicos de la empresa y las necesidades de la misma para el fortalecimiento de un capital humano, con el cual sea capaz de alcanzar sus objetivos.

2._ Definir los objetivos de la capacitación; Están formulados analizando las necesidades de la empresa, se hayan muchos objetivos por el cual realizar una capacitación a los empleados, entre ellos consta parámetros como, mejorar el clima organizacional, aumentar su productividad, reducir la inconformidad del cliente hacia el servicio brindado y elevar la calidad de producto.

3._ Elaboración del presupuesto; Planificar las actividades a realizarse dentro de la capacitación y establecer los costos de los mismos.

4._ Definir el contenido temático del plan de capacitación; Debe existir coherencia entre los objetivos de la capacitación y los temas a ser abordados dentro del mismo.

5._ Planificar la obtención de medios y recursos didácticos: Se debe prever y obtener todos los insumos necesarios así como también del material de apoyo tecnológico para poder desarrollar la capacitación de una manera idónea. Contar con

los espacios físicos necesarios para la comodidad de los miembros de la capacitación.

6._Planificar el tiempo de duración y el respectivo cronograma: Intentar que las capacitaciones no seas tan prolongado. Lo recomendable es realizar esta actividad dentro del horario de trabajo de manera que el empleado sienta que está siendo pagado por el hecho de capacitarse,

7._ Elegir al equipo de capacitación: A si se trate que le capacitador o capacitador provengan de la misma empresa o sean contratadas es de vital relevancia saber si tienen los conocimientos necesario.

8._Diseñar el sistema de evaluación: Se debe definir la evaluación en relación a los objetivos principales de la capacitación, analizar puntos básicos para la evaluación, estos son

a) La reacción del personal: Como tomo el personal la capacitación y si fue de su agrado

b) Aprendizaje: Cuanto aumentado el conocimiento de los participantes sobre el tema tratado, como han desarrollado sus habilidades y destrezas.

c) Comportamiento: Como se comporta el grupo tras la capacitación, preguntarse si existen modificaciones en la conducta al realizar el trabajo.

5.01.07 Comunicación Asertiva

El criterio de (Golema) afirma.

Este estilo de comunicación está basado en la confianza mutua. Es un modelo participativo donde la información fluye en todas las direcciones: de arriba hacia

abajo, de abajo hacia arriba y en horizontal. Los éxitos que se consiguen con la comunicación asertiva surgen de la implicación personal y de la motivación.

Para razón de (Nuñez, 2014).

La comunicación asertiva también llamada habilidad social, es conjunto de comportamientos que se van aprendiendo a lo largo de la vida y que incrementan la probabilidad de relacionarnos satisfactoriamente. Es una de las habilidades importantes podemos encontrar tres grandes estilos de comunicación: agresivo, pasivo y asertivo.

Se le es llamada también habilidad social, puesto que desarrollar esta capacidad incrementa las posibilidades de interactuar con personas de una forma satisfactoria, cuando se relaciona con otro individuo se puede encontrar distintos estilos de comunicación: el agresivo, pasivo y asertivo, todos tienen sus pro y contra, El agresivo consiguen rápidamente lo que quieren, mientras que el pasivos tiene miedo de dejar el espacio de confort por no buscarse líos.

Perfil de las personas asertivas:

- Una persona asertiva no teme a dar su opinión ante algún hecho.
- Sabe manejarse, conciliar y sabe llegar a un arreglo.
- Sabe respetar a los demás como también exige que se lo respete.
- Cultiva un amplio vocabulario y un tono de voz no intimidatorio.

- Acepta críticas constructivas hacia su persona y es auto correctivo. (Nuñez M. J., 2014)

Estilos de asertividad

El concepto de asertividad está ligado a la inteligencia emocional, ser asertivo es saber comunicarse de manera correcta, decir lo que queremos expresar de forma concreta y a la vez respetuosa si general una mal empatía con los demás y con uno mismo

a) El estilo pasivo

Se da por la actitud sumisa, tímida de la persona, tiene temor afrontar los conflictos y a la opinión que los demás tienen de él.

b) El estilo Agresivo

De lo contrario del pasivo este tiene una actitud egoísta, poco sociable con los demás, siempre tiene prioridad sus intereses, se pondrá primero ante todo, no trata de conciliar ni dar una solución, más bien su objetivo ante el conflicto es tener la razón sin importar machacar a los demás.

c) El estilo Asertivo

Es el estilo más apropiado para llegar a una comunicación ideal.

En este estilo la persona defiende sus derechos, pero al mismo tiempo respetan los de los demás, es sociable, la finalidad de la persona asertiva dentro de un conflicto no es ganar, busca soluciones que favorezcan a ambas partes.

Clima laboral

Para (Entrepreneur)

Es el medio ambiente humano en que se realiza el trabajo, influye en la satisfacción del colaborador y su productividad, en la manera de ser y hacer su trabajo dentro de la organización.

Bajo el criterio (Emprendepyme.net)

Es el medio ambiente donde se realizar las funciones del trabajo, la calidad de este trasciende en la el desempeño del trabajador y en si en la productividad de mismo

El grado clima laboral dentro de la organización es muy importante ya que de esto depende el desempeño del colaborador, esto afecta de manera directa a su productividad y a la manera de realizar sus actividades.

5.02 Metodología de la investigación

El plan nacional de investigación, desarrollo e innovación es la adaptación a los estudios realizados a los avances tecnológicos e innovación centrados en la sociedad actual, en este caso se desarrolla el presente proyecto en base a los parámetros establecidos por la presente metodología ya que el proyecto está basado en indagaciones referentes al tema a través de encuestas, entrevistas con el personal, cabe recalcar que toda esta información recolectada solo se utilizara con fines educativos y de investigación

5.02.01 Método de investigación

Método Deductivo

El método deductivo logra argumentar observado a partir de una ley, este método se diferencia al inductivo ya que en el inductivo se parte de lo general hacia lo específico. (Definición.DE)

El método deductivo se utilizó en el proyecto para la determinación del problema central, el cual aparece después de haber analizado diferentes causas, como lo son las malas relaciones interpersonales dentro de la organización

Método Inductivo

Es un método con el cual se obtiene conclusiones generales a través de las premisas particulares, va desde la observación de los hechos, la clasificación y el estudio, la derivación inductiva y la contrastación. (Definición.DE)

Se utilizó el método inductivo en el análisis del problema central, fijándose cuales son las causas para que el personal no congenie entre sí, las soluciones respectivas para este problema son realizar talleres y capacitación sobre relaciones interpersonales y comunicación asertiva

5.02.02 Tipo de investigación

Investigación Cualitativa

Recoleta información en consecuencia a la conducta de los individuos en referencia a sus culturas y formas de pensar o ideologías, para en posterioridad realizar la interpretación de dicha información. (Sinnaps)

Se manejó la investigación cualitativa para el desarrollo del proyecto pues se verifica el comportamiento de los empleados y sus conductas cuando interactúan entre sí o con personas que no comparten su misma ideología y cómo afecta en su comunicación y trato mutuo.

Investigación Cuantitativa

Se basa en la expresión numérica para investigar, analizar e interpretar la información adquirida, es una de las más utilizadas en la rama estadística, informática y matemáticas, (Conceptosdefiniciones.de)

La investigación cuantitativa fue utilizada en el desarrollo de este proyecto puesto que en base a esto pude obtener datos estadísticos del personal de la organización, esto sirve de mucho ya que se puede medir el porcentaje de inconformidad del personal sobre el problema central y como trabajar en solucionarlo.

5.02.03 Técnica de investigación

Observación

Se utilizó la técnica de observación con la cual se pudo identificar el problema que existe entre los colaboradores de la empresa y las falencias que existen en sus relaciones como colegas de trabajo

La encuesta

Es la herramienta seleccionada para el desarrollo del proyecto en la recolección de información, Se realizó un cuestionario de estructurado de 10 preguntas cerradas referentes al tema de la investigación,

Formato de la encuesta

ENCUESTA

Comunicación asertiva

Toda información obtenida en esta encuesta será utilizada únicamente para fines investigativos y educativos

Por favor lea detenidamente cada pregunta.

1._Califique el nivel de comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo

Media ☐

Baja ☐

Pésima ☐

2._Califique le grado de empatía que tiene con sus compañeros de labores

Media ☐

Baja ☐

Pésima ☐

3._Califique en qué grado se encuentra presente el RUMOR dentro de la organización

Muy alta ☐

Alta ☐

Media ☐

4._Califique el nivel de motivación dentro de la empresa

Medio ☐

Baja ☐

Pésima ☐

5._Califique el clima laboral de la organización

Optimo ☐

Pésimo ☐

6._ Tiene conocimiento de lo que es La Comunicación Asertiva?

Si ☐

No ☐

7._ Usted tiene conocimiento de los beneficios de trabajar en equipo?

Si ☐

No ☐

8._ Esta capacitado para llevar buenas relaciones interpersonales dentro de la organización?

Si ☐

No ☐

9._ La empresa le brinda información suficiente de como relacionarse con sus compañeros de manera clara y eficiente?

Si ☐

No ☐

10;_ Le gustaría ser parte de un programa de capacitación sobre La Comunicación Asertiva y los beneficios que estos traen a su desempeño laboral?

Si ☐

No ☐

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

5.02.04 Procesamiento y análisis de la información

Encuesta

Pregunta 1: Califique el nivel de comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo

Tabla 6 Pregunta 1

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ACUMULADA
Media	2	20%	20%
Baja	7	70%	90%
Pésima	1	10%	100%

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

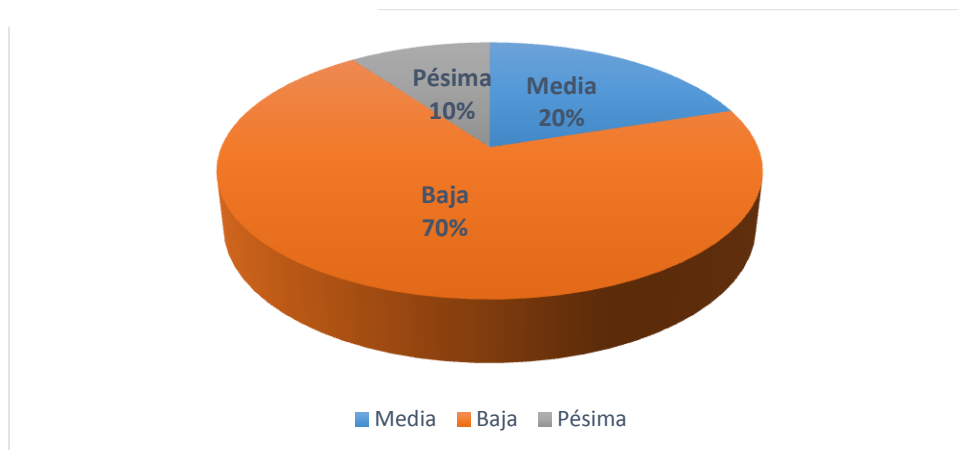


Figura 6 Pregunta 1

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

Análisis

A través de la encuesta se ha determinado que el 70% de los colaboradores no tienen una buena comunicación con el grupo de trabajo, esto indica que existen conflictos internos dentro de la organización los cuales impiden el correcto desenvolvimiento del personal.

Pregunta 2: Califique le grado de empatía que tiene con sus compañeros de labores

Tabla 7 Pregunta 2

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ACUMULADA
Media	6	60%	60%
Baja	3	30%	90%
Pésima	1	10%	100%

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

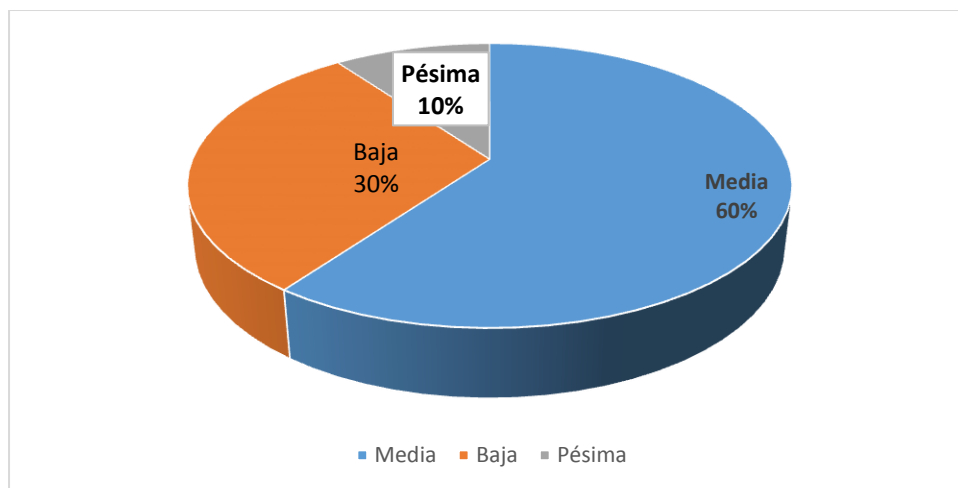


Figura 7 Pregunta 2

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

Análisis

Por medio de la encuesta se puede determinar que existe un nivel medio de empatía por parte de los empleados el 60% trata de crear un ambiente ameno dentro de organización solo un 40% ve difícil tratar de llevarse bien con sus compañeros de labores.

Pregunta 3. Califique en qué grado se encuentra presente el RUMOR dentro de la organización.

Tabla 8 Pregunta 3

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ACUMULADA
Muy alta	6	60%	60%
Alta	2	20%	80%
Media	2	20%	100%

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

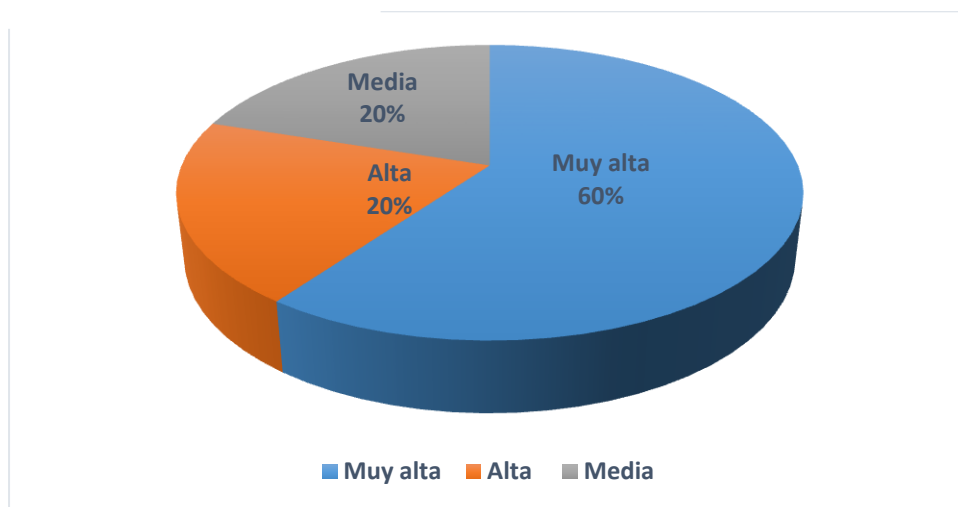


Figura 8 Pregunta 3

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

Análisis

Se evidencia en la pregunta realizada que el grado de rumor que existe dentro de la empresa es alta ya que el 60% del personal afirma que en algún momento dado a escuchado murmullos entre compañeros de trabajo.

Pregunta 4: Califique el nivel de motivación dentro de la empresa

Tabla 9 Pregunta 4

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ACUMULADA
Media	5	50%	50%
Baja	3	30%	80%
Pésima	2	10%	100%

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

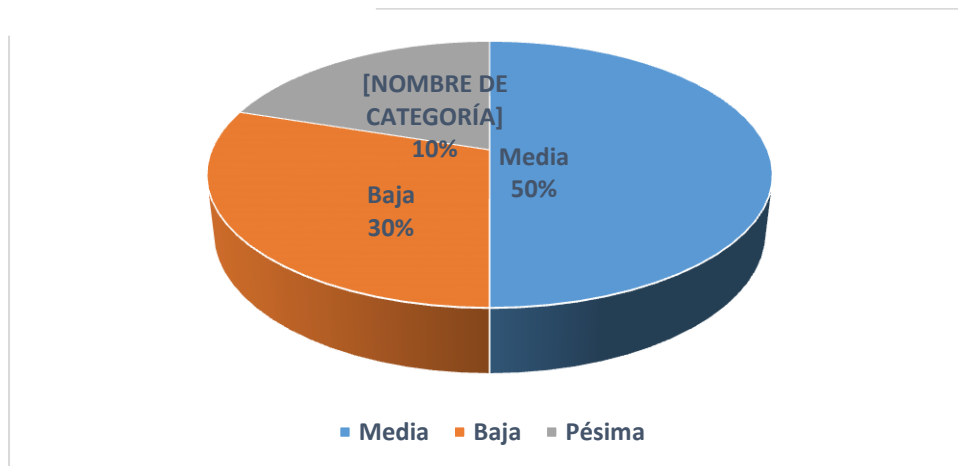


Figura 9 Pregunta 4

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

Análisis

Al analizar la respuesta arrojada por esta pregunta se puede denotar que el grado de motivación dentro de la organización es mediamente aceptado por el personal pues el 50% de los colaboradores están conformes, mientras que el resto aun tiende a no estar satisfechos con los estímulos que le da la organización.

Pregunta 5: Califique el clima laboral de la organización

Tabla 10 Pregunta 5

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ACUMULADA
Optima	5	50%	50%
Pésima	5	50%	100%

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

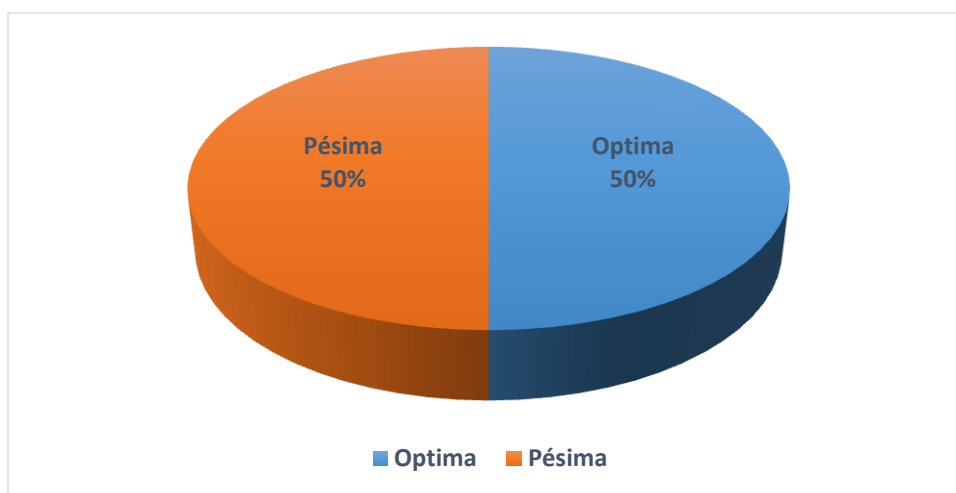


Figura 10 Pregunta 5

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

Análisis

En esta pregunta se puede reflejar que la opinión el personal es muy dividida puesto que la mitad del personal está satisfecha con el clima laboral en que se desenvuelve mientras que el 50% restante tiene una idea diferente de lo que es un clima laboral óptimo

Pregunta 6: Tiene conocimiento de lo que es La Comunicación Asertiva.

Tabla 11 Pregunta 6

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ACUMULADA
Si	3	30%	30%
No	7	70%	100%

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

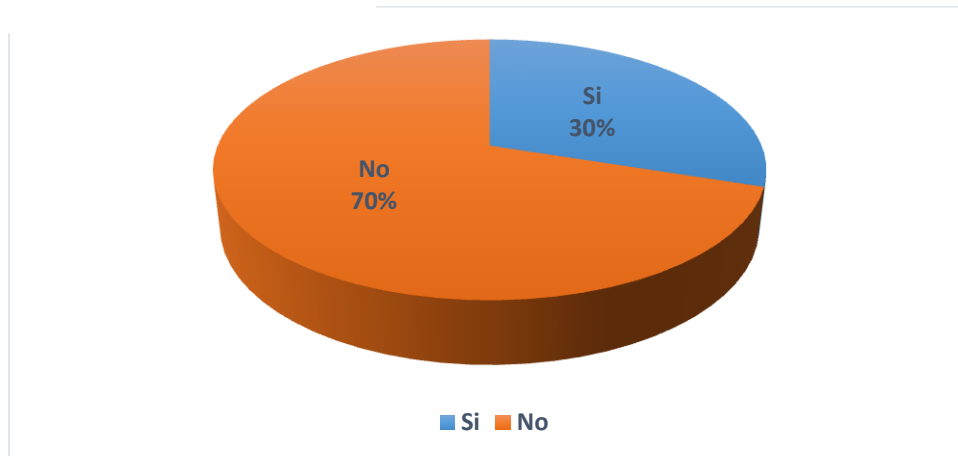


Figura 11 Pregunta 6

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

Análisis

Los resultados arrojados por esta pregunta nos hace entender que el 70% del personal no tiene noción de lo que es la comunican asertiva, por lo que muchas veces no puede transmitir información de forma adecuada a sus compañeros de trabajo.

Pregunta 7: Usted tiene conocimiento de los beneficios de trabajar en equipo

Tabla 12 Pregunta 7

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ACUMULADA
Si	4	40%	40%
No	6	60%	100%

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

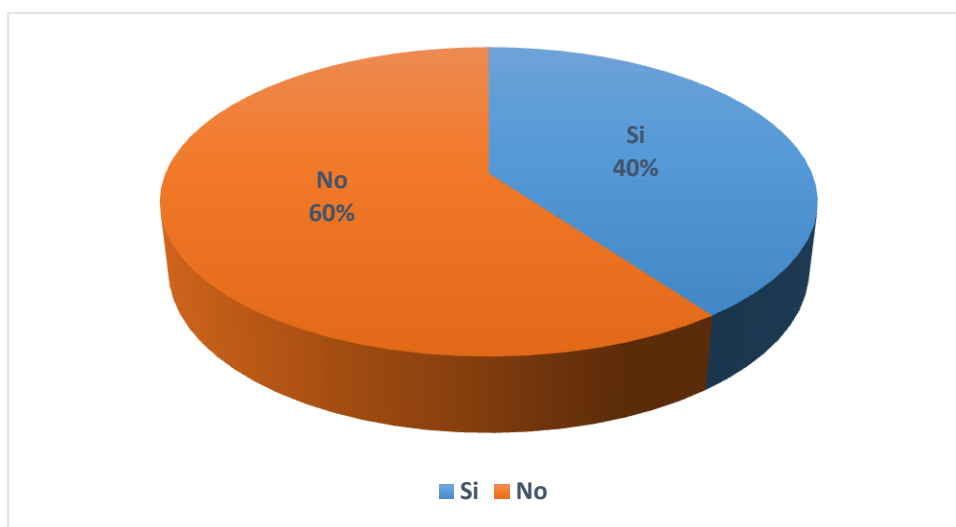


Figura 12 Pregunta 7

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

Análisis

Por medio de los resultados brindados por esta pregunta se puede llegar a la conclusión de que el personal de la empresa Tinku Plaza no sabe cómo trabajar en equipo ni conoce los beneficios que este tipo de prácticas trae al desarrollo de sus actividades sabiendo que el 60% del personal desconoce del tema.

Pregunta 8: Está capacitado para llevar buenas relaciones interpersonales dentro de la organización?

Tabla 13 Pregunta 8

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ACUMULADA
Si	4	40%	40%
No	6	60%	100%

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

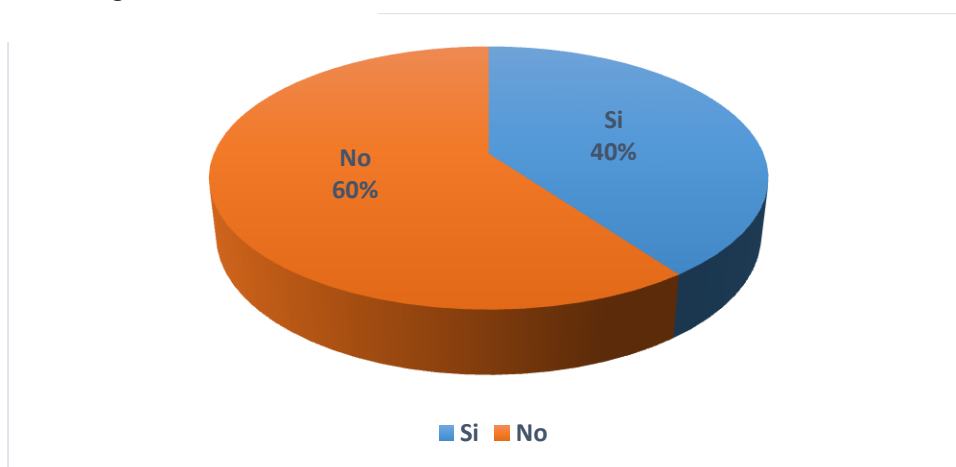


Figura 13 Pregunta 8

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

Análisis

Se puede notar con los resultados de la encuesta que al personal de la empresa no se le ha hablado de la comunicación asertiva ni de cómo ponerla en práctica. Los indicadores que nos reflejan esta información son que el 60% no está capacitado para poner en práctica esta técnica.

Pregunta 9. La empresa le brinda información suficiente de como relacionarse con sus compañeros de manera clara y eficiente

Tabla 14 Pregunta 9

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ACUMULADA
Si	0	0%	0%
No	10	100%	100%

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

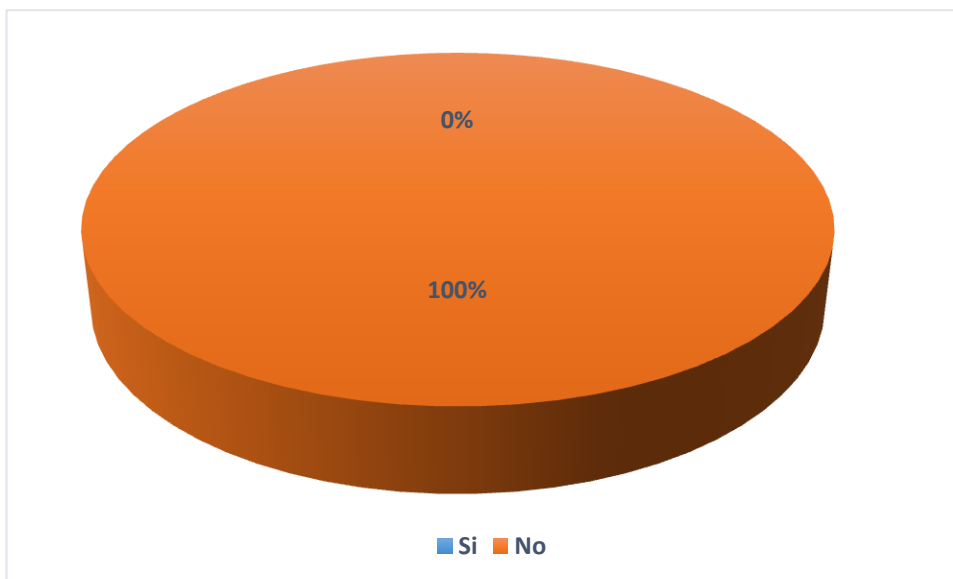


Figura 14 Pregunta 9

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

Análisis

El 100% de los participantes de la encuesta dicen que la empresa nunca brindado al personal una charla ni información de cómo relacionarse entre colegas de labores, esto es alarmante ya que lo primordial dentro de una organización y para que esta surja es un recurso humano este acoplado de manera eficaz para cumplir los objetivos planteados.

Pregunta 10: Le gustaría ser parte de un programa de capacitación sobre La Comunicación Asertiva y los beneficios que estos traen a su desempeño laboral

Tabla 15 Pregunta 10

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ACUMULADA
Si	100	100%	100%
No	0	0%	100%

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

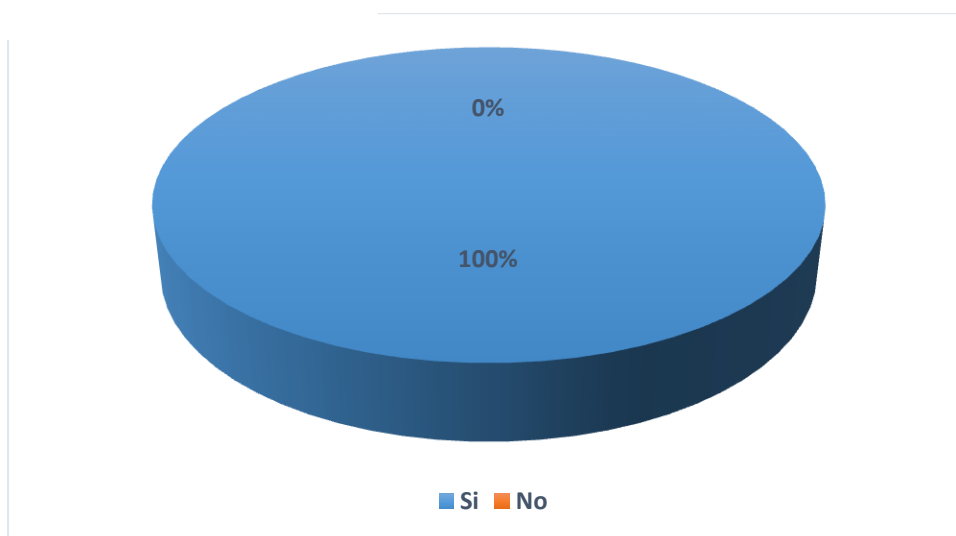


Figura 15 Pregunta 10

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

Análisis

En conclusión a esta pregunta se consigue un resultado positivo ya que todo el personal de la empresa tiene interés de que se le brinde capacitaciones o charlas sobre los que son las relaciones interpersonales y los beneficios que traen a su desempeño, esto es algo motivador ya que el personal desea superarse y nutrirse de nuevos conocimientos

Promover las Relaciones Interpersonales en la empresa TINKU PLAZA S.A



**FACILITADOR: TITUAÑA
EDISON**

5.03 PROPUESTA

5.03.01 Objetivo del plan

Impulsar La Comunicación Asertiva dentro de la empresa TINKU PLAZA S.A, mediante un plan de capacitación para los colaboradores con el fin de generar un óptimo clima laboral.

5.03.02 Objetivos específicos

- Socializar con el personal de la empresa sobre las consecuencias que trae un mal clima laboral y las repercusiones en su desempeño laboral.
- Realizar charlas sobre los beneficios de trabajar en equipo.
- Realizar dinámicas grupales con el personal con el fin de que fortalezcan las relaciones interpersonales.

Alcances.

El presente plan de capacitación va dirigido a los colaboradores de la empresa TINKU PLAZA desde el área de logística, hasta los altos directivos de la organización

Responsables

Gerente General: Miriam del Rocio Canucuan

Administrador: Eddy Collaguazo

Facilitador: Edison Tituaña

PRIMERA CAPACITACION PROGRAMADA MES 1: Capacitación sobre La

PROMOVER BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TINKU PLAZA MEDIANTE UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN DMQ2017_2018

Por medio de la capacitación sobre La Comunicación Asertiva se pretende que el personal entienda los motivos del porque se debe llevar una óptima comunicación dentro del lugar de trabajo y como este le puede ayudar a incrementar su desempeño dentro de la organización.

TEMA 1	Capacitación sobre La Comunicación Asertiva
LISTA DE CONCEPTOS A TRATAR EN LA CAPACITACIÓN	Horario
¿Qué es la comunicación asertiva?	10:00 a 11:00
Las 7 cés de la comunicación asertiva	11:00 a 12:00
Las comunicación interna dentro de las empresas	12:00 a 13:00

Elaborado por: Edison Tituaña

Tema 1

Tema: La Comunicación Asertiva

Actividad: Charla sobre La Comunicación Asertiva

Por medio de La exposición y con la ayuda audiovisual de las diapositivas se pretende brindar información a los participantes sobre la definición, la importancia, los beneficios de saber llevar buena comunicación con sus compañeros y la ventaja de tener óptimas relaciones interpersonales.

Facilitador: Tituaña Edison

Reglas de oro:

Duración de 5 minutos

- Mantener el celular apagado

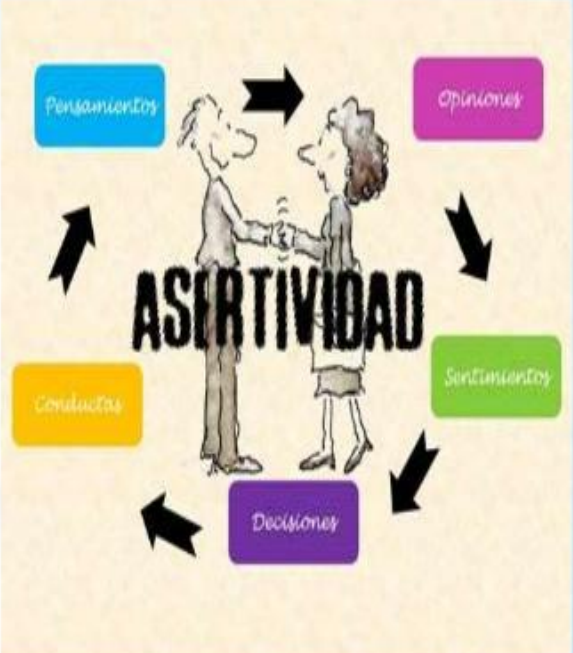
- Prestar atención al expositor
- Respeto a las opiniones emitidas por los participantes
- Los participantes deberán interactuar en el desarrollo de la charla.

Desarrollo

- La Comunicación Asertiva
- Comunicación/Asertividad
- Los tres tipos de comunicación
- La asertividad no es otra cosa que.....
- Rasgos de una persona asertiva

COMUNICACIÓN ASERTIVA

Es la expresión de sentimientos o la respuesta oportuna clara, honesta y directa que respeta la posición propia y la de los demás .



Tiempo de duración de esta actividad global	1 hora
Materiales que se requiere en esta actividad	• Computadora • Proyector • Telón con trípode • Sala de reuniones • Mesas • Sillas
Presupuesto total de esta actividad	Los materiales son activos de la empresa

Elaborado por: Edison Tituaña

Temas 2

Tema: Las 7 cés de la comunicación asertiva

Actividad: Charla sobre las 7 ces de la comunicación asertiva

Con la exposición de esta chara sobre las 7 ces de la comunicación asertiva lo que se busca es brindar a los participante información idónea de cómo pueden mejorar su nivel de comunicación con su compañeros mediante la práctica del tema a tratar.

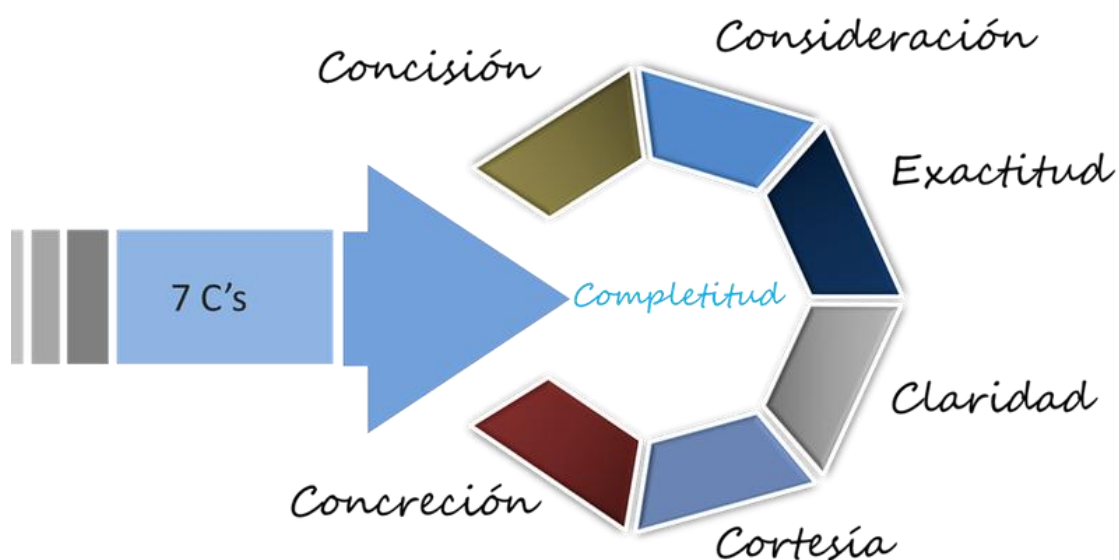
Facilitador: Tituaña Edison.

Desarrollo:

Las 7 c's de La Comunicación Asertiva

- La completitud
- La concisión
- La consideración
- La claridad
- La concreción
- La cortesía
- La corrección

7 C's de la Comunicación Efectiva



Tiempo de duración de esta actividad global	1 hora
Materiales que se requiere en esta actividad	• Computadora • Proyector • Telón con trípode • Sala de reuniones • Mesas • Sillas
Presupuesto total de esta actividad	Los materiales son activos de la empresa

Elaborado por: Edison Tituaña

Tema 3

Tema: La comunicación Interna dentro de una organización

Actividad: Charla sobre La Comunicación Interna.

La finalidad de esta exposición es que el participante adquiera información sobre la comunicación interna dentro de su lugar de trabajo y con esto despierte en ellos el hábito diario de llevar buenas relaciones humanas tanto con sus compañeros como con sus jefes inmediatos.

Facilitador: Tituaña Edison

Desarrollo:

- La Comunicación Interna en la empresas
- Definición de la comunicación
- La comunicación interna
- Tipos de comunicación interna
 - La comunicación descendente
 - La comunicación ascendente
 - La comunicación horizontal

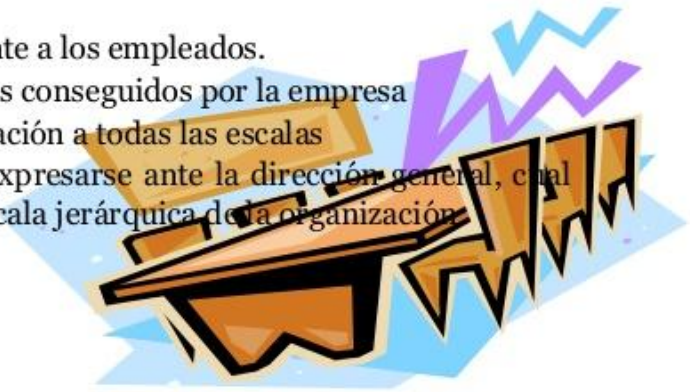
X	
Tiempo de duración de esta actividad global	1 hora
Materiales que se requiere en esta actividad	• Computadora • Proyector • Telón con trípode • Sala de reuniones • Mesas • Sillas
Presupuesto total de esta actividad	Los materiales son activos de la empresa

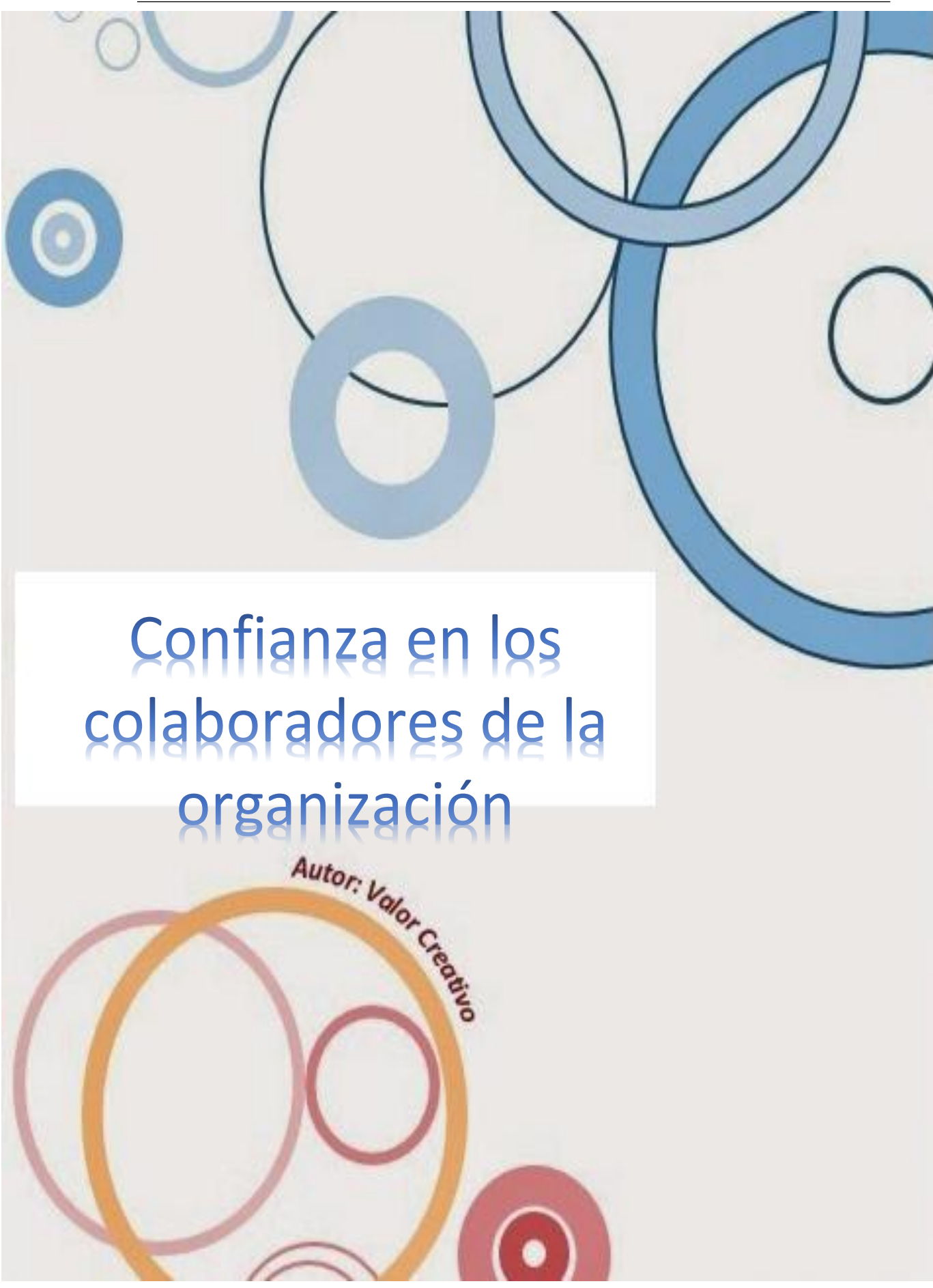
Elaborado por: Edison Tituaña

COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna, es aquella dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades, de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido. La comunicación interna permite:

- Construir una identidad de la empresa en un clima de confianza y motivación.
- Informar individualmente a los empleados.
- Hacer públicos los logros conseguidos por la empresa
- Promover una comunicación a todas las escalas
- Permitirle a cada uno expresarse ante la dirección general, cual sea su posición, en la escala jerárquica de la organización





Confianza en los colaboradores de la organización

Autor: Valor Creativo

Por medio de dinámicas programas para el personal se pretende afianzar los lazos de confianza con el fin de que esté seguro del grupo humano con el que labora y mejoren sus relaciones interpersonales

TEMA 2	Fomentar confianza entre los colaboradores de la empresa
LISTA DE CONCEPTOS A TRATAR EN LA CAPACITACIÓN	Horario
La confianza en tu equipo de trabajo	10:00 a 11:00
Dinámica grupal	11:00 a 12:00
Dinámica grupal	12:00 a 13:00

Elaborado por: Edison Tituaña

Tema 4

Tema: La confianza en tu equipo de trabajo

Actividad: Charla sobre la confianza en el equipo de trabajo

En este tema se abordaran aspectos de suma importancia para el personal de la capacitación ya que se pretende hacer entender al participante que en un equipo de trabajo debe priorizar la confianza y que solo así se podrán llevar de mejor manera las actividades dentro de la organización.

Facilitador: Tituaña Edison

Reglas de oro:

Duración de 5 minutos

- Mantener el celular apagado

- Prestar atención al expositor
- Respeto a las opiniones emitidas por los participantes
- Los participantes deberán interactuar en el desarrollo de la charla.

Desarrollo:

- Importancia
- Equipo
- Trabajo en equipo
- Principios del trabajo en equipo
- Características del trabajo en equipo
- Ventajas
- Formación de equipos
- El líder dentro del equipo
- La toma de decisiones dentro del equipo de trabajo
- Habilidades personales para trabajar en equipo
- Consejos para que un equipo de trabajo funcione



Tiempo de duración de esta actividad global	1 hora
Materiales que se requiere en esta actividad	• Computadora • Proyector • Telón con trípode • Sala de reuniones • Mesas • Sillas
Presupuesto total de esta actividad	Los materiales son activos de la empresa

Elaborado por: Edison Tituaña

Tema 5

Actividad 1: Fomentar el trabajo en equipo

Objetivo: A través de esta dinámica se quiere lograr que los participantes logren trabajar en equipo, brindando ideas individuales que les lleven al éxito de la misma y fortaleciendo la comunicación entre ellos.

Instrucciones: En esta dinámica el grupo debe construir un número determinado de cubos a demanda de una juguetería. Para ello, se debe dividir al grupo en tres subgrupos.

Cada grupo debe realizar 15 cubos de 10×10 en media hora y el material que tienen es el siguiente:

- Grupo 1: 4 cartulinas, 1 regla, 2 lápices, 3 tijeras, 1 pegamento
- Grupo 2: 4 cartulinas, 1 regla, 2 lápices, 2 tijeras y 1 pegamento
- Grupo 3: 4 cartulinas, 2 reglas, 2 lápices, 1 tijera, 1 pegamento

Se valorará la calidad de los cubos. Mediante esta actividad se harán patentes los roles que asumen los distintos miembros de cada uno, veremos cómo trabajan para coordinarse y llevar el trabajo adelante.

Se pondrán en evidencia determinados comportamientos como la competitividad, la individualidad...

Finalizada la dinámica se hará un debate en grupo para comentar todo ello

Tiempo de duración de esta actividad global	1 hora
Materiales que se requiere en esta actividad	• Computadora • Proyector • Telón con trípode • Sala de reuniones • Mesas • Sillas • Cartulina • Lápiz • Tijera • Pegamento
Presupuesto total de esta actividad	Los materiales son activos de la empresa

Elaborado por: Edison Tituaña

Tema 6

Actividad 2: Fortalecer la confianza entre compañeros de trabajo. (TRENES LOCOS)

Objetivo. La finalidad de esta actividad es afianzar los lazos de confianza entre los compañeros de trabajo, haciendo que estos se familiaricen y lleguen a conocerse de mejor manera.

Instrucciones: hacer trenes con cinco participantes. Sólo la última persona de cada tren tiene los ojos abiertos, las demás personas los mantienen cerrados.

Para hacer que el tren se ponga en marcha, la última persona que es la que lleva los ojos abiertos, dirige el movimiento dando una palmada a la persona que tiene delante, ésta pasa la consigna igual que la ha recibido a la persona que tiene delante y así hasta llegar a la primera persona del tren. Las señales son:

- palmada en el centro de la espalda: andar recto hacia delante
- palmada sobre el hombro derecho: hacer un giro de un cuarto hacia la derecha
- palmada sobre el hombro izquierdo: hacer un giro de un cuarto hacia la izquierda
- palmada suave sobre la cabeza: andar recto hacia atrás
- apretón sobre la parte alta de ambos brazos: detener la marcha

Se puede hacer un recorrido con obstáculos (conos, sillas) a sortear por los trenes.

Después de la actividad se podrá hablar con el grupo y valorar su experiencia y sensación que le dejó esta dinámica y si logró afianzar sus lazos de confianza y comunicación con sus compañeros.

Tiempo de duración de esta actividad global	1 hora
Materiales que se requiere en esta actividad	• Computadora • Proyector • Telón con trípode • Sala de reuniones • Mesas • Sillas
Presupuesto total de esta actividad	Los materiales son activos de la empresa

Elaborado por: Edison Tituaña



Motivación al personal de la empresa



TEMA 3	Motivar al personal de la empresa
LISTA DE CONCEPTOS A TRATAR EN LA CAPACITACIÓN	Horario
Motivación Laboral	10:00 a 11:00

Elaborado por: Edison Tituaña

Semana 7

Tema 5: Motivación Laboral

Actividad: Charla sobre la Motivación Laboral

El objetivo. Es abordar este tema ayudara a que el empleado familiarice los términos de que es la motivación laboral con esto podrá entender de mejor manera los temas que más adelante se plantearan dentro de la capacitación.

Facilitador: Tituaña Edison

Desarrollo:

- Como mantener la moral en alto
- Independencia y autonomía a los empleados
- Sugerencias dentro de la organización
- Fomentar la creatividad
- Capacitación y desarrollo al personal
- Motivación de equipos
- Metas bien definidas
- Espíritu de equipo
- Equipos con iniciativa
- Flexibilidad Organizacional

- Comunicación organizacional
- El medio laboral y las prestaciones

CÓMO MANTENER LA MORAL EN ALTO

- Relaciones de respeto, confianza y consideración con sus jefes.
- Comunicación y relación óptima entre directivos y colaboradores.
- Ambiente laboral que pueda facilitar el cumplimiento del trabajo de cada persona.
- Participación en la toma de decisiones.
- Permitiéndoles que puedan ejercer una influencia importante con sus acciones.

X	
Tiempo de duración de esta actividad global	1 hora
Materiales que se requiere en esta actividad	• Computadora • Proyector • Telón con trípode • Sala de reuniones • Mesas • Sillas
Presupuesto total de esta actividad	Los materiales son activos de la empresa

Elaborado por: Edison Tituaña

Cronograma del plan

CRONOGRAMA	MES 1				MES 2				MES 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
La comunicación Asertiva												
Fomentar confianza en los colaboradores dentro de la empresa												
Motivar al personal de la empresa												

Elaborado por: Edison Tituaña

5.04 SOCIALIZACIÓN

Facilitador. Edison Tituaña

Alcance

El presente proyecto va dirigido a los altos mando de la empresa Tinku Plaza, para su aprobación

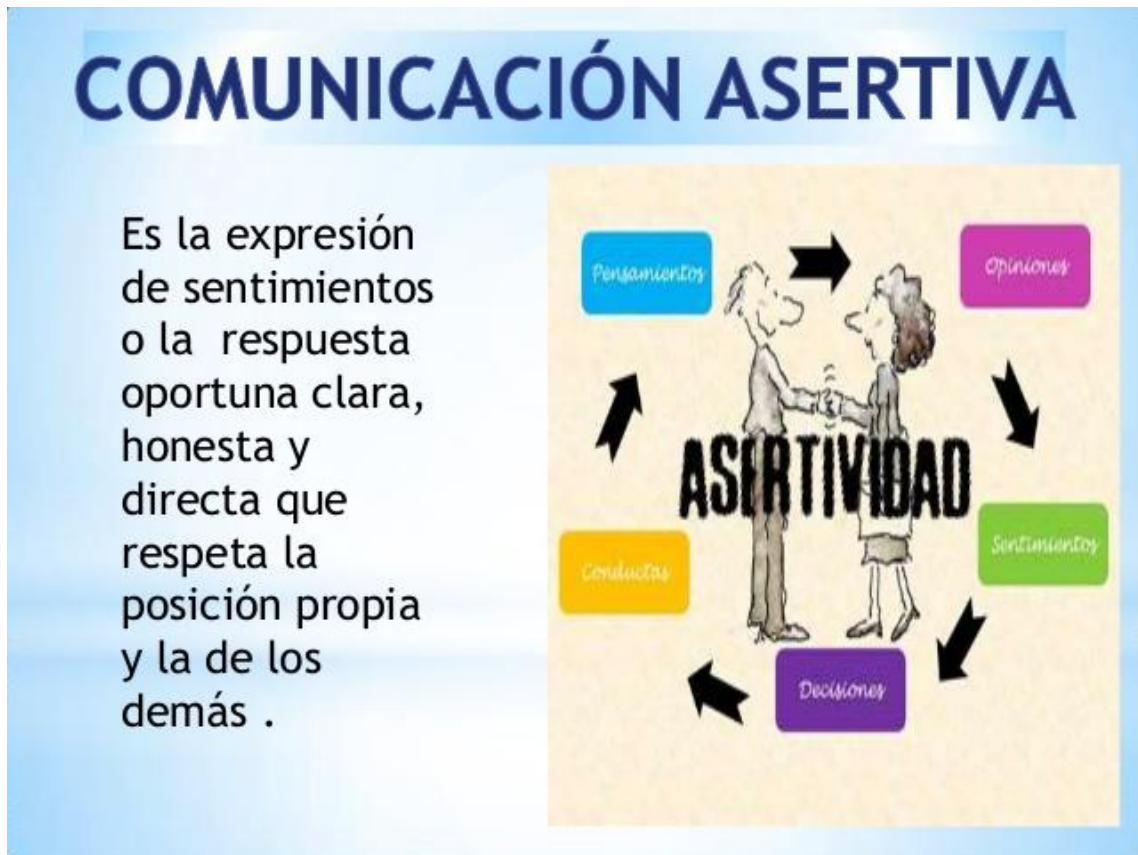
Bienvenida: A cargo de Miriam del Rocio Canucuan

DESARRROLLO DE TEMAS

En el desarrollo del tema se tratara conceptos básicos de que es la comunicación asertiva y como esta es beneficiosa para el desarrollo de la organización.

- Que es la comunicación asertiva
- La Comunicación Asertiva
- Comunicación/Asertividad
- Los tres tipos de comunicación
- La asertividad no es otra cosa que...

Rasgos de una persona asertiva



Despedida a cargo de: Edison Wladimir Tituaña Morales

Esperando que todo lo expuesto mediante la socialización del tema tratado haya sido del agrado y satisfacción de los presentes, damos por concluido taller, agradeciéndoles por su presencia y por su tiempo ante este proyecto-

CAPITULO VI

6.01 Recursos

- **Recurso humano**
 - Población 15 personas
 - Director 1 personas
 - Investigadores 1personas
 - Asesores 2 (personal de la empresa)

- **Recursos Audiovisuales**
 - Infocus
 - Pantalla
 - Amplificación
 - Computadora Portátil
 - Memory Flash
 - Video Cámara
 - Cámara Digital
 - Papelógrafo
 - Gigantografias
 - Materiales Didácticos

-
- **Infraestructura**
 - Local de eventos de la empresa TINKU PLAZA
 - Sillas (25)
 - Mesas (10)
 - Cafetera (1)
 - Vasos (25 por día)
 - Servilletas
 - Coffe Breack (25 por día)

 - **Material de Apoyo**
 - Cuaderno (1 por asistencia)

6.02 Presupuestos

Tabla 16 Presupuestos

EQUIPOS			
Cantidad	Descripción	Valor Unitario	Valor Total
1 computadora	HP L2z92	\$1.200	\$1.200
1 impresora	HP LL210	\$900	\$900
1 Cámara fotográfica	Sonny	\$200	\$200
SUMINISTROS Y MATERIALES			
3 Resmas de papel bond	75 gramos	\$4	\$12
15 esferos	Bic	\$0,40	\$6,00
15 lápices	Mongol HB	\$0,40	\$6,00
15 borradores	Pelican	\$0,25	\$3,75
3 corrector	Bic	\$0,80	\$2,40
3 grapadora	EDGLE	\$2,00	\$6,00
15 carpetas	Bic	\$0,35	\$5,25
2 cajas de grapas	Stander	\$0,80	\$1,60
15 cuaderno	norma universitari o	\$0,90	\$13,50
15 anillados	Papelería	\$1,00	\$15,00
15 resaltador	Bic	\$0,80	\$12,00
2 caja de clips	Pelikan	\$1,00	\$2,00
1000 copias	Papelería	\$0,02	\$20,00
50 Cartulinas	Papeleria	\$0,10	\$5,00
10 Tijeras	Papeleria	\$0,75	\$7,50
4 Pegamentos	Papeleria	\$0,90	\$3,60
12 meses internet	Claro	\$21,25	\$255
RECURSOS HUMANOS Y LOGÍSTICA			
TOTAL PARCIAL: \$2646,60			
10% DE IMPROVISTOS: \$246,46			
TOTAL GENERAL: \$2893,06			
PRESUPUESTO EXISTENTE: \$2555			
PRESUPUESTO FALTABLE_\$91.60			

Elaborado por: Edison Tituaña

6.03 Cronograma

Tabla 17 Cronograma

ACTIVIDAD	NOVIEMBR E				DICIEMBR E				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Recepción de Solicitudes para Ingreso al Proceso de Titulación				X																								
Entrega de temas de proyectos de grado a los directores de carrera.					X																							
Revisión de los temas presentados.						X																						
Elaboración del marco teórico (capítulo I) por parte de los estudiantes en proceso de titulación.										X																		
Elaboración del diagnóstico (capítulo II).												X																
Elaboración de la propuesta (capítulo III).																X												
Entrega del primer borrador parte de los estudiantes a los asesores.																						X						
Entrega de informe (listado de estudiantes de entrega del primer borrador por parte de los directores de carrera a rectorado.																									X			
Realización de																										X		

PROMOVER BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TINKU PLAZA MEDIANTE UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN DMQ2017_2018

[illegible]

Elaborado por: Edison Tituaña

CAPITULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.01 Conclusiones

Mediante la investigación realizada se determinó que el problema central de la empresa es las relaciones humanas defectuosas que existen entre colaboradores, esto hace que se entorpezcan las actividades y que no cumplan los objetivos planteados.

Priorizar la comunicación asertiva dentro de las organizaciones es de suma importancia pues el recurso humano es la herramienta principal para que esta se mantenga en flote, sobresalga en el mercado, y cumpla con las metas establecidas.

La confianza en el equipo de trabajo está basada en el compromiso y respeto que exista entre compañeros de labores, si no existe compañerismo dentro de la empresa difícilmente se podrá cumplir con las metas trazadas por la organización.

Un personal motivado será siempre sinónimo de productividad, pues esta empoderado de la organización y de todo lo que esta le ofrece ya se en el aspecto económico con el personal.

PROMOVER BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TINKU PLAZA MEDIANTE UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN DMQ2017_2018

Brindar al colaborador un óptimo clima laboral es vital en toda empresa puesto que si le brinda un lugar tranquilo donde realizar sus funciones, el trabajador desempeñara sus funciones correctamente minimizando el margen de error en el cumplimiento de sus actividades dentro de las mismas, evitando así retrasar el crecimiento de la organización.

7.02 Recomendaciones

Se recomienda implementar el plan de capacitación dentro de la empresa, pues es muy beneficioso para el recurso humano con el que cuenta dentro de ella, con esto obtendremos un personal apto para desenvolverse en su horario de trabajo.

Si en los planes de la organización está el ser una de las empresas reconocidas en el mercado lo primordial es el trabajar en la comunicación de los colaboradores, un personal conectado entre si y siguiendo las mismas metas logran cosas extraordinarias pues su nivel de empatía es demasiado alto y podrán desenvolverse de manera óptima en su sitio de trabajo, evitando errores en los procesos y desarrollo de sus actividades.

Es recomendable trabajar en la confianza en el equipo de trabajo, pues bien, el trabajador podrá cumplir con sus funciones dentro de la organización siempre y cuando tenga equipo competente y compenetrado entre sí.

Es recomendable pensar en el colaborador y maneras de como motivarlo, como empoderarlo de la organización, que sienta que es privilegiado de trabajar en ella, así este se sentirá a gusto y realizara sus actividades con mejor actitud.

PROMOVER BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TINKU PLAZA MEDIANTE UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN DMQ2017_2018

Como empresa se debe buscar priorizar al recurso humano y brindarles oportunidades de crecimiento tanto como profesionales como intelectuales, incentivar al personal con temas relacionados con la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales, le ayuda también a saberse manejar de manera mas apropiada en la sociedad y con su comunidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Astudillo Sabogal, O. L. (06 de 02 de 2012). de Gerencia.com. Recuperado el 15 de 01 de 2018, de Comunicación asertiva empresarial:

<http://www.degerencia.com/articulo/comunicacion-asertiva-empresarial>

Conceptosdefiniciones.de. (s.f.). Definicion del metodo cuantitavo. Recuperado el 23 de 2 de 2018, de <http://conceptodefinicion.de/metodo-cuantitativo/>

Conexionesan. (10 de 8 de 2016). Pasos para diseñar un plan de capacitación en la empresa. Recuperado el 13 de 2 de 2018, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/pasos-para-disenar-un-plan-de-capacitacion-en-la-empresa/>

De la Plaza, J. (s.f.). www.Trabajos.com Chile. Recuperado el 15 de 01 de 2018, de Comunicación asertiva, una herramienta que sirve transversalmente: <http://www1.trabajando.cl/noticia.cfm?noticiaid=3639>

Definición.DE. (s.f.). Recuperado el 23 de 2 de 2018, de <https://definicion.de/metodo-deductivo/>

Ecuador, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2013 -2017. Recuperado el 22 de 01 de 2018, de <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivos-nacionales-para-el-buen-vivir>

Eduardo Martínez E. y Francisca Martínez A. (s.f.). Capacitacion por competencias. Recuperado el 21 de 2 de 2018, de 2009.

Frigo, E. (s.f.). Foro de Seguridad. Recuperado el 2 de 3 de 2018, de

<http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>

Golema, D. (s.f.). blogg.tess. Recuperado el 22 de 2 de 2018, de <http://blog.tesson.com/tag/daniel-goleman/>

Graziano, P. (s.f.). Psicología Estratégica. Recuperado el 27 de 2 de 2018, de

<https://psicologia-estrategica.com/que-es-la-asertividad/>

IEES. (s.f.). REGLAMENTO DE SEGURIDAD. Obtenido de

[http://www.trabajo.gob.ec/wp-](http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf)

[content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-](http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf)

[los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-](http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf)

[Ejecutivo-2393.pdf](http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf)

Las relaciones interpersonales y el aprendizaje. (s.f.). Las relaciones interpersonales.

Recuperado el 21 de 2 de 2018, de [https://belenycopi.wordpress.com/las-](https://belenycopi.wordpress.com/las-relaciones-interpersonales-y-el-aprendizaje/)

[relaciones-interpersonales-y-el-aprendizaje/](https://belenycopi.wordpress.com/las-relaciones-interpersonales-y-el-aprendizaje/)

Logui, R. (s.f.). SCRIBD. Recuperado el 02 de 02 de 2018, de Relaciones

Interpersonales: [https://es.scribd.com/doc/50302258/relaciones-](https://es.scribd.com/doc/50302258/relaciones-interpersonales)

[interpersonales](https://es.scribd.com/doc/50302258/relaciones-interpersonales)

Nicuesa, M. (24 de 01 de 2012). EMPRESARIADOS. Recuperado el 15 de 01 de

2018, de Comunicación asertiva en la empresa:

<https://empresariados.com/comunicacion-asertiva-en-la-empresa/>

Nuñez, M. J. (9 de 6 de 2014). Enterapia. Recuperado el 11 de 2 de 2018, de

<https://enterapiapsicologia.es/la-comunicacion-asertiva-i/>

Nuñez, M. J. (9 de 6 de 2014). Enterapia. Recuperado el 11 de 2 de 2018, de

<https://enterapiapsicologia.es/la-comunicacion-asertiva-i/>

Que Significado . (2 de 2 de 2018). Relaciones Interpersonales . Recuperado el 2 de

02 de 2018, de Relaciones Interpersonales .

REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES . (s.f.).

Obtenido de [http://www.trabajo.gob.ec/wp-](http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf)

[content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-](http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf)

[los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-](http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf)

[Ejecutivo-2393.pdf](http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf)

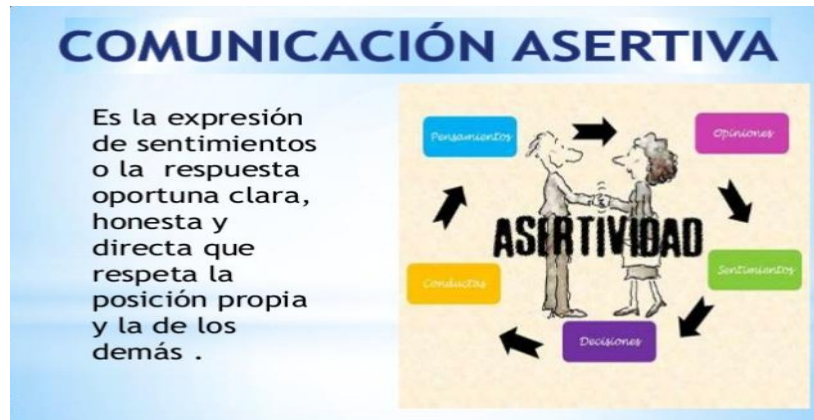
Sinnaps. (s.f.). MÉTODO DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA. Recuperado el

21 de 2 de 2018, de [https://www.sinnaps.com/blog-gestion-](https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/metodologia-cualitativa)

[proyectos/metodologia-cualitativa](https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/metodologia-cualitativa)

ANEXOS

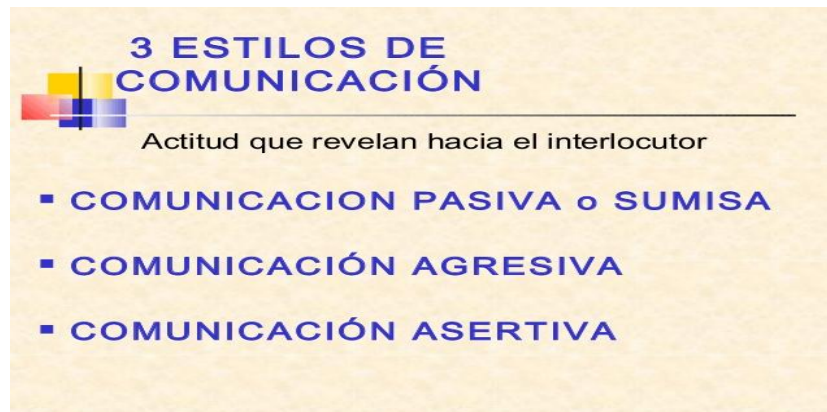
La comunicación Asertiva



Anexo 1 Comunicación Asertiva

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa



Anexo 4 Los 3 tipos de comunicación

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa



Anexo 2 Comunicación/Asertividad

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa



Anexo 3 Rasgos de una persona Asertiva

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

Las 7 ces de la comunicación asertiva



Anexo 6 Las 7 ces de la comunicación Asertiva I

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

1_LA COMPLETITUD

La comunicación debe ser completa, exhaustiva. Se deben transmitir todos los datos requeridos por el público, incluso debería comprobarse dos veces si se está proporcionando toda la información que el público necesita.

Ilustración de una presentación: un presentador rojo está señalando una pizarra blanca mientras una audiencia de cinco personas (tres azules y dos verdes) lo escuchan.

Anexo 5 La completitud

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

2_CONCISIÓN

Intentar que el mensaje sea lo más corto posible, sin que pierda sentido y significado.

Ilustraciones de comunicación concisa: una imagen superior muestra a dos personas hablando con un símbolo de ondas de sonido; una imagen inferior izquierda muestra a dos personas en una conversación; una imagen inferior derecha muestra a dos bocas que se comunican.

Anexo 7 La concisión

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

3_CONSIDERACIÓN

Implica "ponerse en los zapatos de los demás". La comunicación efectiva debe tomar en consideración la audiencia, es decir:

- los puntos de vista de los públicos,
- su mentalidad,
- nivel de educación, etc.

Prever las necesidades, emociones, problemas del público. Asegurarse de que se respete a la audiencia y que sus emociones no estén en peligro, por lo que habría que modificar las palabras en el mensaje para adaptarse a sus necesidades.

Ilustración de consideración: un grupo de personas blancas están de pie en un círculo, sosteniendo las manos, con una persona roja en el centro que levanta los brazos.

Anexo 8 La consideración

Elaborado por: Edison Tituaña

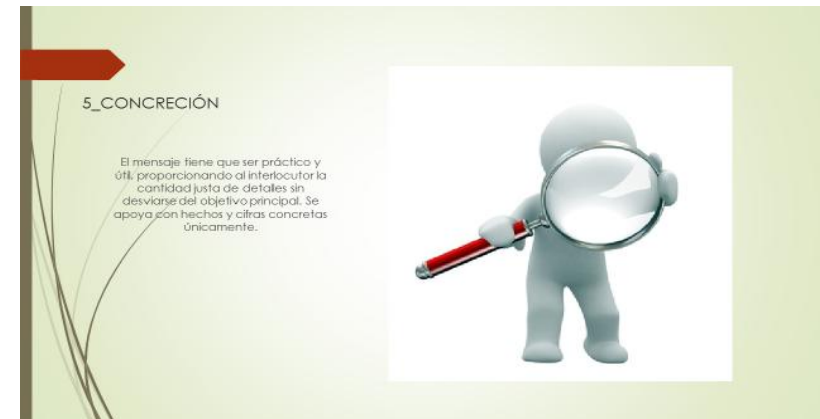
Fuente: Investigativa



Anexo 9 La claridad

Elaborado por: Edison Tituaña

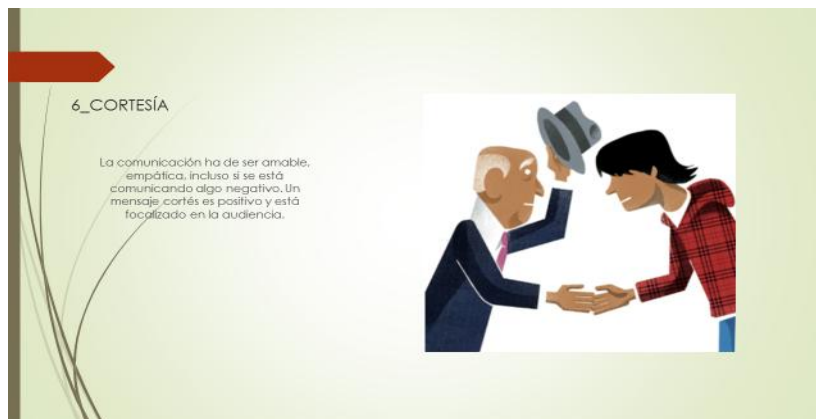
Fuente: Investigativa



Anexo 10 La concreción

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa



Anexo 12 La cortesía

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa



Anexo 11 La corrección

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

La comunicación Interna

DEFINICIÓN DE LA COMUNICACIÓN

el modelo de mensajes compartidos entre los miembros de la organización; es la interacción humana que ocurre dentro de las organizaciones y entre los miembros de las mismas

Sus funciones y objetivos deben estar incluidos dentro del Plan Estratégico de la Compañía y debe ser gestionada al mismo nivel que el resto de políticas estratégicas de la organización.

Anexo 13 Definición de comunicación

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

LA COMUNICACIÓN INTERNA

- LA COMUNICACIÓN INTERNA SE CONVIERTE EN FACTOR IMPORTANTE EN LAS EMPRESAS CON EL FIN DE MEJORAR PROCESOS Y ASÍ GENERAR UN AUMENTO EN LA RENTABILIDAD, CONSEGUIR LOS OBJETIVOS TRAZADOS DE LA COMPAÑÍA, LAS EMPRESAS QUE HAN VINCULADO LA COMUNICACIÓN EN TOSO SUS PROCESOS SON DESTACADAS POR SER LIDERES EN CALIDAD EN TODOS SUS PROCEDIMIENTOS.

COMUNICACIÓN

+

CLARA

+

ABIERTA

=

EMPRESA PRODUCTIVA

Anexo 14 La comunicación interna

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

LA COMUNICACIÓN DESCENDENTE

- ES EL TIPO DE COMUNICACIÓN MAS BÁSICA Y TRADICIONALMENTE UTILIZADA, SURGE DE LA ALTA DIRECCIÓN Y DESCENDE DE FORMA VERTICAL HACIA LOS NIVELES INFERIORES.
- ES UNA HERRAMIENTA DE GESTIÓN MUY IMPORTANTE PARA DIRIGIR CORRECTAMENTE EL DESARROLLO DE LAS TAREAS QUE SE REALIZAN EN LA ORGANIZACIÓN
- LA CALIDAD DE LA COMUNICACIÓN DESCENDENTE, EN LA MAYORÍA DE LOS CASOS SE MIDE MEDIANTE EVALUACIONES AL TRABAJO DESEMPEÑADO A LOS RESULTADOS EN LOS OBJETIVOS INICIALES

Anexo 15 La comunicación Descendente

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

LA CORRECTA DEFINICIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EMPRESARIAL

- PARTICIPACIÓN DE TODOS LOS MIEMBROS DE LA COMPAÑÍA
- ESCUCHAR, INTERPRETAR LA INFORMACIÓN Y EMOCIONES DE LOS MIEMBROS
- CREACIÓN DE DEPARTAMENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA

Anexo 16 Comunicación interna empresarial

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

COMUNICACIÓN ASCENDENTE

surge de los niveles bajos de la empresa o institución y su recorrido es justo el contrario de la descendente. Nace en la base de los colaboradores y se dirige siguiendo diferentes caminos, en función de cómo estén organizados los canales formales de comunicación, hacia la alta dirección de la empresa.

Es muy importante puesto que permite: Comprobar si la comunicación descendente se ha producido y trasladado de forma eficaz y fidedigna.

Recoger aportaciones procedentes de todos los rincones de la organización, que son muy

importantes y se deben tener en cuenta en el momento de diseñar las políticas estratégicas de la compañía

Anexo 17 La comunicación. Ascendente

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

MEDIOS DE COMUNICACIÓN ASCENDENTES

Las reuniones de grupo de trabajo, los buzones de sugerencias, encuesta para conocer el clima laboral, correos electrónicos o simplemente con la eficiencia del trabajo asignado.



Anexo 19 Médios de comunicación. Ascendente

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

COMUNICACIÓN ASCENDENTE

PRINCIPALES FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN ASCENDENTE

Los niveles superiores reciben información de los subordinados, su desempeño y sus problemas; así como el uso, prácticas de las políticas organizacionales con el fin de saber que se puede hacer para eficiente la organización, utilizando la habilidad de influencias y motivar a los niveles inferiores.

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN ASCENDENTE

Provee una retroalimentación dentro de la organización, no sólo en las cuestiones meramente relacionadas con los procesos del trabajo, sino también para conocer el clima laboral imperante dentro de la organización.

Anexo 18 Comunicación Ascendente

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

COMUNICACIÓN HORIZONTAL

se produce entre personas y departamentos que están en un mismo nivel jerárquico, por lo tanto se desplaza siguiendo las líneas horizontales del organigrama, en sus diferentes niveles, produciendo un intercambio de informaciones entre compañeros o iguales. La más estudiada es la que se da a niveles directivos ya que entre estos cargos es donde la comunicación horizontal tiene mayor repercusión para la empresa puesto que son muchas las funciones que se desarrollan casi exclusivamente a través de la comunicación

anexo 19 Comunicación Horizontal

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

La confianza en el equipo de trabajo

¿GRUPO O EQUIPO?

Proceso	Grupo de Trabajo	Equipo de Trabajo
Liderazgo	Fuerte e individualizado	Compartido
Responsabilidad	Individual	Individual y colectiva
Formación	Se crean	Se desarrollan
Acción	Objetivo global	Auto asignado
Resultados	Son la suma del esfuerzo individual	Producto del esfuerzo conjunto
Trabajo colectivo	Un mal necesario	Oportunidad
Manejo de conflictos	Resolución por imposición o evasión	Confrontación productiva

Anexo 20 Grupos o equipos

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

¿QUÉ ES EL TRABAJO EN EQUIPO?

"Una actividad humana realizada por un conjunto de personas, quienes en forma organizada, se esfuerzan por proveer permanentemente al grupo sus cualidades destinadas a mejorar la producción de riqueza."

Conjunto de personas que interactúan directamente, con una finalidad perseguida por todos, para cuya consecución establecen unas normas de funcionamiento acordadas por todos los miembros del equipo del cual se sienten parte.

Anexo 21 Que es el trabajo en equipo?

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa



Anexo 22 Principios del equipo de trabajo

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

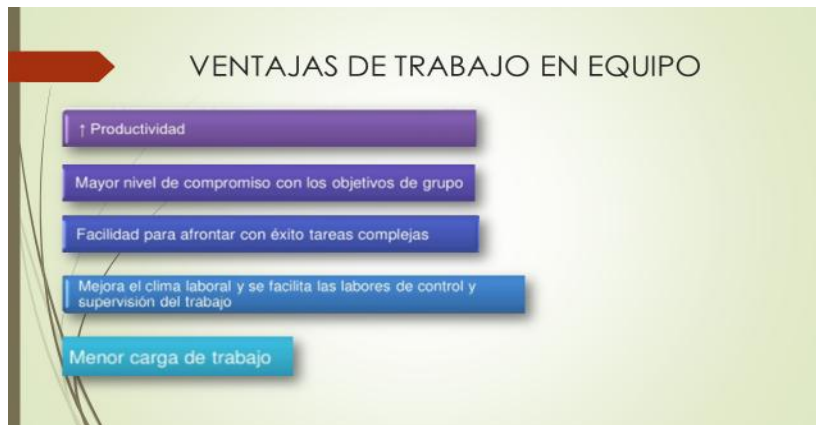
CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO EN EQUIPO

- Personas diferentes
- Objetivos comunes
- Pertenencia
- Compromiso
- Normas
- Roles diferentes
- Propósito Claro
- Comunicación
- Voluntad de aprender
- Participación
- Excelencia
- Innovación

Anexo 22 Características del trabajo en equipo

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa



Anexo 24 Ventajas de trabajo en equipo

Elaborado por: Edison Tituaña

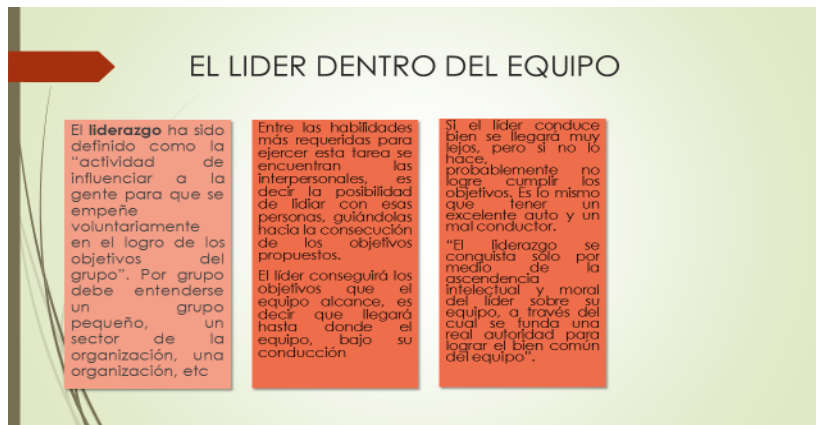
Fuente: Investigativa



Anexo 23 Como formar un equipo

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa



Anexo 24 El líder dentro del equipo

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa



Anexo 25 Características de un líder

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa



Anexo 26 Habilidades personales para trabajar en equipo

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

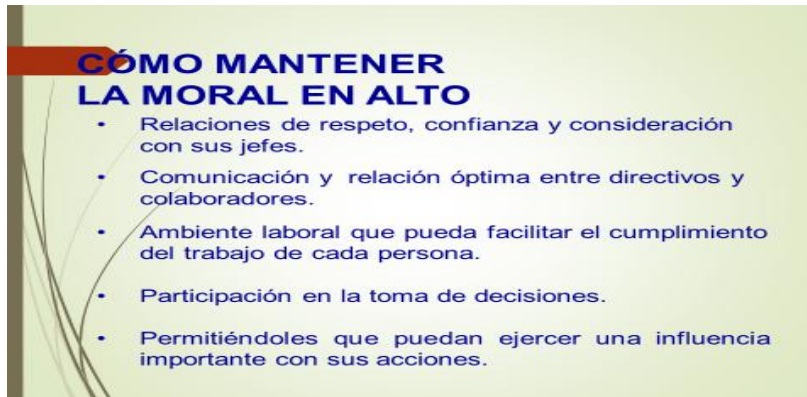


Anexo 27 Consejos para que un equipo de trabajo funcione

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

Motivar al personal de la empresa



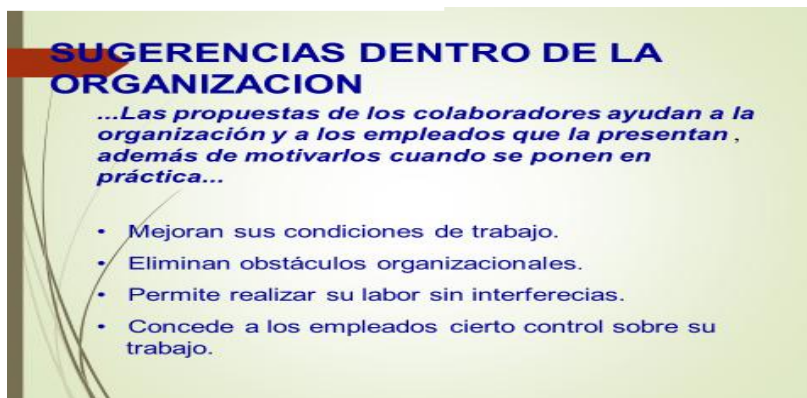
CÓMO MANTENER LA MORAL EN ALTO

- Relaciones de respeto, confianza y consideración con sus jefes.
- Comunicación y relación óptima entre directivos y colaboradores.
- Ambiente laboral que pueda facilitar el cumplimiento del trabajo de cada persona.
- Participación en la toma de decisiones.
- Permitiéndoles que puedan ejercer una influencia importante con sus acciones.

Anexo 29 Como mantener la moral en alto

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa



SUGERENCIAS DENTRO DE LA ORGANIZACION

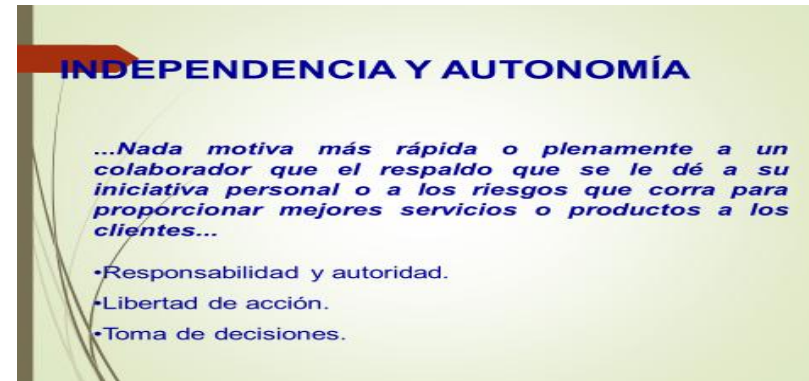
...Las propuestas de los colaboradores ayudan a la organización y a los empleados que la presentan, además de motivarlos cuando se ponen en práctica...

- Mejoran sus condiciones de trabajo.
- Eliminan obstáculos organizacionales.
- Permite realizar su labor sin interferencias.
- Concede a los empleados cierto control sobre su trabajo.

Anexo 31 Sugerencias dentro de la organización

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa



INDEPENDENCIA Y AUTONOMÍA

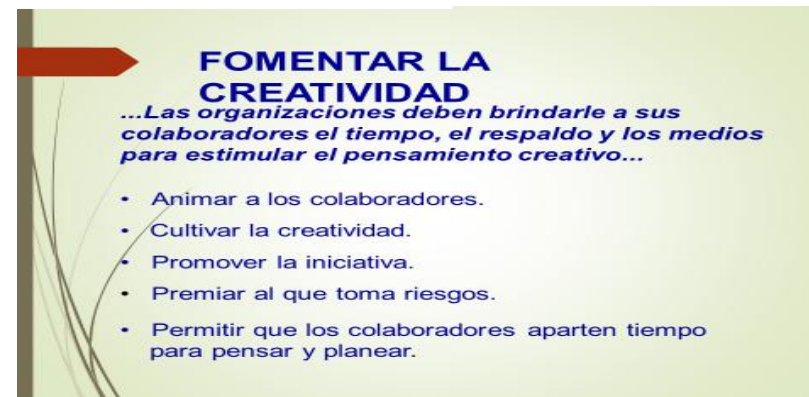
...Nada motiva más rápida o plenamente a un colaborador que el respaldo que se le dé a su iniciativa personal o a los riesgos que corra para proporcionar mejores servicios o productos a los clientes...

- Responsabilidad y autoridad.
- Libertad de acción.
- Toma de decisiones.

Anexo 28 Independencia y Autonomía

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa



FOMENTAR LA CREATIVIDAD

...Las organizaciones deben brindarle a sus colaboradores el tiempo, el respaldo y los medios para estimular el pensamiento creativo...

- Animar a los colaboradores.
- Cultivar la creatividad.
- Promover la iniciativa.
- Premiar al que toma riesgos.
- Permitir que los colaboradores aparten tiempo para pensar y planear.

Anexo 30 Fomentar la creatividad

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

...Las organizaciones deben contratar personal con cierto talento, para que adquieran nuevas destrezas en su trabajo manteniendo el poder competitivo de la empresa...

- Comprender mejor la organización.
- Manejar situaciones difíciles.
- Fijar metas.
- Tomar decisiones.
- Mejorar la cooperación.

Anexo 32 Capacitación y desarrollo

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

MOTIVACIÓN DE EQUIPOS

Trabajo en Equipo:

- Manera más eficaz de llevar a un buen término tareas complejas.
- Produce grandes cambios en la manera de trabajar de las empresas.
- Faculta a los equipos a tomar decisiones independientemente de la gerencia.
- Se espera que los equipos decidan qué hacer y luego encuentren una manera de hacerlo.

Anexo 32 Motivación de equipos

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

METAS BIEN DEFINIDAS

...Cuando se permite a un equipo ejercer influencia y control sobre su trabajo, naturalmente surge un estado de motivación entre sus miembros...

- El equipo entrenado.
- Objetivos claros.
- Metas y reglas bien establecidas.

Anexo 34 Metas bien definidas

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa

ESPÍRITU DE EQUIPO

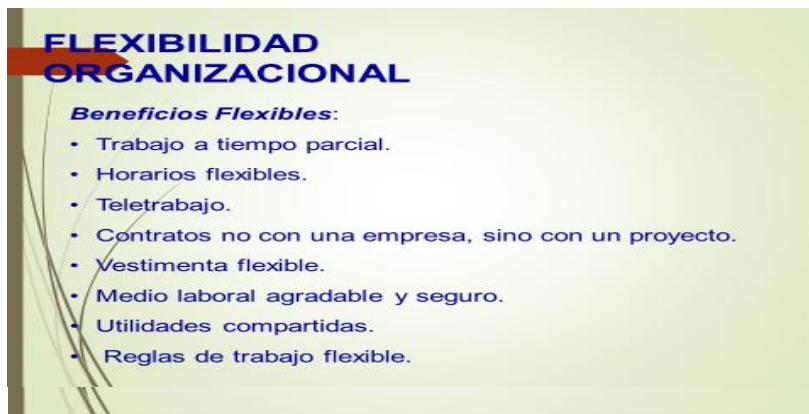
...Para que un equipo se transforme en equipo exitoso hay que tener la energía que impulsa a sus integrantes a trabajar unidos por lograr el objetivo común...

- Retos colectivos.
- Promoción de una cultura.
- Capacitación para formación de equipos.
- Estimular la comunicación.
- Estimular la iniciativa.

Anexo 33 Espíritu de equipo

Elaborado por: Edison Tituaña

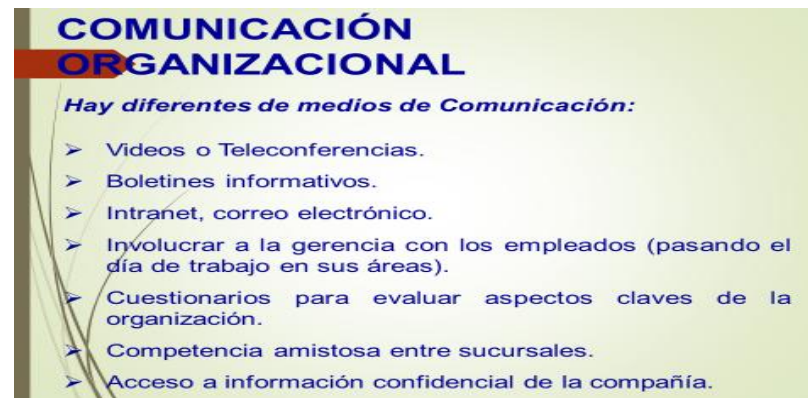
Fuente: Investigativa



Anexo 35 Flexibilidad organizacional

Elaborado por: Edison Tituaña

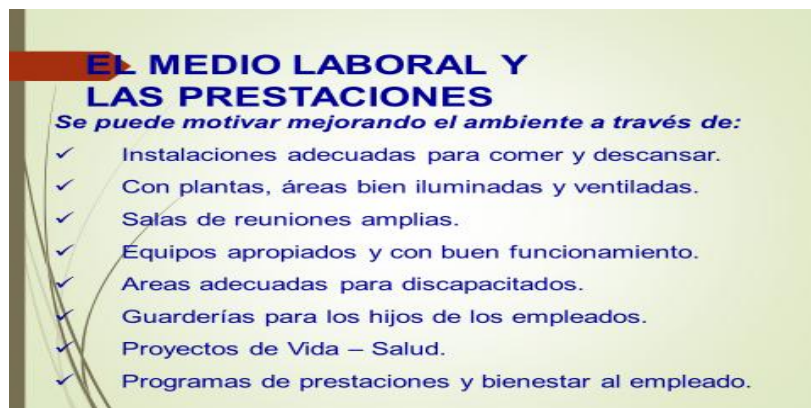
Fuente: Investigativa



Anexo 36 Comunicación organizacional

Elaborado por: Edison Tituaña

Fuente: Investigativa



Anexo 37 Los medios laborales y las prestaciones



Cuito, 4 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 Proyecto de Investigación, Desarrollo e Innovación en el Instituto Tecnológico Superior Cordillera, ya que ha cumplido con los requisitos solicitados por parte de nuestra institución, Promover buenas relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa TINKU PLAZA mediante un plan de capacitación sobre la comunicación asertiva dentro de la organización en Ueno Grande El trabajo sobre la Gestión Documental la elaboración de un plan de capacitación, se encuentra terminado e implementado satisfactoriamente en la empresa TINKU PLAZA

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

Atentamente,

Lic. Myrian del Rocío Canacuan Suquillo

Representante Legal



HOJA MEMBRETADA CON DATOS DE LA EMPRESA DONDE REALIZA EL TRABAJO DE

TEL: 0991 822 12 44

045-064411

info@tinkuplaza.com

www.tinkuplaza.com

Corredor Ueno Grande
Santa Helena 15, 10M y
Avenida Central

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) **TITUAÑA MORALES EDISON WLADIMIR**, portador de la cédula de identidad N° 1721548376, previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 4 de mayo del 2013


INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
04 MAY 2013
Sra. Mariela Balseca
CAJA VISTO FINANCIERO
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
CONSEJO DE CARRERA
Polic. Fabian Jara
Marketing Interno y Externo
DELEGADO DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN


BIBLIOTECA
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
Ing. William Parra
BIBLIOTECA


INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
04 MAY 2013
9.52
COORDINACIÓN PRÁCTICAS

Ing. Samira Villalba
PRÁCTICAS PREPROFESIONALES
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
DIRECCIÓN DE CARRERA
Ing. Franklin Cevallos
Marketing
DIRECTOR DE CARRERA


INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
04 MAY 2013
Ing. Samantha Prado
SECRETARÍA ACADÉMICA

Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS WLADIMIR TITUAÑA.pdf (D37080038)
Submitted: 3/29/2018 6:20:00 PM
Submitted By: edywladimir692@gmail.com
Significance: 4 %

Sources included in the report:

Sandra Janneth Puma Miñarcaja.pdf (D37024364)
<http://www.degerencia.com/articulo/comunicacion-asertiva-empresarial>
<http://www1.trabajando.cl/noticia.cfm?noticiaid=3639>
<https://psicologia-estrategica.com/que-es-la-asertividad/>
<https://empresariados.com/comunicacion-asertiva-en-la-empresa/>
<https://enterapiapsicologia.es/la-comunicacion-asertiva-i/>

Instances where selected sources appear:

12



ING. MARÍA JOSÉ NARANJO
Tutora Del Proyecto