



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EN RECURSOS HUMANOS-PERSONAL

MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS

COLABORADORES DE LA EMPRESA COMPAÑÍA DE SEGUROS

ECUATORIANO SUIZA MEDIANTE LA ELABORACIÓN DE UN TALLER DE

COMUNICACIÓN ASERTIVA. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL

PERIODO 2017/2018.

Trabajo de Titulación previó la obtención del título de Tecnólogo en:

Administración de Recursos Humanos

Autor: Morales Narváez Marlon Mesías

Director: Ing. Diana Mendez

Quito, 2018

ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 14 de Mayo de 2018

El equipo asesor del trabajo de Titulación del Sr. (Srta.) MORALES NARVAEZ MARLON MESIAS de la carrera de ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS - PERSONAL cuyo tema de investigación fue: MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS COLABORADORES DE LA COMPAÑIA DE "SEGUROS ECUATORIANO SUIZA", MEDIANTE LA ELABORACIÓN DE UN TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL D.M. DE QUITO EN EL PERIODO 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. MENDEZ DIANA
Tutor del Proyecto



ING. ALOMOTO TANIA
Lector del Proyecto



ING. FRANKLIN CEVALLOS
Director de Escuela



ING. GIOVANNI URBINA
Coordinador de la Unidad de Titulación

CAMPUS 1 - BARTIZ
Av. de la Prensa N°45-360 y Logroño
Teléfono: 2255460 / 2269908
Email: instituto@cordillera.edu.ec
Pag. Web: www.cordillera.edu.ec
Quito - Ecuador

CAMPUS 2 - LOGROÑO
Calle Logroño De 2-84 y
Av. de la Prensa (eq.)
Edif. Cordillera
Teléfono: 2436443 / Fax: 2433648

CAMPUS 3 - BRACABORDO
Bocaneros N°15 - 163
y Yacumbi (eq.)
Teléfono: 2262841

CAMPUS 4 - BRASEL
Av. Brasil N°45-45 y
Zamora
Teléfono: 2246036

CAMPUS 5 - YACUMBI
Tacumbi
De 2-36 y
Bocaneros
Teléfono: 2249994

DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal. 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.



Marlon Mesías Morales Narváez

CC: 020224535-3

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Marlon Mesías Morales Narváez portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 020224535-3 de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Propiedad Intelectual, que dice: *“La cesión exclusiva de los derechos de autor confiere al cesionario el derecho de explotación exclusiva de la obra, oponible frente a terceros y frente al propio autor. También confiere al cesionario el derecho a otorgar cesiones o licencias a terceros, y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de la obra, sin perjuicio de los derechos morales correspondientes. En la cesión no exclusiva, el cesionario está autorizado a explotar la obra en la forma establecida en el contrato”*; en concordancia con lo establecido en los artículos 4, 5 y 6 del cuerpo de leyes y a citado, manifiesto mi voluntad de realizar la cesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Superior Tecnológico Cordillera, en mi calidad de Autor del Trabajo de Titulación que he desarrollado para la obtención de mi título profesional denominado: “MEJORAR LAS RELACIONES PERSONALES EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA COMPAÑÍA DE SEGUROS ECUATORIANO SUIZA MEDIANTE LA ELABORACION DE UN TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO AÑO 2017” facultando al Instituto para ejercer los derechos cedidos en esta certificación y referidos en el artículo transcrito.

FIRMA



NOMBRE Marlon Mesías Morales Narváez

CEDULA 020224535-3

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser guía en mi camino y por brindarme salud y fuerza para poder culminar una meta más en mi vida, a mis padres, ya que ellos son el motor principal de mi vida gracias a sus consejos y valores que me inculcaron, supe salir de cada problema que se me presentaron; a mi madre que es la mujer que más amo.

Agradezco a mi hermana que es mi segunda madre gracias a ella por soportarme, por saber aconsejarme y decirme que no me rinda y siga adelante con mi sueño.

Así también a la Empresa compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza por la apertura y la información que me brindo.

DEDICATORIA

Este sencillo trabajo va dedicado a Dios y a mis
padres. A Dios porque ha estado conmigo a
cada paso que doy, cuidándome Y dándome
fortaleza para continuar, a mis padres quienes a
lo largo de mi vida han velado por mi bienestar
y educación siendo mi apoyo en todo momento.
Depositando su entera confianza en cada reto
que se me presentaba sin dudar ni un solo
momento en mi inteligencia y capacidad, es por
ellos que soy lo que soy ahora, los amo con mi
vida

INDICE GENERAL

DECLARATORIA.....	i
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	0
INDICE GENERAL.....	1
INDICE TABLAS.....	5
INDICE FIGURAS	6
RESUMEN EJECUTIVO	7
ABSTRAC	8
CAPÍTULO I	8
ANTECEDENTES.....	9
1.01 Contexto	9
1.02.01. Macro	10
1.02.02. Meso.....	11
1.02.03. Micro.....	11
1.02 Justificación.....	12
1.03 Definición del Problema Central Matriz T	13
1.03.01 Análisis de la Matriz T.....	16
CAPÍTULO II	17

ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS.....	17
2.01 Mapeo De Involucrados.....	17
2.02. Matriz de Análisis de Involucrados	19
2.02.01 Análisis de la Matriz de Involucrados	21
CAPÍTULO III.....	23
PROBLEMAS Y OBJETIVOS	23
3.01 Árbol de problemas	23
3.01.01 Análisis del Árbol de Problemas	25
3.02 Árbol de Objetivos	26
3.02.03 Análisis del Árbol de Objetivos	28
CAPÍTULO IV	29
ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS.....	29
4.01 Matriz de Análisis de Alternativas.....	29
4.01.01 Análisis de la Matriz de Alternativas	31
4.02 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos	32
4.02.01Análisisde la matriz de Análisis de Impacto de Objetivos.....	34
4.03.01 Análisis del Diagrama de Estrategias	38
4.04 Matriz de Marco Lógico.....	39
CAPÍTULO V.....	43
PROPUESTA.....	43
5.01 Estructura	43

5.01.01 Antecedentes de la propuesta	43
5.01.02 Justificación de la propuesta.....	44
5.01.03 Misión de la propuesta.....	45
5.01.04 Visión de la propuesta	45
5.01.05 Objetivos	45
5.01.06 Valores de la empresa.....	45
5.01.07 Diagrama de Estrategias	47
5.01.08 Política de comunicación.....	48
5.02 Descripción de la herramienta metodológica	48
5.02.01 Tipos de Herramientas Metodológicas.....	48
5.02.02 Enfoque de la investigación.....	49
5.02.03 Población	49
5.02.04 Marco Teórico.....	49
5.02.05 Modelo de encuesta	55
5.02.06 Tabulación de la Encuesta	58
5.03 Propuesta	68
5.03.01 Taller	70
CAPITULO VI	92
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	92
6.01 Recursos	92
6.01.01 Recursos Humanos	92

6.01.03 Instituto Tecnológico Superior Cordillera.....	92
6.01.02 Recursos Tecnológicos.....	93
6.01.03 Infraestructura	93
6.01.04 Documentos Técnico-Educativo	93
6.02 Presupuesto.....	93
6.03. Cronograma de Actividades	95
CAPÍTULO VII.....	96
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	96
7.01 Conclusiones	96
7.02 Recomendaciones.....	97
Bibliografía.....	99
Anexos.....	100

INDICE TABLAS

Tabla 1: Definición del problema central matriz T	15
Tabla 2: Matriz de Análisis de Involucrados	20
Tabla 3: Matriz de Análisis de Alternativas	30
Tabla 4: Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos	33
Tabla 5: Matriz de Marco Lógico	40
Tabla 6: Pregunta 1	58
Tabla 7: Pregunta 2	59
Tabla 8: Pregunta número 2	59
Tabla 9: Pregunta 3	60
Tabla 10: Pregunta 4	61
Tabla 11: Pregunta 5	62
Tabla 12: Pregunta 6	63
Tabla 13: Pregunta 7	64
Tabla 14: Pregunta 8	65
Tabla 15: Pregunta 9	66
Tabla 16: Pregunta 10	67
Tabla 17 : Etapa 1 Capacitación y taller	70
Tabla 18: Etapa 2 Estrategias de Apoyo	79
Tabla 19: Presupuesto	94
Tabla 20: Cronograma de Actividades.....	95

INDICE FIGURAS

Figura 1: Mapeo de Involucrados	18
Figura 2: Árbol de Problemas	24
Figura 3: Árbol de Objetivos	27
Figura 4: Diagrama de Estrategias	37
Figura 5 : Diagrama de Estrategias	47
Figura 6: Diagrama de Estrategias	54
Figura 7: Pregunta número 1	58
Figura 8: Pregunta número 3	60
Figura 9: Pregunta número 4	61
Figura 10: Pregunta número 5	62
Figura 11: Pregunta número 6	63
Figura 12: Pregunta número 7	64
Figura 13: Pregunta número 8	65
Figura 14: Pregunta número 9	66
Figura 15: Pregunta número 10	67
Figura 16: Comunicación Asertiva	72
Figura 17: Motivación Laboral	74
Figura 18: Trabajo en Equipo	76
Figura 19: Estrategias de apoyo y Motivación	83

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto ha sido realizado en la empresa Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza, puesto que se ha observado la poca e inadecuada comunicación que existe entre colaboradores, generando un ambiente tenso este problema se da por la falta de comunicación y sobre todo porque cada ser humano cree tener la razón y defiende sus ideales sin darse cuenta que sus errores de pensar y sentir puede generar inconvenientes en su lugar de trabajo, el objetivo del proyecto está encaminado a mejorar la comunicación entre colaboradores mediante la elaboración de un taller de comunicación asertiva, que ayuda a mejorar las relaciones interpersonales de los miembros de la comunidad y por ende mejorar la calidad y el ambiente laboral, contribuyendo de esta manera al progreso y éxito de la empresa.

En este proyecto inicialmente se detalla los datos generales de la empresa es decir su inicio y el crecimiento que ha tenido hasta la presente fecha, luego podemos identificar la participación de de los involucrados quienes directa o indirectamente se ven inmersos en el objetivo del proyecto, continuando encontramos el análisis del problema central es decir cuáles son las causas que nos motivaron para realizar el proyecto y las soluciones que estamos proponiendo.

En el siguiente capítulo hacemos hincapié en las matrices que nos permiten identificar los objetivos y como alcanzarlos mediante la descripción de actividades, identificar los componentes del proyecto es decir que deseamos lograr, como alcanzar los objetivos planteados, los factores que son indispensables, como medir el cumplimiento de objetivos y los recursos que son necesarios para ejecutar el proyecto.

ABSTRAC

The present project has been carried out in the company Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza, since it has been observed the poor and inadequate communication that exists between collaborators, generating a tense environment this problem is due to the lack of communication and above all because every human being he believes he is right and defends his ideals without realizing that his errors of thinking and feeling can generate problems in his workplace, the goal of the project is aimed at improving communication among collaborators by developing an assertive communication workshop, which It helps to improve the interpersonal relationships of the members of the community and therefore improve the quality and the working environment, contributing in this way to the progress and success of the company. In this project initially the general data of the company is detailed, that is to say, its beginning and the growth it has had up to the present date, then we can identify the participation of those involved who directly or indirectly are immersed in the objective of the project, continuing we find the analysis of the central problem is to say what are the causes that motivated us to carry out the project and the solutions we are proposing.

In the next chapter we emphasize the matrices that allow us to identify the objectives and how to achieve them by describing activities, identifying the components of the project, that is, what we want to achieve, how to achieve the objectives set, the factors that are indispensable, such as measuring the fulfillment of objectives and the resources that are necessary to execute the project.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

1.01 Contexto

Hoy como en el pasado remoto la comunicación ha sido la manera como los seres vivos han intercambiado emociones, sensaciones y pensamientos para entenderse mutuamente, lo cual ha servido para crear cosas y resolver problemas de una manera rápida y eficaz.

La problemática de la comunicación es propia del ser humano, puesto que todo acto humano es un acto comunicativo. El hombre busca agruparse de forma colectiva que tienda a la satisfacción de necesidades básicas, secundarias y de convivencia para alcanzar objetivos comunes que a su vez interpretan requerimientos individuales que llevan a su propia realización.

La carencia de comunicación en las empresas genera dificultades, como la falta de comunicación y compromiso ya que las Gerencias invierten mucho tiempo en definir los objetivos estratégicos, la misión y visión de la compañía pero no dan a conocer de una manera adecuada a sus colaboradores, esto desfavorece el alineamiento del personal con la estrategia corporativa de la empresa lo cual es muy importante para obtener un buen clima laboral adecuado y participativo.

No es posible comprender al hombre como ser social sin considerar su interrelación con las organizaciones. Los seres humanos han pertenecido a grupos organizacionales formales e informales desde sus orígenes, de tal manera sería imposible tratar de separar al individuo de los grupos. (Paz, pág. 22)

Los rumores son considerados los temores más grandes de las organizaciones ya que pueden provocar un mal ambiente laboral, generando una imagen negativa de la empresa, esto conlleva a dificultar las relaciones y por tantos procesos de los departamentos esto lleva a crear pérdida de dinero y productividad de la empresa ya que al momento de transmitir un mensaje no existe una comunicación abierta y el receptor no recibe correctamente lo solicitado, este problema radica en la falta de compromiso por parte de las personas que conforman la organización.

Los problemas de comunicación serían resueltos si se maneja una comunicación fluida y asertiva dentro de la organización donde no existan barreras para transmitir mensajes.

1.02.01. Macro

La aseguradora internacional Zurich se fundó en Suiza en 1872 como entidad reaseguradora del campo marino bajo el nombre «Versicherungs- Verein».

Desde sus inicios, la vinculación con el mercado asegurador español se basó en la aportación por parte de la compañía de productos y técnicas de gestión novedosas, liderando un sector que en España justo acababa de arrancar.

En Zurich creemos en la vida saludable y por ello la promovemos entre todos nuestros empleados y entre la sociedad apoyando múltiples iniciativas como el voluntariado corporativo en todas las carreras que patrocinamos (Zurich Marató

MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA COMPAÑÍA DE SEGUROS ECUATORIANO SUIZA MEDIANTE LA ELABORACIÓN DE UN TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL PERIODO 2017/2018.

Barcelona, Zurich Maratón de Sevilla, Zurich Maratón de Donostia, Carrera de la Mujer) o la participación activa en foros de empresas saludables. Además, hemos creado el Zurich Sports Club con el que todos nuestros colaboradores pueden participar gratuitamente en múltiples carreras de running, bicicleta o triatlón y dónde, además, se organizan entrenamientos y se ofrecen consejos nutricionales para llegar en las mejores condiciones posibles.

1.02.02. Meso

En Ecuador AIG al ser una de las compañías de seguros más respetada del mundo, es un inmenso honor poder contar con colaboradores dedicados, no solo a la compañía, sino a nuestros clientes y a las comunidades donde operamos.

Con la empresa ABBOTT, AIG-Metropolitana, y los colaboradores voluntarios hemos apoyado a la Fundación San Vicente de Paul para que cuenten con una mejor fórmula de leche para los recién nacidos, que en la actualidad son 35 bebés de 0 a 6 meses.

En AIG Metropolitana consideramos que cada día es una nueva oportunidad de apoyo para las comunidades de nuestro país. Ayudar a construir un futuro seguro para las personas y comunidades en todo el mundo, es nuestra labor, los colaboradores se sienten muy motivados y de esta manera se empoderan de la filosofía corporativa de la empresa AIG (<https://www.aig.com.ec/>)

1.02.03. Micro

La Compañía de Seguros Ecuatoriano-Suiza S.A. se fundó en Guayaquil, el 11 de Mayo de 1954, como resultado de un trabajo conjunto de eminentes empresarios

ecuatorianos y las compañías de seguros Basler de Basilea-Suiza y la reaseguradora Unión Ruck de Zurich-Suiza, tras percatarse de la inexistencia de una aseguradora que cubriera todos los requerimientos de una empresa nacional o extranjera en la transferencia de riesgos en forma técnica, solvente y moderna. Operaciones que se expandieron en 1955 a la ciudad de Quito.

En el año 2012, como consecuencia de la promulgación de la Ley de Regulación y Control del Poder de Mercado, la compañía se somete a un proceso de venta en el cual participaron importantes grupos y empresas tanto nacionales como del exterior, proceso que se concretó a finales del mes de julio del mismo año, con la venta de las acciones a un grupo de inversionistas ecuatorianos.

Sin duda este cambio de accionistas fortalece aún más la imagen de Ecuatoriano Suiza y le permitirá ubicarse en los próximos años en lugares estelares dentro del mercado asegurador ecuatoriano.

Se puede analizar que la compañía ha ido creciendo considerablemente en los últimos años esto es muy bueno, sin embargo el problema es la carencia de una adecuada comunicación entre áreas departamentales y esto genera un problema mayor lo que conllevaría a tener pérdidas económicas por la falta de comunicación entre compañeros de trabajo de la empresa, ya que no cumplen con los procesos que existen y esto llevaría a generar pérdidas considerables, tanto de clientes como de producción y esto se da porque no existe una adecuada comunicación entre los colaboradores de la organización y sus jefes (<http://www.ecuasuiza.ec/>).

1.02 Justificación

El problema central de este proyecto es la inadecuada comunicación entre áreas departamentales de la empresa COMPAÑÍA DE SEGUROS ECUATORIANO SUIZA lo cual no permite cumplir con los objetivos empresariales y crea conflicto entre los colaboradores, es por esto que se considera que la comunicación interna es una importante herramienta estratégica para facilitar el diálogo entre los directivos y colaboradores de la empresa se propone realizar un taller de comunicación asertiva que ayude a difundir, expandir y apoyar los procesos comunicacionales que se dan en la organización el cual posibilitara el crecimiento y desarrollo empresarial.

La comunicación interna promueve la participación, integración y convivencia en el marco de la cultura organizacional, en donde cobra sentido el ejercicio de funciones y reconocimiento de las capacidades individuales y grupales, por tal motivo las relaciones que se dan entre los colaboradores (mandos altos, medios y bajos) se establecen gracias a la comunicación en estos procesos de intercambio donde se asignan y delegan funciones, estableciendo compromisos con la organización. A través de una comunicación asertiva y motivada se puede evaluar y planificar estrategias que movilicen el cambio. El cual está dentro del Plan nacional del buen vivir 2003-2017, objetivo #9 el cual dice que garantizar un trabajo digno en todas sus formas.

1.03 Definición del Problema Central Matriz T

MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA COMPAÑÍA DE SEGUROS ECUATORIANO SUIZA MEDIANTE LA ELABORACIÓN DE UN TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL PERIODO 2017/2018.

La matriz T permite observar cual es el problema central que está afectando a la organización hay dos puntos importantes, el primero es la situación mejorada esto quiere decir el resultado al que se puede llegar a solucionar el problema que está presentando la organización y el segundo es la situación empeorada es todo lo contrario es lo que sucedería si el problema no se llega a solucionar, para esto existen dos aspectos importante que son las fuerzas impulsadoras y las fuerzas bloqueadoras que son claves para el desarrollo del objetivo.

Tabla 1:
Definición del problema central matriz T

SITUACIÓN EMPEORADA	SITUACIÓN ACTUAL				SITUACIÓN MEJORADA
Aumento de conflictos interpersonales que con- llevan a un clima laboral inadecuado	Inadecuada comunicación entre áreas departamentales en la empresa Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza S.A.				Mejorar la comunicación asertiva lo que conlleva a mejorar el clima laboral
FUERZAS IMPULSADORAS	I	PC	I	PC	FUERZAS BLOQUEADORAS
Desarrollar un taller de comunicación asertiva	2	5	4	1	Desinterés por parte de los colaboradores y jefes departamentales
Socializar el taller con el personal	1	5	4	1	Carencia de compromiso por parte de los colaboradores
Desarrollar actividades para fortalecer el trabajo en equipo	2	4	5	2	Individualismo por parte de los trabajadores
Verificación de resultados obtenidos	1	4	4	2	Resistencia al cambio por parte de los trabajadores

Fuente: Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza

Autor: Marlon Morales

1.03.01 Análisis de la Matriz T

La situación actual de la empresa Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza S.A. es la inadecuada comunicación entre áreas departamentales afectando la eficiencia, productividad y el clima laboral por lo cual se pretende mejorar la comunicación asertiva lo que conlleva a mejorar el clima laboral pretendiendo así mejorar la productividad de la empresa, para no llegar a una situación empeorada que sería aumento de conflictos interpersonales lo que conlleva a un clima laboral inadecuado.

La primera fuerza impulsadora es desarrollar un taller de comunicación asertiva para mejorar los procesos en la organización evitando que exista desinterés por parte de los colaboradores y jefes departamentales.

La segunda fuerza impulsadora es socializar el taller con el personal esto quiere decir que sepan que es la comunicación asertiva como se la aplica y dar pautas para que ellos se comuniquen de una mejor manera con sus compañeros de trabajo y para que no exista carencia de compromiso por parte de los trabajadores.

La tercera fuerza impulsadora es desarrollar actividades para fortalecer el trabajo en equipo esto quiere decir que se debe realizar pausas activas y talleres de motivación al personal para que ellos aprendan a trabajar en equipo y así evitar un mal clima laboral lo que conlleva al individualismo por parte de los trabajadores.

La cuarta fuerza impulsadora es verificar los resultados obtenidos es ver si lo que aprendieron los empleados en el taller de comunicación asertiva lo están aplicando en la organización y así mejorar el ambiente laboral que los rodea lo que no permitiría que se cumpla esto sería la resistencia al cambio por parte de los trabajadores.

CAPÍTULO II

ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

2.01 Mapeo De Involucrados

Es un instrumento que contribuye a sistematizar y analizar la información sobre la oposición y apoyo, que puede provocar la intervención de las autoridades gubernamentales u otras organizaciones sociales, así como la población a la implementación de una política, reforma, programa, proyectos, etc.

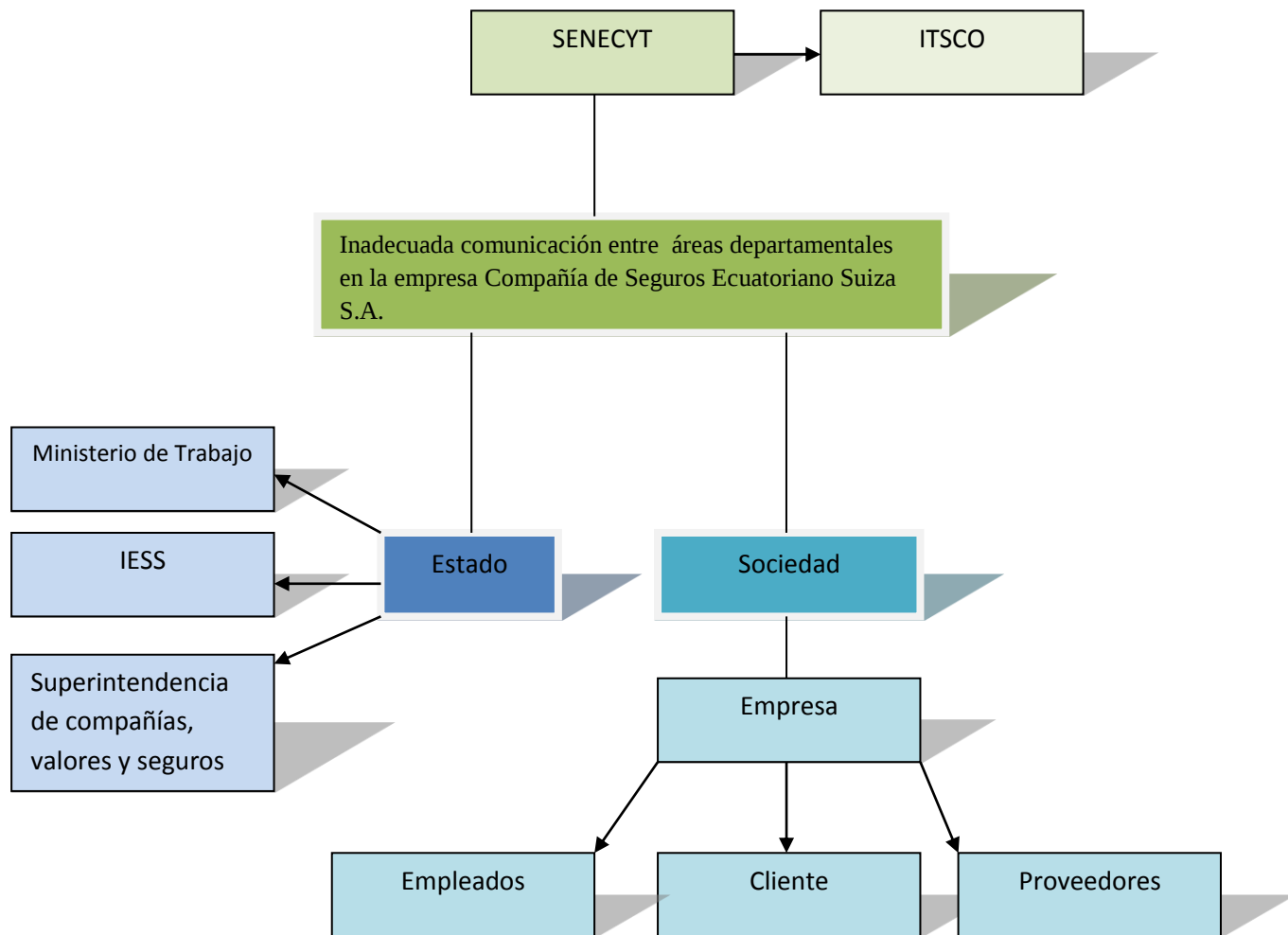


Figura 1: Mapeo de Involucrados
Fuente: Compañía de seguros ecuatoriano Suiza
Autor: Marlon Morales

2.02. Matriz de Análisis de Involucrados

Consiste en identificar los diferentes intereses, capacidades y necesidades de los grupos afectados por el proyecto de inversión, para luego usar dichas diferencias en la definición de problemas, análisis de objetivos y selección de alternativas.

Tabla 2:
Matriz de Análisis de Involucrados

AUTORES INVOLUCRADOS	INTERES SOBRE EL PROBLEMA CENTRAL	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS MANDATOS Y CAPACIDADES	INTERÉS SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
Empresa	Implementar un taller de comunicación asertiva para los colaboradores.	Estancamiento en procesos Aumento en conflictos Pérdida de clientes	Recursos tecnológicos Reglamento Interno Cód. de trabajo Art. 126 Motivación Laboral.	Aumentar motivación y la comunicación interna entre el personal	Desinterés de la empresa en invertir en un taller de comunicación asertiva
Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros	Regularizar que se cumplan las leyes y mandatos establecidos	No tener información que solicita por el ente regulador	Reglamento Interno de trabajo Recurso humano Cód. de trabajo Art. 221 Entidades Reguladoras	Mejorar la información que se presenta al ente regulador	Que el personal no cumpla con lo establecido por los jefes
Departamento de Talento Humano	Mejorar el nivel de comunicación entre áreas para disminuir la rotación del personal	Estancamiento en procesos y producción Conflictos Desmotivación	Reglamento Interno de trabajo Recursos humanos Capacitaciones	Brindar soluciones efectivas que permitan mantener un buen clima laboral	Resistencia y miedo al cambio por parte de los trabajadores
Clientes	Recibir un servicio de calidad	Retraso en la entrega de documentos Atención inadecuada Quejas por parte de los clientes	Plan nacional del buen vivir 2003-2017, objetivo #9 garantizar un trabajo digno en todas sus formas	Mejorarlos procesos de solicitud de documentos a los clientes	Pérdida de clientes y ingresos Clientes se van a la competencia
Empleados	Estabilidad laboral Buen clima laboral	Rotación del personal Clima laboral inadecuado Conflictos interpersonales	Cód. de trabajo Art. 45 Estabilidad Laboral	Minimizarlos conflictos Laborales y Mejorar el clima laboral	Carencia de control e irrespeto a las leyes internas

Fuente: Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza

Autor: Marlon Morales

2.02.01 Análisis de la Matriz de Involucrados

En la matriz de análisis de involucrados hay cinco actores el primero es la Empresa quien tiene como interés sobre el problema central que es implementar un taller de comunicación asertiva para los colaboradores; percibiendo los siguientes problemas, estancamiento en los procesos, aumento en conflictos y pérdida de clientes, la empresa cuenta con recursos, mandatos y capacidades, como son los recursos tecnológicos, el reglamento interno y el cód. de trabajo Art. 126 Motivación Laboral. La empresa tiene como interés sobre el proyecto aumentar la motivación y comunicación interna entre el personal sin embargo se puede presentar un conflicto potencial que es el desinterés de la empresa en invertir en un taller de comunicación asertiva.

El segundo es la Superintendencia de compañías, valores y seguros que tiene como interés sobre el problema central que es regularizar que se cumplan las leyes y mandatos establecidos, percibiendo el siguiente problema no tener información que solicita el ente regulador, con la ayuda de recursos, mandatos y capacidades, como son reglamento interno de trabajo, recursos humanos y cód. de trabajo Art. 221 Entidades Reguladoras, el interés sobre el proyecto es mejorar la información que se presenta al ente regulador, sin embargo se puede presentar un conflicto potencial el cual es que el personal no cumpla con lo establecido por los jefes.

El tercero es el Departamento de Recursos Humanos tiene interés sobre el problema central que es mejorar el nivel de comunicación asertiva entre áreas para disminuir la rotación del personal los problemas percibidos son, estancamiento en procesos y producción, conflictos y desmotivación, con la ayuda de recursos,

mandatos y capacidades, que son reglamento interno de trabajo y capacitaciones el interés sobre el proyecto es brindar soluciones efectivas que permitan mantener un buen clima laboral pero aparece un conflicto potencial que es resistencia y miedo al cambio por parte de los trabajadores.

El cuarto es los clientes tiene como interés sobre el problema central el cual es recibir un servicio de calidad, los problemas percibidos son retraso en la entrega de documentos, atención inadecuada y quejas por parte de los trabajadores con la ayuda de recursos, mandatos y capacidades el cual consta el Plan Nacional del Buen Vivir 2003-2017 objetivo N° 9 que garantiza un trabajo digno en todas sus formas el interés sobre el proyecto es, mejorar los procesos de solicitud de documentos a los clientes, y el conflicto potencial que aparece es pérdida de clientes y ingresos y que los clientes se vayan a la competencia.

El quinto es los empleados el interés que ellos tienen sobre el problema central es la estabilidad laboral y un buen clima laboral, los problemas percibidos son rotación del personal, clima laboral inadecuado y conflictos interpersonales, con la ayuda de recursos, mandatos y capacidades es el cód. de trabajo Art. 45 Estabilidad laboral, el interés sobre el proyecto es minimizar los conflictos laborales y mejorar el clima laboral, el conflicto potencial que se presenta es carencia de control e irrespeto a las leyes internas.

CAPÍTULO III

PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.01 Árbol de problemas

El árbol de problemas es un apoyo importante para entender la problemática que debe resolverse. En este diseño tipo árbol se expresan las condiciones negativas detectadas por los involucrados relacionadas con un problema concreto (en una sucesión encadenada tipo causa/efecto). Una vez realizado, se ordenan los problemas principales sobre los cuales se van a encaminar los esfuerzos en forma de objetivos del proyecto. Este procedimiento seguido de clarificación de los problemas permite mejorar el diseño, efectuar un preliminar supuesto del proyecto durante su ejecución y una vez terminado el proyecto constituye una fácil forma de revisar la efectividad de las medidas acometidas para resolver los problemas.

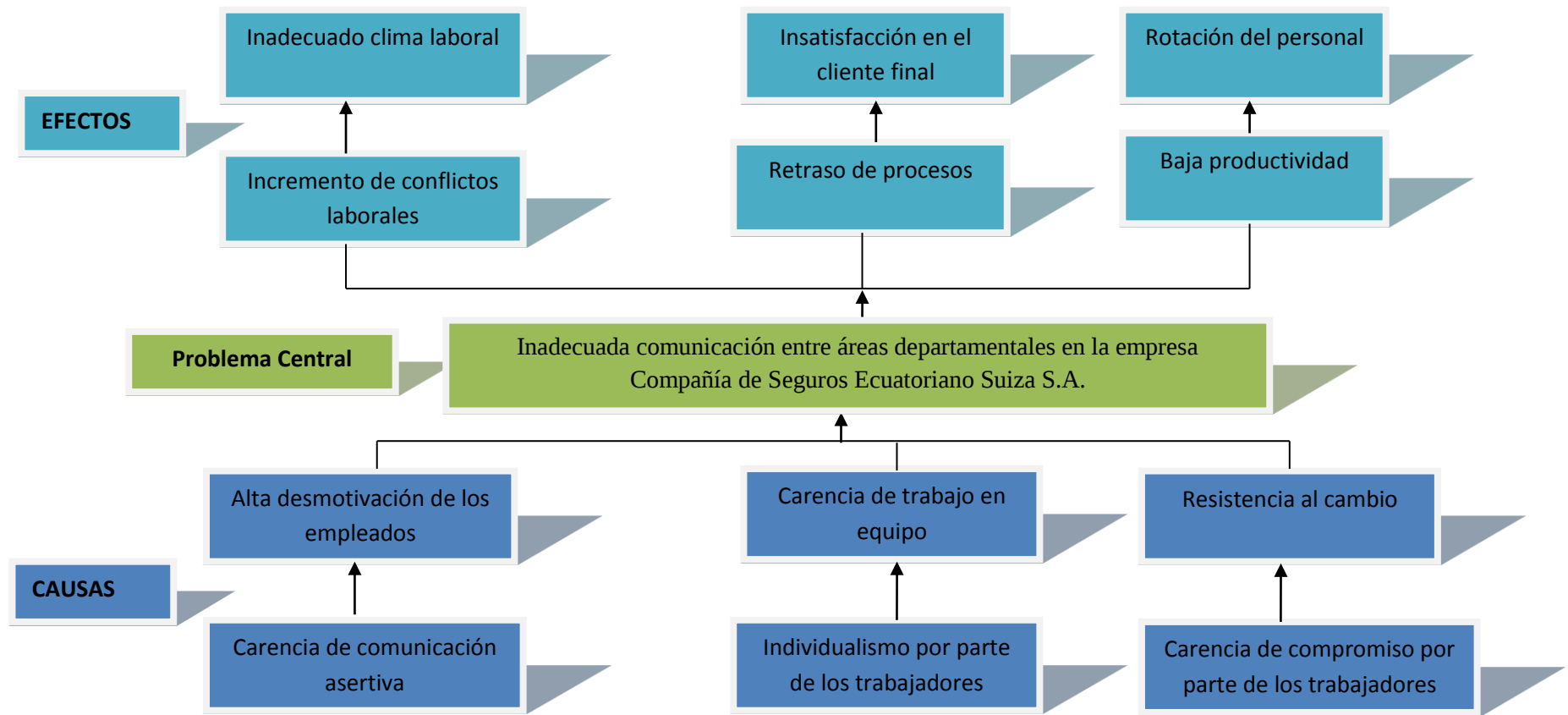


Figura 2: Árbol de Problemas

Fuente: Compañía de seguros ecuatoriano Suiza

Autor: Marlon Morales

3.01.01 Análisis del Árbol de Problemas

En este proyecto el problema central radica en la inadecuada comunicación entre áreas departamentales en la empresa Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza S.A.

La primera causa es por la carencia de comunicación asertiva por parte de los empleados, generando problemas tanto internamente con las demás áreas y externamente afectaría a los clientes esto conlleva al incremento de conflictos laborales y dando como resultado un inadecuado clima laboral.

La segunda causa es el individualismo por parte de los trabajadores, se refiere a que no comparten conocimientos a los demás trabajadores son individualistas y esto produce la carencia de trabajo en equipo, crea el retraso de procesos y da como resultado una insatisfacción del cliente final.

La tercera causa es la carencia de compromiso por parte de los empleados genera resistencia al cambio, se trata que el personal no quiere adaptarse a los nuevos parámetros que establecen los altos directivos, teniendo una baja productividad esto lleva al aumento de la rotación del personal y esto crea pérdidas para la compañía porque tiene que capacitar otra vez al nuevo personal.

3.02 Árbol de Objetivos

Se lo conoce también como árbol de medios y fines, esta herramienta nos permite transformar del árbol de problemas las cuales (raíces) en medios y los efectos (hojas) en fines, además de guiarnos hacia el análisis de alternativas llevando los medios a estrategias.

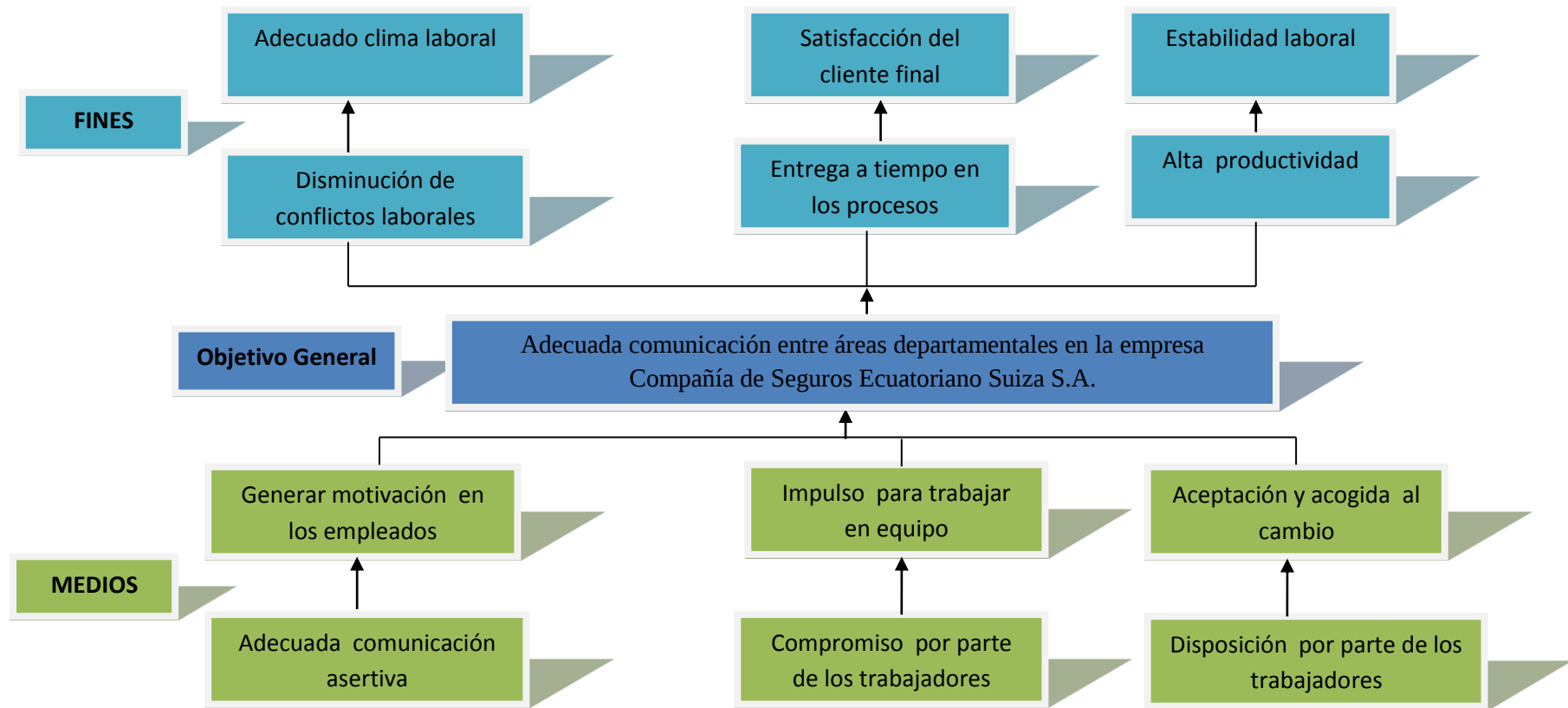


Figura 3: Árbol de Objetivos

Fuente: Compañía de seguros ecuatoriano Suiza

Autor: Marlon Morales

3.02.03 Análisis del Árbol de Objetivos

En este proyecto el objetivo general es la adecuada comunicación entre áreas departamentales en la empresa Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza S.A.

El primer medio es la adecuada comunicación asertiva por parte de los empleados creando la motivación en los empleados esto conlleva a la disminución de los conflictos laborales generando un adecuado clima laboral y así se tendría una empresa con colaboradores bien motivados y empoderados de la filosofía corporativa de la empresa.

El segundo medio es el compromiso por parte de los trabajadores forjando el impulso para trabajar en equipo lo que genera la entrega a tiempo en los procesos obteniendo como resultado la satisfacción del cliente final, y así ellos recomiendan a sus conocidos sobre el buen servicio que brinda la compañía.

El tercer medio es la disposición por parte de los trabajadores creando aceptación y acogida a los cambios esto genera alta productividad y teniendo como resultado la estabilidad laboral, esto favorece a los empleados tanto en el ámbito laboral y psicológico porque se sienten que la empresa los apoya totalmente.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

4.01 Matriz de Análisis de Alternativas

El análisis de alternativas permite establecer el objetivo principal del proyecto, así como identificar los medios posibles para alcanzarlo y seleccionar aquellos que resulten más adecuados, desde los puntos de vista técnico y económico. El objetivo principal del proyecto representa un cambio social, cuyo logro es en sí mismo la solución al problema central que afecta a la población potencialmente beneficiaria.

Tabla 3:
Matriz de Análisis de Alternativas

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categoría
Mejorar la comunicación entre áreas departamentales	5	4	4	4	5	22	Alto
Disminuir los conflictos laborales	5	4	4	3	5	21	Alto
Desarrollar el trabajo en equipo	5	4	4	4	5	22	Alto
Motivar a los empleados	5	4	5	5	4	23	Alto

Fuente: Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza

Autor: Marlon Morales

4.01.01 Análisis de la Matriz de Alternativas

El primer objetivo es mejorar la comunicación entre áreas departamentales, obteniendo un impacto sobre el propósito de 5, en factibilidad técnica una estimación de 4, en factibilidad financiera una valoración de 4, en factibilidad social una valor de 4 y en factibilidad política con la evaluación de 5 teniendo una suma total de 22, considerada una categoría alta, se considera esa categoría porque la empresa todavía puede controlar y evitar problemas más fuertes a futuro.

El segundo objetivo es disminuir los conflictos laborales, teniendo un impacto sobre el propósito de 5, en factibilidad técnica una valoración de 4, en factibilidad financiera un índice de 4, en factibilidad social un parámetro de 3 y en factibilidad política un valor de 5 teniendo una suma total de 21, considerada una categoría alta, porque se presentan conflictos pero con el dialogo interno se solucionan y no llegan a problemas mayores y más difíciles de solucionar.

El tercer objetivo es desarrollar el trabajo en equipo, teniendo un impacto sobre el propósito de 5, en factibilidad técnica una valoración de 4, en factibilidad financiera una puntuación de 4, en factibilidad social un valor de 4 y en factibilidad política un índice de 5 teniendo una suma total de 22, considerada una categoría alta, se analiza que si hay trabajo en equipo pero toca fomentar para que todo el personal se apoyen así incrementar y fortalecer el poder trabajar unos con otros.

El cuarto objetivo es motivar a los empleados, teniendo un impacto sobre el propósito de 5, en factibilidad técnica un índice de 4, en factibilidad financiera una valor de 5, en factibilidad social una valoración de 5 y en factibilidad política un parámetro de 4 teniendo un total de 23, considerada una categoría alta, aquí se nota que le falta motivación al personal le puede traer problemas a la empresa.

4.02 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

Es un instrumento de análisis cualitativos de riesgos que nos permiten identificar prioridades en cuanto a los posibles riesgos de un proyecto en función tanto de la probabilidad de que ocurran como de las repercusiones que podrían tener sobre nuestro proyecto en caso de que ocurriera.

Tabla 4:
Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

OBJETIVOS	FACTIBILIDAD DE LOGRARSE	IMPACTO DE GENERO	IMPACTO AMBIENTAL	RELEVANCIA	SOSTENIBILIDAD	TOTAL	CATEGORÍA
Mejorar la comunicación entre áreas departamentales	Se mejoran los procesos de las diferentes áreas (4)	Impacta tanto a hombres como mujeres (4)	Mejora el clima laboral (4)	Aumentar la productividad de los empleados (5)	Realizar pausas activas para disminuir el estrés (5)	22	Alto
Disminuir los conflictos laborales	Se mejora el clima laboral (4)	Se involucran hombres y mujeres en un buen clima laboral (4)	Mejora la comunicación entre empleados (4)	Disminución de conflictos (5)	Talleres de comunicación asertiva (5)	22	Alto
Desarrollar el trabajo en equipo	Agilidad en procesos (5)	Impacto positivo para hombres, mujeres y cliente final (4)	El personal se siente a gusto en la organización (5)	Genera eficiencia y eficacia dentro de los trabajadores (4)	Apoyo por parte de la gerencia (5)	23	Alto
Motivar a los empleados	Empoderamiento por parte de los empleados (5)	Tanto hombres como mujeres se sienten a gusto en sus áreas de trabajo (5)	Adecuado clima laboral (4)	Aumento de productividad por parte de los empleados (5)	Desarrollar un plan de incentivos (5)	24	Alto

Fuente: Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza

Autor: Marlon Morales

4.02.01 Análisis de la matriz de Análisis de Impacto de Objetivos

El primer objetivo es mejorar la comunicación entre áreas departamentales, con la factibilidad de lograrse que es mejorar los procesos de las diferentes áreas con un valor de (4), un impacto de género que impacta tanto a hombres como mujeres con un valor de (4), un impacto ambiental que mejora el clima laboral con una puntuación de (4), una relevancia que ayuda a Aumenta la productividad de los empleados con un porcentaje de (5), la sostenibilidad que es Realizar pausas activas para disminuir el estrés de los empleados con una valoración de (5) obteniendo un total de (22) que está en la categoría alta.

El segundo objetivo es disminuir los conflictos laborales, con la factibilidad de lograrse que es mejorar el clima laboral con una puntuación de (4), un impacto de género que se involucran tanto a hombres como mujeres en un buen clima laboral con un índice de (4), un impacto ambiental que mejora la comunicación entre empleados con un valor de (4), una relevancia que ayuda a disminuir los conflictos con un parámetro de (5), la sostenibilidad que son realizar talleres de comunicación asertiva con una apreciación de (5) obteniendo un total de (22) que está en la categoría alta.

El tercer objetivo es desarrollar el trabajo en equipo, con la factibilidad de lograrse que es agilidad en procesos con una estima de (5), un impacto de género que tiene un impacto positivo tanto a hombres como mujeres y al cliente final con una valoración de (4), un impacto ambiental que es que el personal se sienta gusto en la organización una índice de (5), una relevancia que genera eficiencia y eficacia dentro de los trabajadores con una parámetro de (4), con una sostenibilidad que es

apoyo por parte de la gerencia con una puntuación de (5) obteniendo un total de (23) que está en la categoría alta.

El cuarto objetivo es motivar a los empleados, con la factibilidad de lograrse que es empoderamiento por parte de los empleados con una puntuación de (5), un impacto de género que impacta tanto a hombres como mujeres se sienten a gusto en sus áreas de trabajo con una calificación de (5), un impacto ambiental que es adecuado clima laboral con una apreciación de (4), una relevancia que ayuda al aumento de productividad por parte de los empleados con un índice de (5), con una sostenibilidad que es desarrollar un plan de incentivos con una parámetro de (5) obteniendo un total de (24) que está en la categoría alta

4.03 Diagrama de Estrategias

Es una matriz donde se detalla cual es la finalidad del proyecto y como lograrlo, también está el propósito esto es como lo vamos a proponer para sacar a flote el proyecto y por ultimo están los componentes estos son los pasos que vamos a seguir para ver en que se está fallando y como lo podemos mejorar.

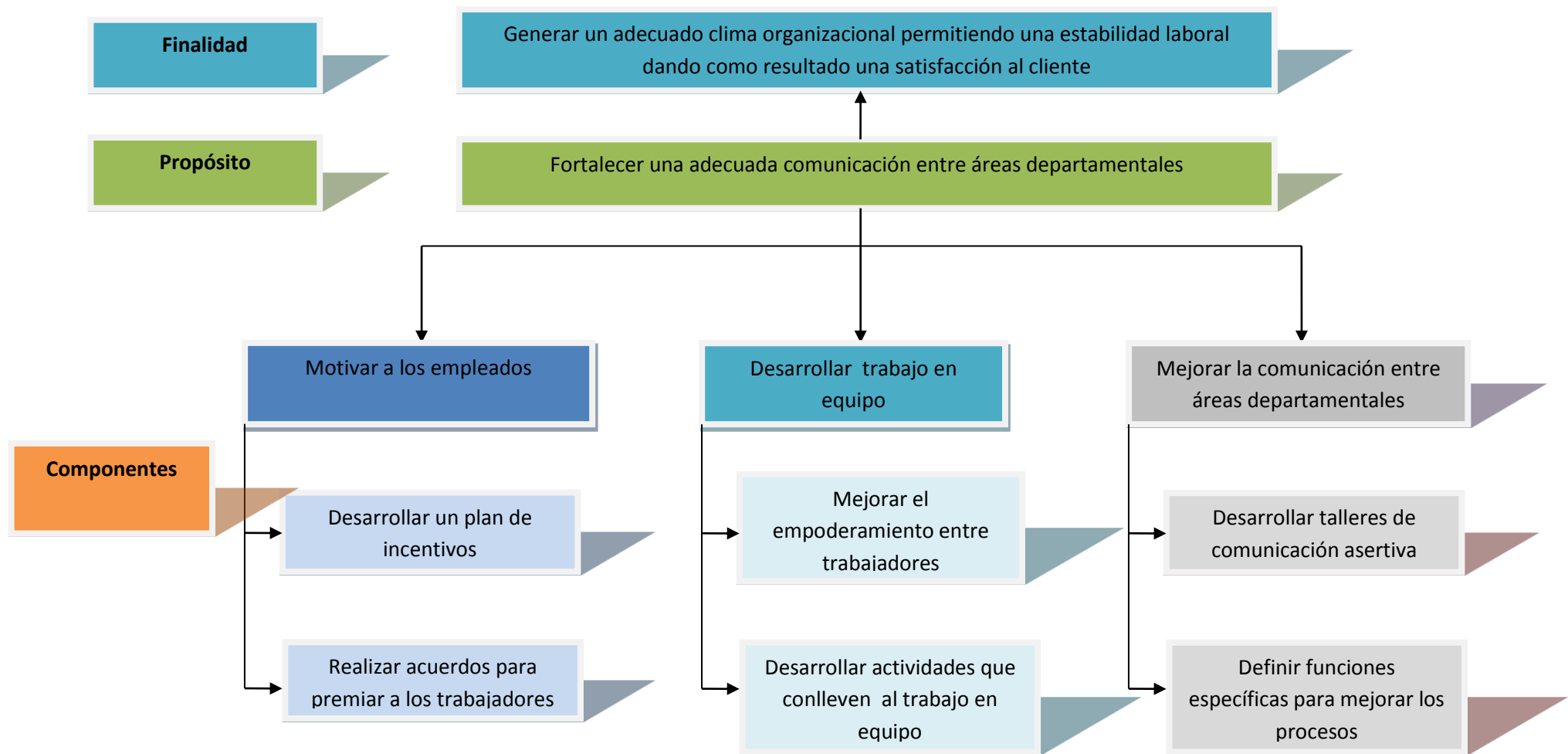


Figura 4: Diagrama de Estrategias
Fuente: Compañía de seguros ecuatoriano Suiza
Autor: Marlon Morales

4.03.01 Análisis del Diagrama de Estrategias

El propósito es fortalecer una adecuada comunicación entre áreas departamentales, generando un adecuado clima organizacional permitiendo una estabilidad laboral dando como resultado una satisfacción al cliente.

El primero componente es motivar a los empleados, mediante el desarrollo de un plan de incentivos, también se puede realizar acuerdos entre los jefes departamentales para premiar a los trabajadores.

El segundo componente es desarrollar el trabajo en equipo esto se puede lograr mejorando el empoderamiento entre trabajadores, también se pueden desarrollar actividades que conlleven al personal a trabajar en equipo.

El tercer componente es mejorar la comunicación entre áreas departamentales esto se puede realizar desarrollando talleres de comunicación asertiva también es importante tener definido las funciones específicas que realiza cada empleado y así mejorar los procesos.

4.04 Matriz de Marco Lógico

La matriz de marco lógico es una herramienta de trabajo con la cual un evaluador puede examinar el desempeño de un programa en todas sus etapas.

Resume la finalidad, propósito, componentes, actividades, insumos, presupuestos, indicadores, medios de verificación y supuestos que se presentan en el proyecto.

Tabla 5:
Matriz de Marco Lógico

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Adecuado clima laboral. Satisfacción al cliente. Estabilidad laboral.	Mejorar las relaciones interpersonales. Mas referidos por cliente final satisfecho. Baja rotación de personal.	Mejora en procesos. Facturación. Por medio de la nomina.	Mayor reconocimiento en el mercado. Generar plan carrera.
PROPÓSITO	Mejorar los procesos y el cliente final satisfecho. Disminución de quejas y reclamos del cliente final.	Encuesta de satisfacción al cliente final Registro de quejas	Ganar más participación en el mercado.
COMPONENTES	Mayor productividad. Rapidez en los procesos interdepartamentales. Adecuado trabajo en equipo.	Cumplimiento de metas. Entrega oportuna al cliente final. Disminución de conflictos laborales.	Empoderamiento por parte de los empleados. Desinterés para trabajar en equipo. Mejorar el clima laboral.

FINALIDAD	PRESUPUESTO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
A1. C1. Desarrollar un plan de incentivos. A2. C1. Realizar acuerdos para premiar a los trabajadores. A1. C2. Mejorar el empoderamiento entre colaboradores. A2. C2. Desarrollar actividades que desarrollen el trabajo en equipo. A1. C3. Desarrollar talleres de comunicación asertiva. A2. C3. Definir funciones específicas para mejorar dos procesos.	USD \$77.35 Esferográficos Resmas de papel bond Marcadores permanentes Marcadores borrables Alimentación Impresiones	Facturas Notas de venta Recibos	Organización inadecuada Falta de colaboración por parte de la administración y colaboradores. Inasistencia a las charlas por parte de los trabajadores. No tener bien definidas las funciones de cada empleado.

Fuente: Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza

Autor: Marlon Morales

4.04. Análisis de la Matriz de Marco Lógico

La finalidad del proyecto es un adecuado clima laboral, proporcionando satisfacción al cliente y estabilidad laboral, los indicadores que se utilizan son: mejorar las relaciones interpersonales esto conlleva a mas referidos por cliente final satisfecho y esto genera menor rotación de personal. Los medios de verificación a utilizarse son: mejora en procesos esto ayuda agilizar los procesos, facturación se refiere a los nuevos clientes que ingresan y por medio de la nomina. Los supuestos que pueden llegar a darse serían estabilidad laboral, mayor reconocimiento en el mercado y generar un plan carrera.

El propósito es generar una adecuada comunicación entre áreas departamentales generando una mejora en los procesos y que el cliente final se sienta satisfecho esto se puede medir mediante una encuesta de satisfacción al cliente final y así ganar más participación en el mercado.

Los componentes a utilizar son, motivación a los trabajadores, desarrollar el trabajo en equipo y mejorar la comunicación asertiva. Esto generaría mayor productividad, rapidez en los procesos interdepartamentales y adecuado trabajo en equipo, esto ayudara al cumplimiento de metas, entrega oportuna al cliente final, disminución de conflictos laborales. Los supuestos que pueden aparecer son empoderamiento por parte de los trabajadores, desinterés para trabajar en equipo y mejora en el clima laboral. Se cuenta con un presupuesto de USD \$77.35 para la realización del proyecto.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.01 Estructura

5.01.01 Antecedentes de la propuesta

Con más de seis décadas de destacada trayectoria y profesionalismo en la actividad aseguradora, Ecuatoriano Suiza está formada por un equipo humano comprometido totalmente, con los valores de la empresa, los principios de total seguridad y siempre logrando superar las expectativas de nuestros clientes. La Compañía de Seguros Ecuatoriano-Suiza S.A. se fundó en Guayaquil, el 11 de Mayo de 1954, como resultado de un trabajo conjunto de eminentes empresarios ecuatorianos y las compañías de seguros Basler de Basilea-Suiza y la reaseguradora Unión Ruck de Zurich-Suiza, tras percatarse de la inexistencia de una aseguradora que cubriera todos los requerimientos de una empresa nacional o extranjera en la transferencia de riesgos en forma técnica, solvente y moderna. Operaciones que se expandieron en 1955 a la ciudad de Quito.

En el año 2012, como consecuencia de la promulgación de la Ley de Regulación y Control del Poder de Mercado, la compañía se somete a un proceso de venta en el cual participaron importantes grupos y empresas tanto nacionales como

del exterior, proceso que se concretó a finales del mes de julio del mismo año, con la venta de las acciones a un grupo de inversionistas ecuatorianos.

Sin duda este cambio de accionistas fortalece aún más la imagen de Ecuatoriano Suiza y le permitirá ubicarse en los próximos años en lugares estelares dentro del mercado asegurador ecuatoriano.

Se puede analizar que la compañía ha ido creciendo considerablemente en los últimos años esto es muy bueno, sin embargo el problema es la carencia de una adecuada comunicación entre áreas departamentales y esto genera un problema mayor lo que conllevaría a tener pérdidas económicas por la falta de comunicación entre compañeros de trabajo de la empresa, ya que no cumplen con los procesos que existen y esto llevaría a generar pérdidas considerables, tanto de clientes como de producción y esto se da porque no existe una adecuada comunicación entre los colaboradores de la organización y sus jefes.

5.01.02 Justificación de la propuesta

La presente investigación pretende plantear la importancia de que exista un taller de comunicación asertiva hacia los colaboradores para un mejor desempeño en sus actividades ya que un personal motivado contagia de energía positiva al grupo dando mayor énfasis a las labores que realiza.

Considerando esta limitación ha surgido la necesidad de diseñar un taller de comunicación asertiva que permita la mejora del clima laboral en la organización, ya que este debe ser idóneo, de tal forma que la convivencia y la relación que exista en la organización sea agradable y cordial entre los empleados lo que favorece para el desarrollo de las funciones y tareas delimitadas y la salud laboral por parte de los

empleadores, lo que permite que su convivencia laboral sea armoniosa. Así mismo es muy importante dar la apertura y hacerles partícipes a los colaboradores a la toma de decisiones con ello el personal se sentiría empoderado de la empresa en sus diversas actividades, beneficiando al cliente interno y externo.

5.01.03 Misión de la propuesta

Proveer seguridad y estabilidad financiera a la vida y patrimonio de nuestros clientes, generando valor para nuestros colaboradores, socios de negocios y accionistas.

5.01.04 Visión de la propuesta

Nos vemos al 2020 entre las cinco primeras compañías aseguradoras privadas del país por primas y la número uno en rentabilidad.

5.01.05 Objetivos

Objetivo General

Generar una adecuada comunicación entre áreas departamentales en la empresa Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza S.A, para mejorar las relaciones interpersonales entre los colaboradores.

Objetivo Especifico

- Motivar a los empleados
- Desarrollar el trabajo en equipo
- Mejorar la comunicación entre áreas departamentales

5.01.06 Valores de la empresa

- **Innovación**

MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA COMPAÑÍA DE SEGUROS ECUATORIANO SUIZA MEDIANTE LA ELABORACIÓN DE UN TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL PERIODO 2017/2018.

Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza S.A fomenta, como clave de éxito organizacional, la continua actualización de conocimientos de su personal, estableciendo el apoyo necesario para configurar un espacio de trabajo dónde se potencie el espíritu de emisión y recepción de propuestas de mejora innovadoras. Toda innovación, mejora e investigación abierta, deberá de ser escrupulosa con el cumplimiento de las distintas normativas existentes.

- **Comunicación**

Es la manera que tenemos para poder llegar a sus clientes, damos a conocer lo que hace y cómo funciona o qué nuevos productos lanzamos al mercado y que beneficios estos brindan.

- **Alegría**

Es el sentimiento positivo que causa una emoción placentera o por la proximidad con alguna persona o y la transmite hacia las demás personas, para que nuestros trabajadores se sientan empoderados de la filosofía corporativa de la empresa.

- **Cultura de Servicio**

Es la convicción y compromiso que adquirimos cuando atendemos un contacto o requerimiento del Cliente (interno y externo), Intermediario o Proveedor; es la fidelidad a solucionar en forma efectiva y precisa todos los requerimientos logrando un aporte al nivel de satisfacción, cumplimiento de los estándares de servicio, tiempos de solución de requerimientos, normas, procesos y convicciones.

5.01.07 Diagrama de Estrategias

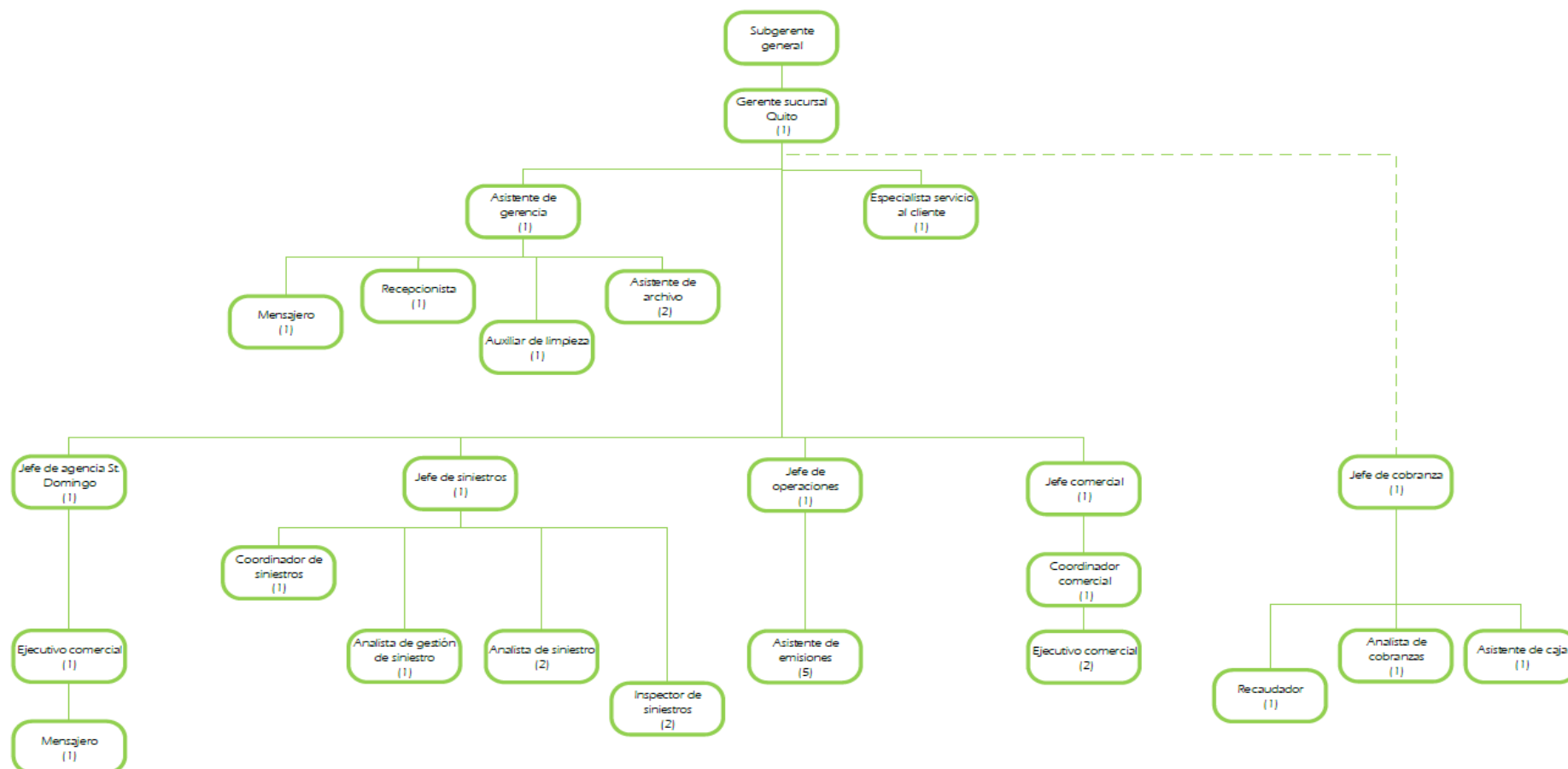


Figura 5 : Diagrama de Estrategias

Fuente: Compañía de seguros ecuatoriano Suiza

Autor: Marlon Morales

5.01.08 Política de comunicación

Somos una compañía que busca ser la primera opción de los ecuatorianos en la contratación de seguros, brindándoles protección a sus activos y proyectos, con una estructura económicamente fuerte respaldada por reaseguradores de reconocido prestigio internacional y con un grupo humano profesional con altos estándares de excelencia orientado a satisfacer los requerimientos de nuestros asegurados a través de la mejora continua de procesos.

5.02 Descripción de la herramienta metodológica

Para resolver el problema central del proyecto y obtener conocimientos acerca del mismo la investigación se va a enfocar en el método cuantitativo se realizara una recolección de datos que ayude a la investigación y el método deductivo se busca un concepto que abarque el comportamiento de los colaboradores frente a la problemática.

El resultado de la investigación permitirá promover la participación, integración y convivencia en el marco de la cultura organizacional, en donde cobra sentido el ejercicio de funciones y el reconocimiento de las capacidades individuales y grupales; permitiendo que la información fluya entre el nivel administrativo y operativo.

5.02.01 Tipos de Herramientas Metodológicas

Investigación Cualitativa que ayuda a describir las cualidades y características del problema planteado en el proyecto y sus posibles soluciones, con este fin se usó la investigación documental se apoya en documentos existentes, es decir libros,

artículos, revistas y archivos encontrados en la Empresa Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza.

La Investigación Cuantitativa también fue una herramienta que ayudó a este proyecto para obtener datos de forma numérica recolectados a través de encuestas realizadas a todos los colaboradores de la Empresa Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza.

5.02.02 Enfoque de la investigación

En el presente proyecto está enfocado en el modelo de investigación, desarrollo e innovación I+D+I que consiente desarrollar los temas haciendo énfasis en las ideas principales. Este modelo de investigación tiene como método al marco lógico que ayuda a la conceptualización, ejecución y la evaluación posterior.

5.02.03 Población

La Empresa cuenta con 26 personas, los datos obtenidos y sus resultados están tomados de 26 personas que forman parte del área administrativa de la Empresa Compañía de seguros Ecuatoriano Suiza. Y están involucrados de manera directa con el estudio y propuesta de este proyecto.

5.02.04 Marco Teórico

Comunicación Asertiva

La comunicación asertiva es uno de los pilares esenciales en una relación feliz. La comunicación asertiva influye en las relaciones de amistad, pareja, familia y por supuesto, también en el contexto profesional. La comunicación asertiva es gratificante incluso es la relación que una persona establece consigo misma.

Tipos de Comunicación

Comunicación Pasiva

Es la que está relacionada a la persona que no expresa necesidades, posturas ni opiniones. Que normalmente está de acuerdo con los otros aunque vaya en contra de sus propias creencias.

Comunicación Asertiva

Es la relacionada con aquellas personas que expresa sus necesidades, deseos y opiniones. Toma postura en situaciones y trata de entender a la otra persona antes de manifestar sus propios sentimientos.

Comunicación Agresiva

Es aquella que se relaciona con la persona que expresa necesidades, deseos u opiniones hostilmente. Normalmente trata de imponer su forma de pensar a los demás ignora todo sentimiento o postura que sea contraria a él o ella.

Comunicación Pasivo-Agresiva

Es una combinación de ambos estilos y normalmente se puede conocer como agresión oculta, expone que la persona que utiliza este estilo de comunicación puede expresar indirectamente la hostilidad en formas socialmente aceptables y con una motivación aparentemente amistosa.

Relaciones interpersonales

Se identifican por darse entre dos o más personas, son aquellas que suponen que un individuo interactúa con otro y por tanto, entra en su vida al mismo tiempo que deja que esa otra persona entre en la suya. Las relaciones interpersonales son lo opuesto a las relaciones intrapersonales, aquellas que una persona establece en su interior y que tiene como objeto fortalecer su yo individual.

Las relaciones interpersonales son muchas y muy variadas, pudiendo una persona conocer diferentes tipos de ellas. Entre los más comunes debemos mencionar a las relaciones familiares (las primeras que una persona establece y las que lo marcan de por vida), las relaciones de amistad, de pareja, laborales, etc. Todas estas relaciones nutren a la persona ya que cada una de ellas aporta elementos que van determinando el carácter y la personalidad del individuo.

Motivación

Es uno de los aspectos psicológicos que se relaciona más estrechamente con el desarrollo del ser humano. La motivación no se caracteriza como un rasgo personal, sino por la interacción de las personas con la situación, por ello la motivación varía de una persona a otra y en una misma persona puede variar en diferentes momentos y situaciones.

Elementos de la motivación:

- **Indiferencia:** estado regular del sujeto que aun no han encontrado motivo alguno para entrar en acción.
- **Motivo:** ese algo que moviliza al sujeto, en este caso se identifica como un valor.

- **Objetivo:** lo que el sujeto desea conseguir una vez que se ha puesto en marcha.
- **Satisfacción:** es el estado que alcanza el sujeto después de lograr el objetivo.

Tipos de motivación

Motivación intrínseca

Motivación asociada con las actividades que son reforzadoras en sí mismas. Lo que nos motiva a hacer algo cuando no tenemos que hacerlo.

Motivación extrínseca

Motivación creada por factores externos como las recompensas y los castigos. Cuando hacemos algo para obtener una calificación, evitar un castigo, complacerá al maestro o por alguna otra razón que tiene poco que ver con la tarea.

Locus de causalidad

La localización interna o externa de la causa de la conducta. A partir de la mera observación de la conducta es imposible decir si su motivación es intrínseca o extrínseca.

Motivación personal

En Psicología, existen diversas teorías que establecen y clasifican los elementos que mueven a una persona a realizar algo o dejar de hacerlo. En muchos casos la motivación de una persona viene determinada por necesidades, tal como se establece en la llamada 'pirámide de Maslow'. Igualmente, la motivación está fuertemente influida por la satisfacción de realizar una tarea o conseguir un determinado objetivo pero también por los incentivos que realzara o no realizara determinada conducta puede conllevar.

Motivación laboral

Es aquella que está relacionada con el ámbito de trabajo. Algunos ejemplos pueden ser la remuneración económica, los días de vacaciones, el status social y la propia realización y desempeño de la tarea. Es importante en este caso para la persona encontrar factores intrínsecos en el desarrollo de las tareas de un puesto de trabajo.

Motivación deportiva

En el mundo del deporte, especialmente a un alto nivel, la motivación es fundamental, ya que en muchos casos para alcanzar determinados objetivos el cuerpo tiene que llevar a unos límites de esfuerzo enormes.

El auto superación, la competitividad y la recompensa se puede obtener de conseguir una meta en mucho caso a los deportistas. En muchos casos, la motivación

intrínseca se ve limitada por la propia lógica del deporte de alta competición y los deportistas deben también trabajar el componente mental.

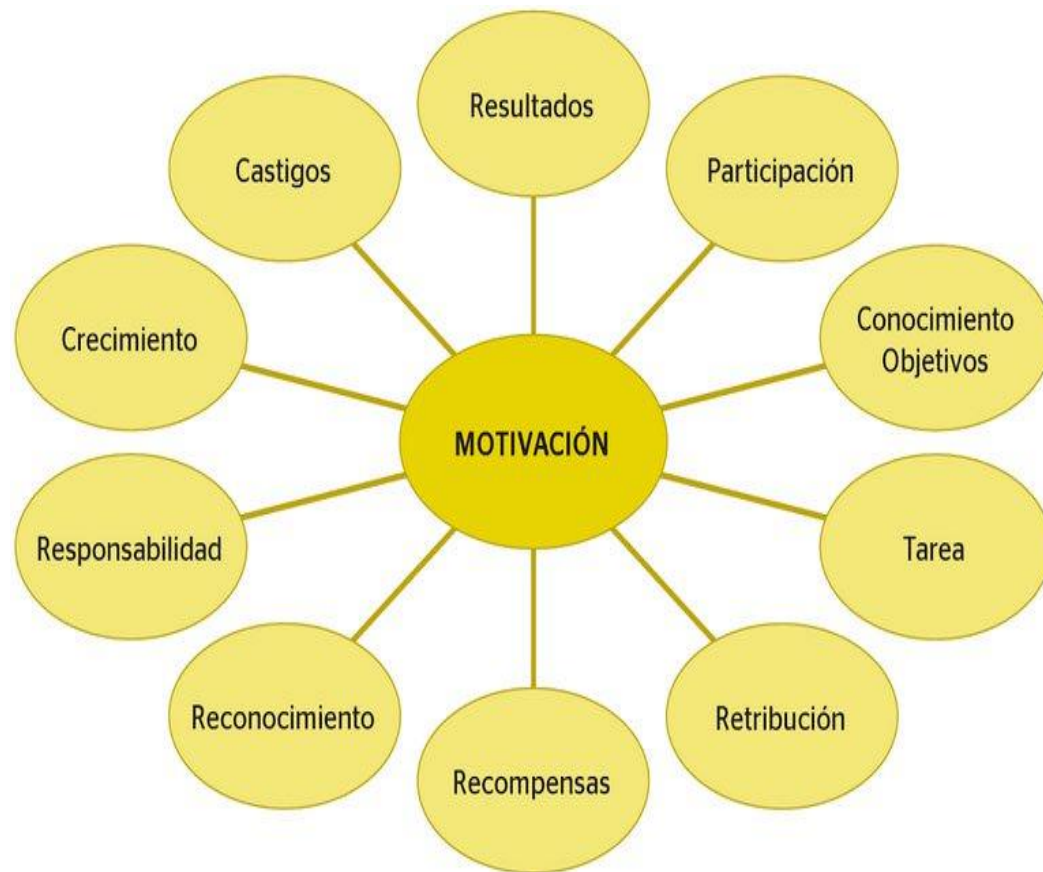


Figura 6: Diagrama de Estrategias

Fuente: Compañía de seguros ecuatoriano Suiza

Autor: Marlon Morales

5.02.05 Modelo de encuesta**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA EMPRESA COMPAÑÍA DE
SEGUROS ECUATORIANO SUIZA**

A continuación se presenta una serie de preguntas con la finalidad de determinar la comunicación que existe entre los colaboradores, así como los factores que intervienen en ella; para lo cual se pide responder las preguntas con absoluta sinceridad y libertad. Lea cuidadosamente las preguntas y escoja la respuesta según su criterio “X”.

1.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con la comunicación interna que existe en la empresa Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza?

Muy Satisfecho

Poco satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

☐☐☐☐

2.- ¿Considera usted que la comunicación interna que actualmente se maneja en Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza, le permite realizar su trabajo de una manera optima?

Si

☐

No

☐

PORQUE?

3.- ¿Tiene usted conocimiento de la política de comunicación que la empresa Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza maneja?

Si

☐

No

☐

4.- ¿Conoce los canales de comunicación que existen en la empresa Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza?

Si	No
☐	☐

5.- ¿Cómo valora la efectividad de comunicación con su jefe inmediato?

Muy efectiva	Efectiva	Poco efectiva	Nada efectiva
☐	☐	☐	☐

6.- ¿Cree usted que cuenta con herramientas necesarias para la emisión y recepción de información?

Si	No
☐	☐

PORQUE?

7.- ¿Se encuentra con algunos de los siguientes obstáculos a la hora de interactuar con las diferentes áreas de la empresa Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza?

- ❖ Ausencia de procesos
- ❖ Mala actitud de los compañeros
- ❖ Políticas no establecidas
- ❖ Inadecuada comunicación entre departamentos
- ❖ Individualismo

8.- ¿Qué método emplea con más frecuencia para comunicarse en la empresa Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza?

❖ Personalmente

❖ Correo Electrónico

❖ Teléfono

9.- ¿Conoce usted que es la comunicación asertiva?

Si

No

10.- ¿Estaría de acuerdo que se dé un taller de comunicación asertiva en la empresa?

Si

No

Gracias por su colaboración.

5.02.06 Tabulación de la Encuesta

1. ¿Cuál es su grado de satisfacción con la comunicación interna que existe en la empresa compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza?

Tabla 6:
Pregunta 1

Alternativas	Encuestados	Porcentajes
Muy Satisfecho	3	11,54%
Poco satisfecho	9	34,62%
Satisfecho	12	46,15%
Insatisfecho	2	7,69%
Total		100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Marlon Morales

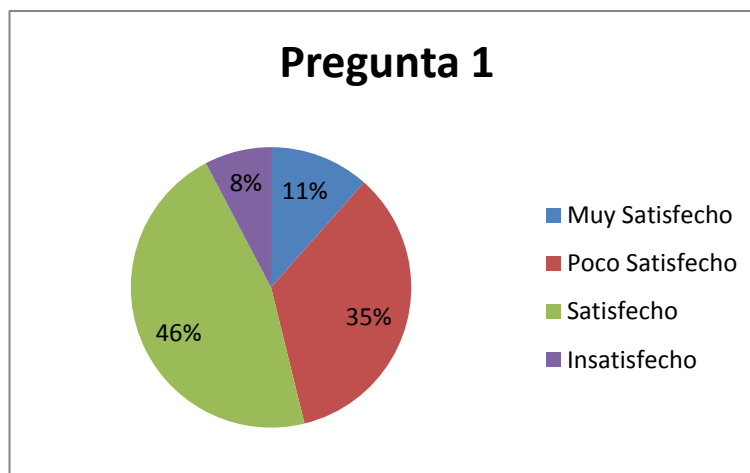


Figura 7: Pregunta número 1

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Marlon Morales

Análisis: Se puede observar que los colaboradores de la empresa compañía de seguros ecuatoriano suiza se encuentran muy satisfechos con la comunicación interna con un porcentaje del 11%, poco satisfechos con la comunicación interna de la empresa con un porcentaje de 35%, el 46% indican estar satisfechos y nada satisfechos con una valoración de 8%.

2. ¿Considera usted que la comunicación interna que actualmente se maneja en Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza, le permite realizar su trabajo de una manera óptima?

Tabla 7:
Pregunta 2

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Si	16	61,54%
No	10	38,46%
Total		100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Marlon Morales

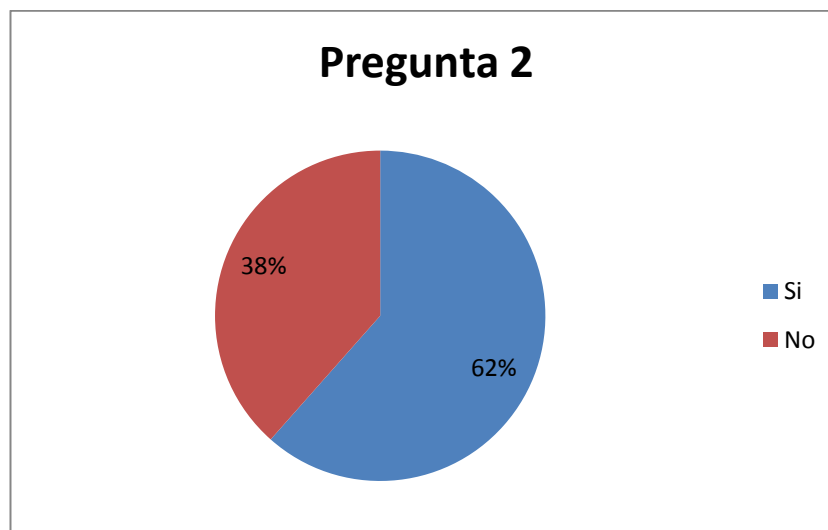


Tabla 8: Pregunta número 2

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Marlon Morales

Análisis: Los colaboradores en un 62% señalan que la comunicación interna les permite encontrar la información necesaria para realizar su trabajo, mientras que el 38% indica lo contrario.

3. ¿Tiene usted conocimiento de la política de comunicación que la empresa Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza maneja?

**Tabla 9:
Pregunta 3**

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Si	11	42,31%
No	15	57,60%
Total		100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Marlon Morales

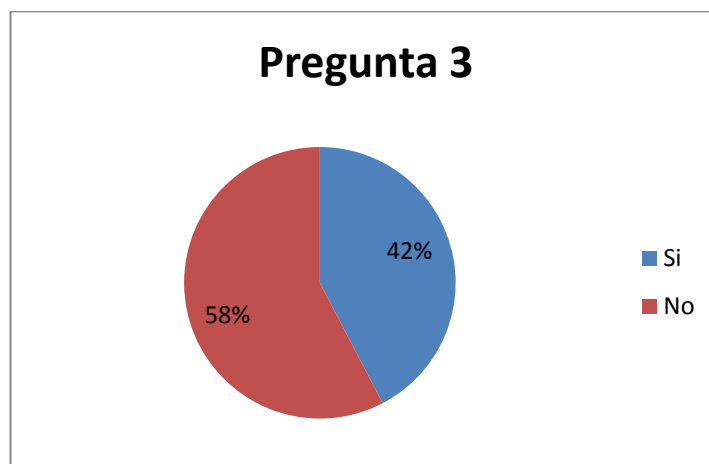


Figura 8: Pregunta número 3

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Marlon Morales

Análisis: Se puede notar que el 42% de los colaboradores tiene conocimiento sobre la política de comunicación de la empresa, mientras que el 58% la desconoce.

4. ¿Conoce los canales de comunicación que existen en la empresa Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza?

Tabla 10:
Pregunta 4

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Si	24	92,31%
No	2	7,69%
Total		100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Marlon Morales

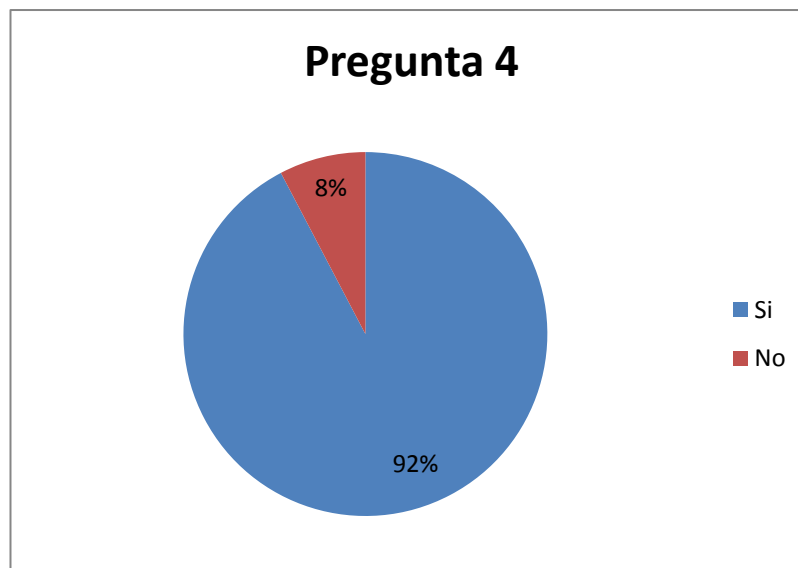


Figura 9: Pregunta número 4

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Marlon Morales

Análisis: La tabulación realizada indica que el 8% del personal indica que No conoce los canales de comunicación interna, mientras que 92% Si está al tanto de los canales de comunicación.

5. ¿Cómo valora la efectividad de comunicación con su jefe inmediato?

Tabla 11:
Pregunta 5

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Muy efectiva	8	30,77%
Efectiva	14	53,85%
Poco efectiva	4	15,38%
Nada efectiva	0	0%
Total		100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Marlon Morales

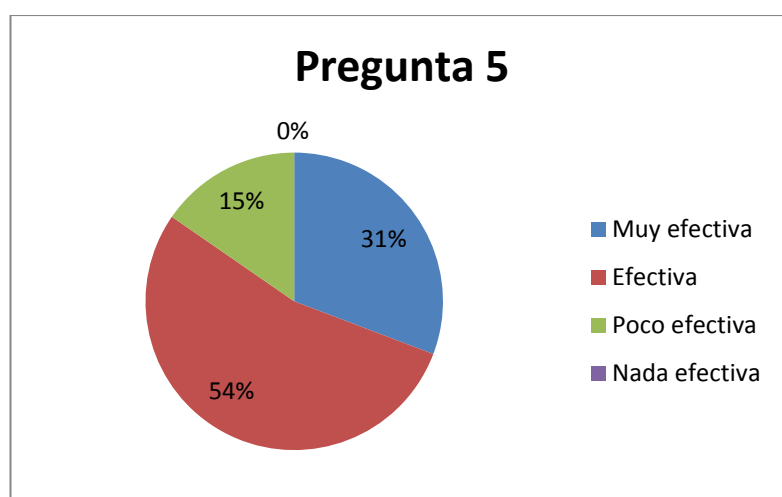


Figura 10: Pregunta número 5

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Marlon Morales

Análisis: Se obtiene los siguientes resultados; el 31% señala que la comunicación con su jefe inmediato es muy efectiva, el 54% efectiva, y el 15% poco efectiva y el 0% nada efectiva.

6. ¿Cree usted que cuenta con herramientas necesarias para la emisión y recepción de información?

Tabla 12:
Pregunta 6

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Si	23	88,46%
No	3	11,54%
Total		100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Marlon Morales

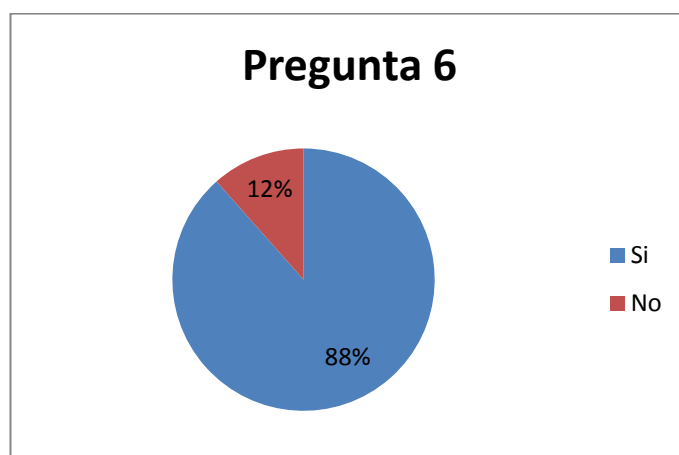


Figura 11: Pregunta número 6

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Marlon Morales

Análisis: Referente a la pregunta cree usted que cuenta con herramientas necesarias para la emisión y recepción de información se alcanza un 12% que señala que No cuenta con herramientas necesarias y un 88% indica que cuenta con las herramientas necesarias para realizar el trabajo.

7. ¿Se encuentra con algunos de los siguientes obstáculos a la hora de interactuar con las diferentes áreas de la empresa Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza?

Tabla 13:
Pregunta 7

Alternativas	Encuestados	Porcentajes
Ausencia de procesos	1	2,18%
Mala actitud de los compañeros	14	30,43%
Políticas no establecidas	1	2,18%
Inadecuada comunicación entre departamentos	14	30,43%
Individualismo	16	34,78%
Total		100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Marlon Morales

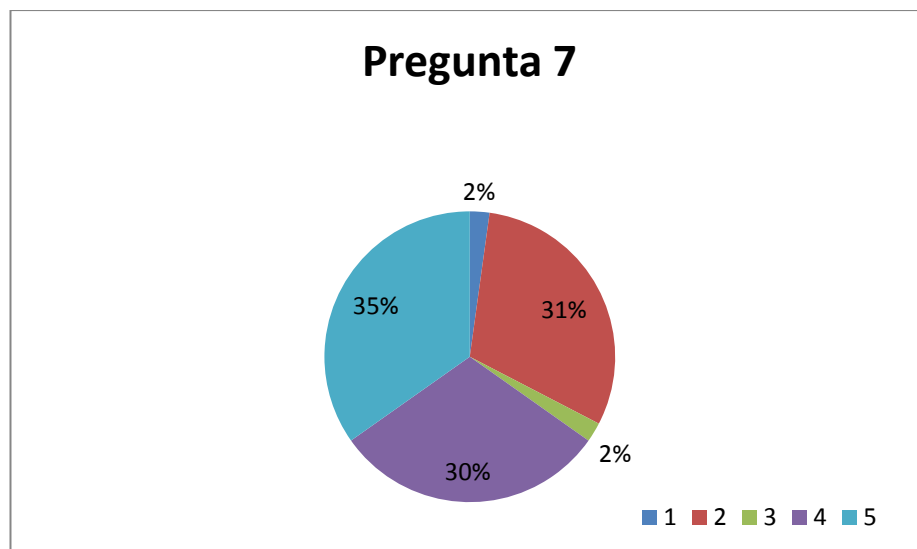


Figura 12: Pregunta número 7

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Marlon Morales

Análisis: Se obtiene que un 2% es por la ausencia de procesos, el 31% es por la mala actitud de los compañeros, el 2% es por las políticas no establecidas, el 30% es por la inadecuada comunicación que existe entre departamentos y el 35% es por el individualismo que existe entre los colaboradores.

8. ¿Qué método emplea con más afluencia para comunicarse en la empresa

Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza?

Tabla 14:
Pregunta 8

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Personalmente	9	23,68%
Correo Electrónico	18	47, 37%
Teléfono	11	28,95%
Total		100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Marlon Morales

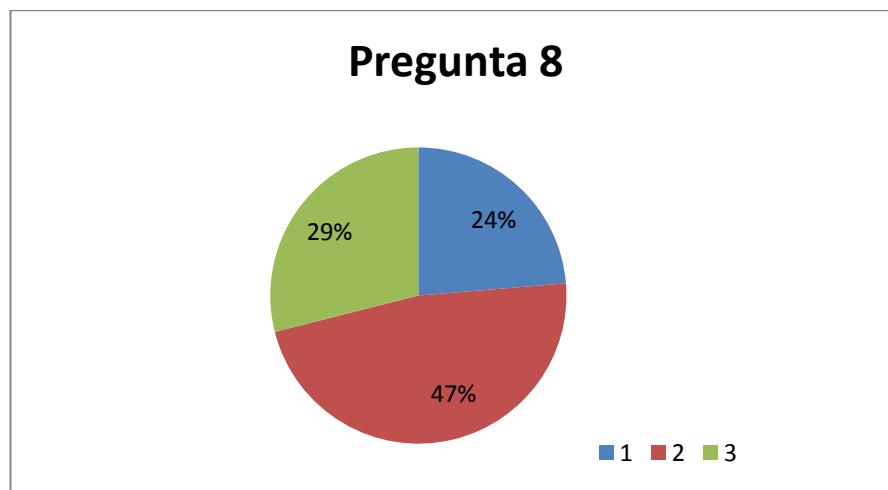


Figura 13: Pregunta número 8

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Marlon Morales

Análisis: Se obtiene que el 24% de los trabajadores encuestados realiza la comunicación personalmente un 47% de los trabajadores encuestados lo realiza mediante el uso del correo electrónico y un 29% lo realiza mediante el uso del teléfono.

9. ¿Conoce usted que es la comunicación asertiva?

Tabla 15:
Pregunta 9

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Si	14	53,85%
No	12	46, 15%
Total		100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Marlon Morales

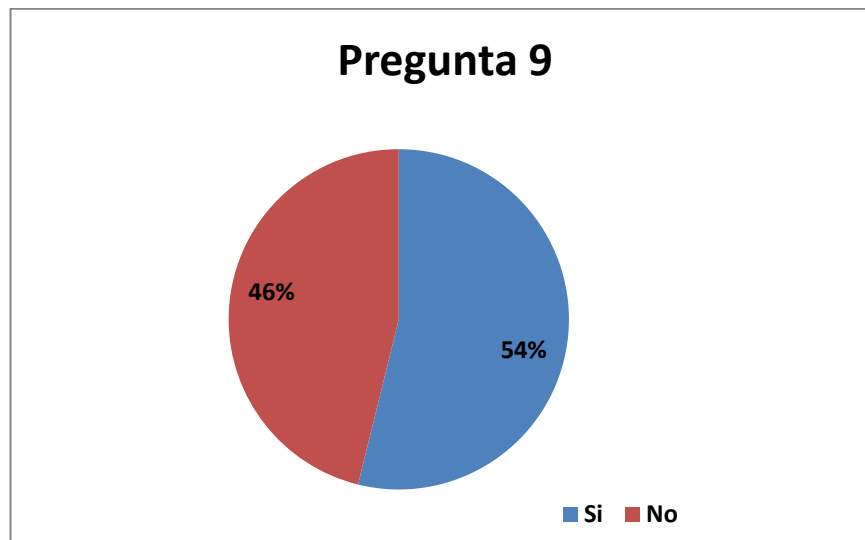


Figura 14: Pregunta número 9

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Marlon Morales

Análisis: Se obtiene que el 46% del personal encuestado indican que desconocen que es la comunicación asertiva, mientras que el 54% responde que Si tienen conocimientos sobre tema.

10. ¿Estaría de acuerdo que se dé un taller comunicación asertiva en la empresa?

Tabla 16:
Pregunta 10

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Si	26	100%
No	0	0%
Total		100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Marlon Morales

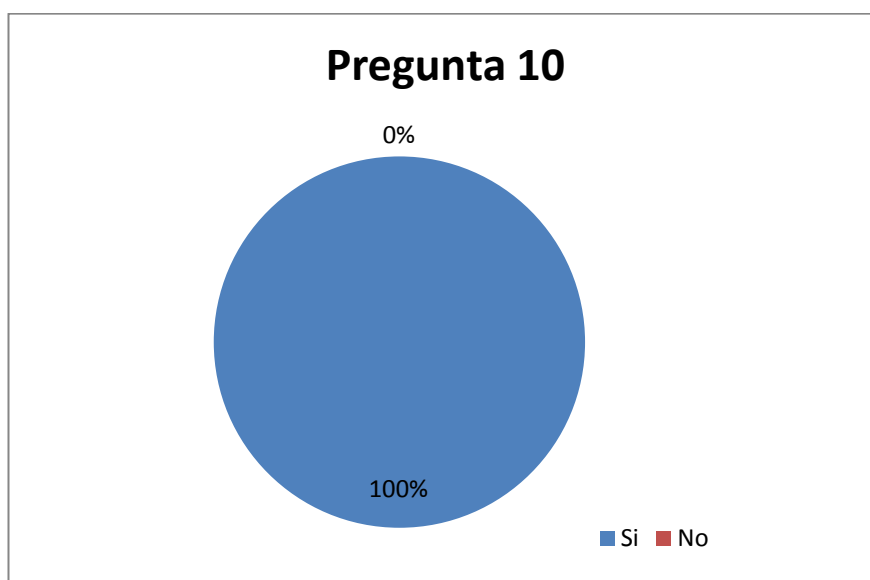


Figura 15: Pregunta número 10

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Marlon Morales

Análisis: En los resultados obtenidos se puede apreciar que el 100% de los colaboradores están de acuerdo que se realice un taller de comunicación asertiva para así saber cómo interactuar con los demás compañeros de trabajo.

5.03 Propuesta

Considerando que la comunicación asertiva es una herramienta importante estratégica para motivar y facilitar el diálogo entre los miembros directivos y colaboradores de la Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza; es importante realizar un taller de comunicación asertiva el cual consiste en ayudar a los procesos de comunicación de la organización que ayudaran al crecimiento y desarrollo empresarial.

Las relaciones que se dan entre colaboradores (mandos altos, medios y bajos) se establecen gracias a la comunicación, en esos procesos de intercambio se asignan y se delegan funciones, se establecen compromisos y se encuentra sentido al ser parte de la Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza. A través de una comunicación asertiva y motivada podemos predecir e interpretar comportamientos como también evaluar y planificar estrategias que movilicen el cambio, se puede proponer metas individuales y grupales en un esfuerzo conjunto de beneficios común para los colaboradores y la empresa.

La comunicación asertiva promueve la participación, la integración y la convivencia en el marco de la cultura organizacional, en donde cobra sentido el ejercicio de funciones y el reconocimiento de las capacidades individuales y grupales.

Aquí se podría implementar un plan de incentivos no monetarios para que el personal se sienta motivado y empoderado de la filosofía corporativa de la empresa,

los incentivos incrementan la productividad y levantan el ánimo de los trabajadores de la organización los incentivos pueden ser los siguientes:

- ✓ Proporcionar un día de descanso (fuera de las vacaciones anuales) como una recompensa por la finalización de una tarea exitosa.
- ✓ Ofrecer un reconocimiento tangible para el personal que sobresalga, ya sea enviando un correo electrónico desde los altos líderes con felicitaciones por un trabajo bien hecho.
- ✓ Crear un día temático mensual en la oficina para que haya una mejor integración entre compañeros de trabajo.
- ✓ Establecer un día para ir con ropa informal, como los días viernes.
- ✓ Horarios flexibles siempre y cuando sean por estudio o problemas familiares.
- ✓ Hacer pausas activas, dinámicas de integración entre compañeros de trabajo.

El ideal de la Compañía de seguros Ecuatoriano Suiza es lograr la excelencia entre todas las áreas de trabajo, lo cual se consigue si la información fluye sin impedimentos y sin retrasos.

El taller de comunicación asertiva está dirigido a los colaboradores de la Compañía de seguros Ecuatoriano Suiza, como una herramienta social substancial en todo grupo de individuos y en este caso para un grupo de colaboradores con diferentes culturas, educación que siendo parte de un equipo de trabajo tienen un fin en común.

5.03.01 Taller

El tema principal es la comunicación asertiva para lo cual se va a realizar un taller de comunicación asertiva dirigido al personal de la compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza el cual se divide en 2 fases.

- La primera fase estrategia del taller
- La segunda fase estrategias de apoyo

Tabla 17 :
Etapas 1 Capacitación y taller

Capacitación y Taller			
Objetivo general			
Brindar a los colaboradores oportunidades de desarrollo personal y profesional, además de la posibilidad de mejorar en sus capacidades			
TEMAS	OBJETIVO	BENEFICIOS	RESPONSABLES
Comunicación asertiva	Permite llegar a un mejor entendimiento entre los colaboradores, teniendo a si un mayor desarrollo y desenvolvimiento en todos los ámbitos tanto profesional como personal	Mejorar la calidad de las relaciones laborales. Menor rotación del personal. Colaboradores motivados. Mayor productividad. Genera confianza.	Gerencia. Departamento de Talento Humano. Responsable del taller
Motivación laboral	Motivar a los colaboradores y crear nuevas expectativas para satisfacer las necesidades de los individuos	Mejor comunicación entre empleados y jefes departamentales. Fomenta el respeto. Fomenta el trabajo en equipo.	Departamento de Talento Humano. Responsable del taller
Trabajo en equipo	Crear un sentimiento de unidad y trabajo en equipo para alcanzar intereses compartidos y juntar estratégicamente las distintas habilidades para tener mayor productividad	Creación de sinergias. Estructuras más participativas. Aprender a ser solidarios. Compartir ideas. Fomentar el sentido de pertenencia al grupo y la empresa.	Departamento de Talento Humano. Responsable del taller. Jefes departamentales

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Marlon Morales

MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA COMPAÑÍA DE SEGUROS ECUATORIANO SUIZA MEDIANTE LA ELABORACIÓN DE UN TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL PERIODO 2017/2018.

Desarrollo:

Video de bienvenida

Tema 1 Que es la comunicación asertiva y 5 pasos para lograrlo.

Es la capacidad de expresar sentimientos, ideas y opiniones de manera confiada reduciendo la posibilidad de generar un conflicto.

Objetivos:

- Reconocer la importancia de la asertividad en el contexto y sus principales características.
- Identificar conductas y estilos comunicacionales asertivos que favorecen la práctica laboral.
- Desarrollar y entrenar herramientas que permitan comunicarse de manera más asertiva, pudiendo crear relaciones laborales más satisfactorias y negociables más provechosas.
- Definir estado actual y estado deseado en términos de comunicación asertiva, desarrollo un plan de acción para acercarse al estado deseado.



Figura 16: Comunicación Asertiva

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Marlon Morales

Tema 2 Motivación Laboral

Es la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetivos de la misma, es decir en relación al trabajo.

Beneficios:

- Una mejor imagen de la empresa. Cuantas mejores cosas hace la empresa mejor es su imagen. Si se preocupa de un valor tan importante como su capital humano, su imagen mejorará tanto por el simple hecho de hacerlo como por las consecuencias de ello.
- Mayor compromiso con la empresa. Empleados que sienten que se les valora en la empresa y que se hace algo porque se encuentren más a gusto se sentirán implicados con ella.

- Mayor rendimiento laboral. Trabajadores motivados rinden más porque se sienten mejor en su trabajo y lo hacen con una mayor eficacia. Esto hace que se consiga un mayor rendimiento laboral y mayores beneficios para la empresa.
- Más y mejores ideas de mejora. Los trabajadores que se sienten valorados y motivados son capaces de tener nuevas ideas y transmitirlas a sus superiores. Puede que algunas no sean válidas o aplicables, pero se pueden conseguir ideas interesantes para mejorar o rendir más. También son más creativos y hacen mejor su trabajo.
- Menores inconvenientes para la empresa (con su consecuencia de pérdida de beneficios). Trabajadores desmotivados se sienten mal en su trabajo, por lo que pueden tener mayores enfermedades laborales y accidentes de trabajo, ser impuntuales, faltar más días al trabajo, crear un mal ambiente, llevarse mal con sus compañeros, etc. Todo esto conlleva pérdidas económicas para el negocio.
- Mayor competitividad empresarial. Empresas cuyos trabajadores rinden más, tienen más y mejores ideas, se sienten a gusto en su trabajo y dan lo máximo de sí son mucho más competitivas que otras. Por ello, la motivación en el trabajo conlleva necesariamente a empresas más competitivas y que pueden afrontar mejor los cambios.
- Menos fugas de cerebros. Trabajadores que no se sienten bien en su espacio de trabajo tienden a irse, trabajadores que se sienten a gusto y motivados en su empleo tienden a quedarse en la empresa aunque otras puedan ofrecerles

unas mejores condiciones. La empresa puede retener a sus trabajadores más valiosos motivándolos.

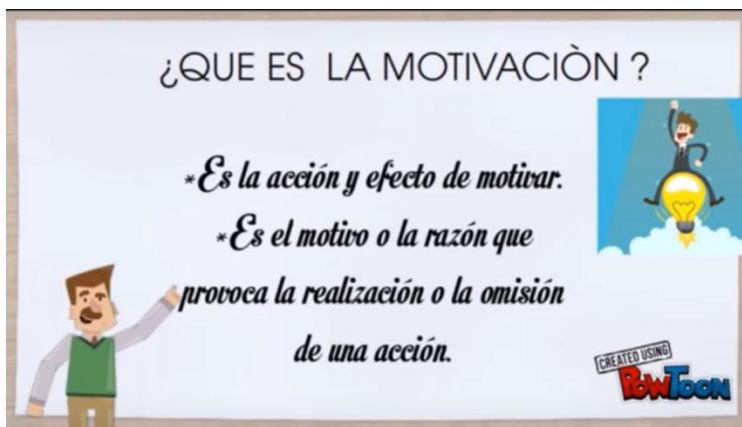


Figura 17: Motivación Laboral

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Marlon Morales

Tema 3 Trabajo en equipo

Se define como la unión de dos o más personas organizadas de una forma determinada, las cuales cooperan para lograr un fin común que es la ejecución de un proyecto.

Beneficios:

- Porque se complementan las habilidades y los talentos. Cuando tienes un equipo de trabajo diverso y bien enfocado, se pueden disminuir las debilidades y potenciar las fortalezas. Busca gente distinta que esté dispuesta a cooperar y trabajar por un mismo propósito.

- Como se completan más rápido las tareas. Si todos trabajan en un mismo proyecto, apoyándose mutuamente, el tiempo invertido en una tarea es mucho menor. El trabajo en equipo es clave para la productividad en una empresa.
- Puesto que confías y te vuelves confiable. La confianza es el ingrediente básico del trabajo en equipo. Si confías en tu personal y ellos en ti, es mucho más fácil alcanzar las metas y resolver problemas.
- A causa de aumenta el sentido de pertenencia. Si una persona se siente parte de un equipo, es más probable que sea leal a la empresa. Esto disminuye la rotación de personal y aumenta la motivación.
- Porque es gratificante para todos. Nada se siente mejor que un abrazo, celebración cuando se cumple una meta de ventas o un proyecto es exitoso. Estos sentimientos compartidos son imprescindibles para que una persona se sienta feliz profesional y personalmente.
- Ya que no estarás solo. Cuando tienes un equipo en el que confías, nunca te acecha la soledad. Puedes compartir con ellos tus ideas, alegrías y tristezas.
- Pues que únicamente así se alcanzan las metas. Muchas cosas no las podrías lograr si no tuvieras el apoyo de un equipo. Por eso, es esencial que desde el principio elijas a las personas correctas que aporten a tu cultura y estrategias de negocio.
- Porque de esa manera aprendes más de ti. El trabajo en equipo ofrece un importante aprendizaje individual. Cuando realmente todos colaboran, cada miembro sabe para qué es bueno y en qué áreas necesita ayuda.
- Como puedes resolver mejor los conflictos y encontrar nuevas ideas. “Dos cabezas piensan mejor que una”. Para encontrar soluciones a tus problemas

nada mejor que compartirlos con los demás miembros de tu equipo y pedir que aporten ideas.

- Para que es mucho más divertido. Por último, pero no menos importante, está el factor de disfrutar lo que haces. Procura que en tu equipo haya buena comunicación y sana convivencia; ayudará a hacer más fácil y disfrutable cada proyecto.



Figura 18: Trabajo en Equipo

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Marlon Morales

Dinámica llamada Escalada

Objetivo

Practicar la comunicación en una situación de tensión.

Tiempo necesario

25 minutos aproximadamente.

Tamaño del grupo

Ilimitado.

Lugar

Espacio amplio en el que los participantes puedan trabajar por subgrupos.

Materiales necesarios

MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA COMPAÑÍA DE SEGUROS ECUATORIANO SUIZA MEDIANTE LA ELABORACIÓN DE UN TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL PERIODO 2017/2018.

Folios y bolígrafo para cada participante.

Pasos a seguir:

El facilitador presenta el objetivo de la dinámica y guía una tormenta de ideas sobre situaciones en las que nos sentimos en tensión.

A continuación, define la comunicación asertiva y presenta una serie de consejos y fórmulas. Se recomienda practicar con un par de ejemplos.

Cada uno, de manera individual, escribe una situación (real o hipotética) que les produzca tensión y en la que le gustaría practicar la comunicación asertiva.

Se forman subgrupos de entre 4 y 6 participantes. Cada uno, en el subgrupo, compartirá la situación con sus compañeros.

Dentro del subgrupo, se formarán dos filas de manera que en un lado haya una pareja y en el otro, el resto de integrantes del subgrupo. El facilitador del grupo designará una fila como “disputadora” en la que de izquierda a derecha habrá un gradiente de grados de disputa, del más leve al más severo.

En la otra fila están el voluntario y su compañero. El voluntario debe describir la situación de estrés que eligió e irá respondiendo a cada disputador por turno, respondiéndole de manera asertiva.

El compañero del voluntario le ofrece apoyo y se asegura de que los disputadores comprenden lo que está exponiendo el voluntario. Además, ofrece feedback al voluntario sobre cómo se está desarrollando.

Se produce un debate con el grupo grande en el que se identifiquen los elementos que han obstaculizado la comunicación y qué herramientas y estrategias se han utilizado.

Si se dispone de más tiempo, se repite la dinámica cambiando los roles de cada uno dentro del subgrupo para que puedan experimentar distintos puntos de vista (<https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/>).



Figura 19: Dinámica

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Marlon Morales

Tabla 18:
Etapa 2 Estrategias de Apoyo

Estrategias de Apoyo			
Objetivo general			
Implementar de manera correcta y táctica todas las actividades planteadas en el taller de comunicación asertiva			
TEMAS	OBJETIVO	BENEFICIOS	RESPONSABLES
Definición de temas de capacitación	Determinar las necesidades de capacitación y talleres que necesitan los colaboradores a través de informes y encuestas.	Ejecución controlada de capacitaciones y talleres. Conocimientos en que temas están fallando los empleados. Contribuyen al desarrollo personal y empresarial. Empleados motivados. Desarrollo de capacidades y habilidades.	Gerente. Departamento de Recursos Humanos. Jefes departamentales
Definición de premios para los colaboradores	Permitir a los colaboradores socialmente de manera representativa con desayunos, tardes libres.	Eleva la moral de los empleados. Aumenta el bienestar del empleado. Aumenta la satisfacción en el trabajo. Mejora la calidad de vida de los empleados.	Gerencia. Departamento de Recursos Humanos. Jefes departamentales
Reuniones periódicas	Conocer los diferentes puntos de vista e ideas de los colaboradores con respecto a las actividades de la empresa a través de reuniones	Colaboración entre compañeros de trabajo. Integración de propósitos individuales y metas empresariales. Consolidación de trabajo en equipo. Empleados con más ánimo en sus actividades.	Gerencia. Jefes departamentales Departamento de Recursos Humanos
Colocación de un buzón de sugerencias	Dar la apertura de un buzón de sugerencias para la libre expresión de ideas.	Fomenta la creatividad. Es un generador de iniciativas. Es un llamado a la participación y responsabilidad.	Gerencia. Jefes departamentales Departamento de Recursos humanos

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Marlon Morales

Tema 1 Definición de temas de capacitación

Aquí se determinan las necesidades principales que está requiriendo la empresa, también dan su opinión de que es lo que no les parece de la empresa o en qué punto están fallando y como poder cambiar eso escuchando las sugerencias de los colaboradores.

Pasos para la selección de los temas para la capacitación

Formulación de la estrategia: en función de los objetivos estratégicos de la empresa y sus necesidades de desarrollo de personal idóneo para los mismos, se formula una estrategia de capacitación.

Definir los objetivos de la capacitación: dichos objetivos serán formulados en función a los requerimientos de la organización, detectados en el diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC) correspondiente. Existen muchos objetivos por los que una empresa busca capacitar a su personal. Entre estos tenemos algunos ejemplo: mejorar el clima organizacional, aumentar la productividad, disminuir los accidentes de trabajo, reducir las devoluciones de productos por parte de los clientes, mejorar el servicio de atención al clientes, elevar la calidad de los productos, mejorar el uso de los insumos y materia prima, etc.

Elaboración del presupuesto: definir los ítems del proceso y establecer los costos de cada uno.

Definir el contenido temático del curso, taller o seminario a desarrollar: debe existir coherencia entre los objetivos de la capacitación y los temas que serán abordados en la capacitación.

Prever los medios y recursos didácticos: se debe contar con los materiales y el soporte tecnológico idóneo para desarrollar la capacitación de la mejor manera posible. Definir la infraestructura necesaria (salas de conferencia o de reuniones, sala de proyecciones o de simulación, talleres de práctica, etc.)

Determinar la duración y el cronograma: procurar que las sesiones no sean muy extensas. Preferiblemente desarrollar las sesiones en hora de trabajo de modo que los trabajadores se sientan pagados por capacitarse y no sientan rechazo alguno por la capacitación.

Tema 2 Definición de permisos para los colaboradores

Aquí se puede motivar a los trabajadores aunque no sea de una manera monetaria sino sintiéndoles empoderados y que la empresa les apoya en su totalidad, las sugerencias serían:

Horario flexible: es decir, cumplir con las ocho horas pero sin tener horario estricto de entrada o de salida, lo verdaderamente importante es realizar nuestro trabajo sin necesidad de estar las ocho horas en una oficina. Salvo las mentes más cerradas, todo el mundo entiende ya que cumplir un horario no es sinónimo de productividad.

El teletrabajo (trabajo a distancia); muy valorado por las nuevas generaciones de trabajadores, acostumbrados al uso de las herramientas informáticas, pero también es un beneficio importante para padres o madres que tienen hijos o familiares enfermos y les resulta muy complicado conciliar la vida laboral y familiar.

Ayudas en el desarrollo de la carrera profesional: las organizaciones más avanzadas en la gestión del talento capacitan a sus empleados para el desarrollo de la

misma. Les ayudan económicamente en el pago de alguna formación o le facilitan asistir a esas formaciones.

Guardería: para niños pequeños en el mismo lugar de trabajo, o para escolares durante las vacaciones.

Días libres: para los empleados el día de su cumpleaños o cumpleaños de familiares, o acompañarlos en momento difíciles de pérdida de un ser querido.

Beneficios sociales: seguros, planes de jubilación, ayudas a la educación de los hijos, abono de los costes de transporte y alimentación.

Espacios de distracción en la empresa: todos conocemos oficinas como las de Google y otras organizaciones punteras que ofrecen a sus empleados salas de descanso, salas de juegos, salas con televisión, gimnasios u otras salas dedicadas a desconectar del trabajo.

Ayuda en capacitación y formación: que no esté directamente relacionada con nuestro trabajo diario como idiomas, talleres literarios o de cualquier otro tipo y que el trabajador considera necesario para su desarrollo personal.

Actividades de voluntariado: promovidas por la organización y con horas libres para que los empleados realicen dichas actividades.

Y por último, algo tan sencillo de hacer pero a la vez tan difícil de encontrar en tantas organizaciones actuales como es el reconocimiento al trabajo bien hecho. Y no me refiero a un reconocimiento monetario sino simplemente a las palabras o a los gestos. A todas las personas y por ende a todos los trabajadores, nos gusta que nos digan las cosas que hemos hecho bien y no solamente aquellas que hemos hecho

mal. Palabras tan sencillas como “gracias”, “enhorabuena”, “bien hecho”, “confío en ti”, son parte de un salario emocional que compensa y satisface en ocasiones mucho más que cualquier retribución económica.



Figura 20: Estrategias de apoyo y Motivación

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Marlon Morales

Tema 3 Reuniones periódicas

Esto constituye uno de los engranajes fundamentales para tomar las mejores decisiones en la empresa, y su exitosa puesta en marcha, para esto se toma en cuenta los siguientes puntos:

Implementa la comunicación descendente estructural

Se trata de una comunicación bidireccional, en el que los directivos deben comunicar hacia abajo, divulgando entre los subalternos toda la información que sea relevante. Una buena herramienta para asegurar este tipo de comunicación es una intranet activa y dinámica.

Pon en práctica una comunicación descendente personal

MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA COMPAÑÍA DE SEGUROS ECUATORIANO SUIZA MEDIANTE LA ELABORACIÓN DE UN TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL PERIODO 2017/2018.

Es importante que directivos y empleados mantengan una relación cercana y se interesen por las inquietudes. La manera de hacerlo es a través de una política de puertas abiertas o dejarse ver por la empresa.

Fomenta una diversidad real

En toda empresa es fundamental que los cuadros directivos incluyan diversos tipos de perfiles, con culturas, géneros y formaciones diferentes, para incentivar el diálogo. Para ello es posible organizar el trabajo en equipos multidisciplinarios y eliminando las barreras de contratación.

Alinear los objetivos de directivos y empleados

Las metas planteadas por las autoridades de la empresa deben corresponderse con las de sus subordinados. Para esto es necesario que se reconozca el mérito a quienes han generado beneficios, incluso con una retribución económica.

Coordina reuniones de equipo o áreas

Realiza reuniones periódicas con los empleados para resolver problemáticas que afecten al equipo de los cuales están a cargo, así como a los procesos, por ejemplo los círculos de calidad.



Figura 21: Reuniones periódicas

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Marlon Morales

Tema 4 Colocación de un buzón de sugerencias

Para esta parte del taller se receptan sugerencias de las personas que se encuentran en el taller, para ver cómo se pueden mejorar y aquí se va a colocar un buzón de sugerencias para que los empleados puedan opinar y nos den nuevos temas para poderles reforzar.

Descripción

El buzón de sugerencias puede ser una caja, un ánfora o bien, un medio a través del cual los empleados formulan ideas y las explican. También, puede ser una dirección de correo electrónico, o una página web creada por la empresa (<https://www.google.com.ec/searchq>)

Diseño, Lanzamiento y Evaluación

Como todo canal de comunicación interna requiere de un proceso de diseño, una campaña de lanzamiento, una fase seguimiento y otra de evaluación.

Ubicación

En un lugar o en varios lugares; el lugar debe ser concurrido y muy visible.

Misión

Ser el vehículo para garantizar la comunicación y el sistema de calidad total de la empresa.

Tipo de Sugerencias

Este canal debe precisar el tipo de sugerencias que se atenderán. Lo más común es aceptar quejas, sugerencias, felicitaciones, propuestas, mejoras de producto, o de procesos.

Se suele aceptar cualquier sugerencia susceptible de mejorar el funcionamiento de la empresa, especialmente en los campos de la técnica, de la organización del trabajo, de las condiciones de trabajo y de la información.

Participantes

Todo el personal.

Responsables

Requiere de un área responsable de canalizar y garantizar la eficacia de este medio. Generalmente, es el área de comunicación interna.

Normativa

MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA COMPAÑÍA DE SEGUROS ECUATORIANO SUIZA MEDIANTE LA ELABORACIÓN DE UN TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL PERIODO 2017/2018.

Es necesario precisar el proceso y la forma cómo se realizará la sugerencia.

Limitaciones y Ventajas

Según Francois Gondrand (1978) el buzón de sugerencias conlleva unas limitaciones pero también, unas ventajas:

Limitaciones

Puede dar la impresión que se cuestiona a los directivos y a los procesos técnicos.

Puede crear rivalidad entre los empleados que formulan sugerencias.

Poca participación, si no existe un sistema de premios atractivos.

Ventajas

Es una oportunidad para fomentar la expresión y participación del personal.

Es un llamamiento al proyecto compartido, a la aportación y a la responsabilidad personal.

Aumenta el interés del personal por el trabajo.

Es una fuente de motivación.

Es un generador de iniciativas.

Fomenta la creatividad

Promueve la innovación.

Crea sentimiento de pertenencia.



Figura 22: Buzón de Sugerencias

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Marlon Morales

Dinámica:

El Zeppelin

En una aeronave de estas, se decide que uno de los pasajeros debe ser sacrificado por una situación de emergencia, entre un médico, un político, un profesor y un basurero (cada uno de estos "personajes" es asignado a los participantes para que defiendan su importancia). Dependiendo de la decisión que se tome, podremos ver el rol que asume cada personaje (<https://psicologiyamente.net/coach/dinamicas-trabajo-en-equipo>).

Los roles

Hay que formar una en la que uno hace de jefe y el otro hace de empleado, y hay que resolver una situación. Aquí se puede demostrar las habilidades de cada uno (<https://psicologiyamente.net/coach/dinamicas-trabajo-en-equipo>).



Figura 23: Dinámica

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Marlon Morales

Tabla 19:
Tiempos del taller

ACTIVIDAD	TIEMPO
Comunicación asertiva	35 min.
Motivación laboral	45 min.
Trabajo en equipo	45 min.
Definición de temas de capacitación	30 min.
Definición de permisos para los colaboradores	45 min.
Reuniones periódicas	1: 30 min.
Colocación de un buzón de sugerencias	35 min.
TOTAL DE TIEMPO	6:40:00

Fuente: Investigación de campo

Autor: Marlon Morales

Tabla 20:
Presupuesto del Taller

DESCRIPCION	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Esferográficos	29	\$ 0,35	\$ 10,15
Resmas de papel bond	2	\$ 3,50	\$ 7,00
Marcadores permanentes	5	\$ 1,00	\$ 5,00
Marcadores borrables	6	\$ 1,20	\$ 7,20
Alimentación	29	\$ 1,50	\$ 43,50
Impresiones	90	\$ 0,05	\$ 4,50
TOTAL DE PRESUPUESTO			\$ 77,35

Fuente: Investigación de campo

Autor: Marlon Morales

Tabla 21:
Cronograma de actividades

SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ACTIVIDAD																				
Comunicación Asertiva																				
Motivación Laboral																				
Trabajo en equipo																				
Definición de temas de capacitación																				
Definición de permisos para los colaboradores																				
Reuniones periódicas																				
Colocación de un buzón de sugerencias																				

Fuente: Investigación de campo

Autor: Marlon Morales

CAPÍTULO VI

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.01 Recursos

Son todos aquellos elementos que se requieren para que una empresa pueda lograr sus objetivos, se clasifican en humanos, financieros, materiales o tecnológicos. Al momento de realizar la socialización del Taller de comunicación asertiva se necesitan los siguientes recursos:

- Recursos Humanos
- Recursos Tecnológicos
- Infraestructura
- Documentos Técnico-Educativo

6.01.01 Recursos Humanos

- Expositor
- Jefe y asistente del Departamento de Talento Humano
- Colaboradores de la empresa
- Gerente de Sucursal Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza

6.01.03 Instituto Tecnológico Superior Cordillera

- Tutor: Ing. Diana Méndez
- Lector: Ing.

6.01.02 Recursos Tecnológicos

- Proyector
- Computador Portátil
- USB
- Puntero
- Equipo de audio(Parlante)

6.01.03 Infraestructura

- Local (Instalaciones de la empresa Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza.)
- Sillas
- Mesas

6.01.04 Documentos Técnico-Educativo

- Encuestas de evaluación
- Material de apoyo
- Material de oficina (bolígrafos, hojas, marcadores)

6.02 Presupuesto

Un presupuesto es un plan integrador y coordinador que expresa en términos financieros con respecto a las operaciones y recursos que forman parte de una empresa para un periodo determinado, con el fin de lograr los objetivos fijados por la alta gerencia

Tabla 22:
Presupuesto

DESCRIPCION	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Internet	10	\$ 0,80	\$ 8,00
Impresiones	27	\$ 0,10	\$ 2,70
Copias	20	\$ 0,05	\$ 1,00
Anillado	3	\$ 2,20	\$ 6,60
Empastado	1	\$ 30,00	\$ 30,00
CD	1	\$ 2,00	\$ 2,00
Trabajo final	2	\$ 8,00	\$ 16,00
Trípticos	27	\$ 1,00	\$ 27,00
TOTAL DE PRESUPUESTO			\$ 142,70

Fuente: Investigación de campo

Autor: Marlon Morales

6.03. Cronograma de Actividades

Tabla 23:

Cronograma de Actividades

MES	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO			
SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ACTIVIDAD																				
Revisión del tema																				
Estructuración del tema																				
Lineamientos generales sobre las tutorías																				
Buscar información sobre el tema																				
Explicación del capítulo uno																				
Realización de la Matriz T																				
Explicación del Árbol de Problemas																				
Explicación del Árbol de Objetivos																				
Corrección del árbol de problemas y árbol de objetivos																				
Realización de los análisis del árbol de problemas y objetivos																				
Análisis del árbol de problemas y árbol de objetivos																				
Explicación de la matriz de análisis de impacto de los objetivos																				
Resolución de la matriz de análisis de impacto de los objetivos																				
Explicación del diagrama de estrategias y matriz de marco lógico																				
Realización del diagrama de estrategias																				
Realización de matriz de marco lógico																				
Explicación del capítulo V																				
Desarrollo del capítulo V																				
Realización de la encuesta																				
Revisión y corrección de la encuesta																				
Tabulación de la encuesta																				
Presentación del avance del capítulo V																				
Desarrollo del capítulo VI																				
Desarrollo del capítulo VII																				

Fuente: Investigación de campo

Autor: Marlon Morales

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.01 Conclusiones

Se puede concluir que mediante el estudio realizado a la Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza, se puede cumplir de una manera más rápida sus objetivos mediante la realización de un taller de comunicación asertiva donde se indique todos los procedimientos que deben seguir todos los colaboradores al momento de dar y recibir información; es una empresa con alto índice de crecimiento y debe contar con todas las herramientas necesarias.

El taller de comunicación asertiva tiene como fin dar a conocer diversidad de herramientas para comunicarse de una manera efectiva y adecuada con sus compañeros de trabajo, esto generará un buen clima laboral ya que los colaboradores se sentirán más empoderados de la empresa y esto conllevará a dar resultados favorables para la empresa y así evitar la fuga del personal.

Se concluye que por medio del taller de comunicación asertiva se puede ver que le hace falta a empresa y como esto se puede mejorar para que a lo largo no genere incomodidad y malestar por parte de los trabajadores, también se noto que el personal no tiene conocimientos sobre el tema y están muy interesados en recibir información sobre el tema.

7.02 Recomendaciones

Se recomienda a la Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza que debe mantener motivados a los empleados, esto lo puede hacer por medio de planes de incentivos, en los cuales se premien a los empleados por su buen desempeño, trabajo en equipo, manejo de la comunicación asertiva entre áreas y departamentos y de esta manera alcanzar los objetivos planteados.

Se recomienda tomar muy en cuenta el árbol de objetivos ya que este nos ayuda a saber a dónde va enfocado el proyecto a que personas y a que departamentos por lo que debemos ser claros en el objetivo general para que los objetivos específicos sean más reales y concisos.

Se recomienda seguir realizando talleres de comunicación asertiva según las necesidades de la empresa, sabiendo que la comunicación es el primer paso para cualquier tipo de relación sea esta de tipo laboral, social o familiar.

Bibliografía

<http://es.scribd.com/doc/37811428/Matriz-de-Marco-Logico-Analisis-de-Alternativas>.
Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/37811428/Matriz-de-Marco-Logico-Analisis-de-Alternativas>

Gomez Sergio. (2012). *Metodología de la investigación*. México: RED TERCER MILENIO S.C.
Recuperado el 18 de julio de 2017, de *Metodología de la investigación*:
http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf

Lexys Sánchez. (15 de 05 de 2009). *Arbol de Problemas, Arbol de Objetivos y Marco Teórico*. Recuperado el 27 de 12 de 2016, de
<https://es.scribd.com/doc/21233672/Instrumentos-de-la-Planificacion-Estrategica-Arbol-de-Objetivos-y-Marco-Logico>

Ministerio de Trabajo. (16 de 12 de 2005). *Ministerio del Trabajo*. Recuperado el 16 de 12 de 2016, de <http://www.trabajo.gob.ec/>

<http://www.ecuasuiza.ec/comapñiade seguros> Obtenido de http://www.google.com/search?client=firefox-b-ab&ei=EwnyWuDEHoud5wLB2J-4DA&q=ecuatoriano+suiza+guayaquil&oq=ecuatoriano+suiza+&gs_l=psy-

Secretaria Nacional de Planificacion y Desarrollo. (24 de 06 de 2013). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Recuperado el 15 de 12 de 2016, de
<http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013-2017.pdf>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (15 de 12 de 2008). *Lineamientos Nacionales de Política y de la Formación Profesional*. Recuperado el 26 de 12 de 2016, de
http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/publicaciones_dnpefp/Identificacion_actores.pdf

<https://psicologaiymente.net/coach/dinamicas-trabajo-en-equipo>.
<https://www.aig.com.ec/>. Obtenido de <https://www.google.com/search?q=aig+aseguradora+&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab>

<https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/>. *motivacion*.
Obtenido de [https://www.google.com.ec/search?q=\(s.f.\)](https://www.google.com.ec/search?q=(s.f.)). Obtenido de <https://www.google.com.ec>

Pérez, D. (Marzo de 2005). <http://www.monografias.com>. Recuperado el 2016, de <http://www.monografias.com>: <http://www.monografias.com/trabajos22/clima-organizacional/clima-organizacional.shtml>

ANEXOS



Figura 24: Instalaciones de la compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Marlon Morales



Figura 25: Instalaciones de la compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Marlon Morales

MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA COMPAÑIA DE SEGUROS ECUATORIANO SUIZA MEDIANTE LA ELABORACIÓN DE UN TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL PERIODO 2017/2018.

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA EMPRESA COMPAÑÍA DE SEGUROS ECUATORIANO SUIZA

A continuación se presenta una serie de preguntas con la finalidad de determinar la comunicación que existe entre los colaboradores, así como los factores que intervienen en ella, para lo cual se pide responder las preguntas con absoluta sinceridad y libertad. Lea cuidadosamente las preguntas y escriba la respuesta según su criterio marcando con una "X".

1.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con la comunicación interna que existe en la empresa Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza?

Muy Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
☐	☒	☐	☐

2.- ¿Considera usted que la comunicación interna que actualmente se maneja en Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza, le permite realizar su trabajo de una manera óptima?

Si	No
☐	☒

PORQUE?
Porque no existe una buena comunicación pero trabajan

3.- ¿Tiene usted conocimiento de la política de comunicación que la empresa Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza maneja?

Si	No
☐	☒

4.- ¿Conoce los canales de comunicación que existen en la empresa Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza?

Si	No
☒	☐

5.- ¿Cómo valora la efectividad de comunicación con su jefe inmediato?

Muy efectiva	Efectiva	Poco efectiva	Nada efectiva
☐	☐	☒	☐

6.- ¿Cre usted que cuenta con herramientas necesarias para la emisión y recepción de información?

Si	No
☒	☐

PORQUE?

7.- ¿Se encuentra con algunos de los siguientes obstáculos a la hora de interactuar con los diferentes áreas de la empresa Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza?

♦ Ausencia de procesos	☐
♦ Mala actitud de los computadores	☒
♦ Políticas no establecidas	☐
♦ Inadecuada comunicación entre departamentos	☐
♦ Individualismo	☐

8.- ¿Que método emplea con más frecuencia para comunicarse en la empresa Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza?

♦ Personalmente	☐
♦ Correo Electrónico	☒
♦ Teléfono	☐

9.- ¿Conoce usted que es la comunicación asertiva?

Si	No
☒	☐

10.- ¿Estaría de acuerdo que se dé un taller de comunicación asertiva en la empresa?

Si	No
☒	☐

Gracias por su colaboración.

Figura 26: Modelo de encuesta
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Marlon Morales

Quito, 28 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 de un taller de comunicación asertiva desarrollado en el Instituto Tecnológico Superior Cordillera, ya que cumple con los requisitos solicitados por parte de nuestra institución **MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA COMPAÑÍA DE SEGUROS ECUATORIANO SUIZA MEDIANTE LA ELABORACIÓN DE UN TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL PERIODO 2017/2018.**

El trabajo sobre el taller de comunicación asertiva que se realizó en la empresa **COMPAÑÍA DE SEGUROS ECUATORIANO SUIZA** se encuentra terminado e implementado satisfactoriamente en la institución.

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

Atentamente,
COMPAÑÍA DE SEGUROS ECUATORIANO SUIZA S.A.
• **SUCURSAL QUITO**



Sr. Javier Arteaga

FIRMAS AUTORIZADAS
No Regional



Quito:
Av. 9 de Octubre 2901 y Talcán
Edificio Ecuatoriano Suiza
04 373 1515

Quito:
Av. Los Shyris 167-27 y Av. Naciones
Unidas Edificio Elba Muñoz, Piso 902
02 373 1515

San Diego:
Urb. Banco del Comercio, Av. El
León entre Zapatero y Zorzoa
Edificio Supería Nivel de Comercio, PB
02 373 1515

 www.ecuatoriano.com
 @Ecuatoriano



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 **MORALES NARVÁEZ MARLON MESÍAS** portador de la cédula de identidad N° 0202245353, previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 26 de abril del 2018


INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
27 ABR 2018
Sra. Mariela Balsero
CAM
VISTO FINANCIERO
CONSEJO DE CARRERA
Marketing Interno y Externo
Psic. Fabián Jara
DELEGADO DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN


Ing. William Parra
BIBLIOTECA


INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
27 ABR 2018
9,16 JBS
COORDINACIÓN

Ing. Samira Villalba
PRÁCTICAS PREPROFESIONALES


INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
DIRECCIÓN DE CARRERA

Ing. Franklin Cevallos
DIRECTOR DE CARRERA


INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
4 ABR 2018
Ing. Samantha Prado
SECRETARIA ACADÉMICA

Urkund Analysis Result

Analysed Document: Marlon Morales.pdf (D36946459)
Submitted: 3/25/2018 8:03:00 PM
Submitted By: moralesmarlon2014@hotmail.com
Significance: 9 %

Sources included in the report:

MARIA ALEJANDRA ROJAS VERDEZOTO.pdf (D26677035)
CINTHIA RENDÓN.pdf (D30300377)
TESIS KATHERIN CHOLCA.pdf (D30300668)
<https://psicologlaymente.net/coach/dinamicas-trabajo-en-equipo>

Instances where selected sources appear:

46



ING. DIANA MENDEZ
Tutor del proyecto

