

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO



INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
Hacemos gente de talento!



TALENTO HUMANO
TECNOLOGÍA SUPERIOR

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Propuesta de sistema de mejora de clima laboral para la Unidad de Control Operativa de Tránsito de la ciudad de Loja en el año 2021

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNÓLOGO EN LA TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

AUTORES

Cabrera Patiño Julio Bladimir

Salinas Alvarado Bryan Israel

DIRECTOR

Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Msg.

Loja, Octubre 2021

CERTIFICACIÓN

Ing.

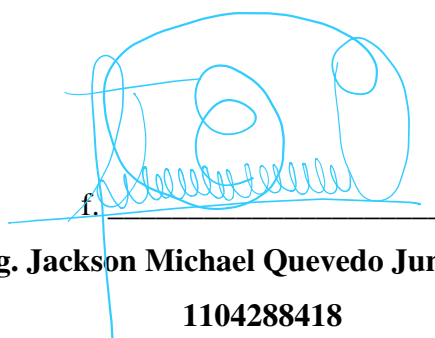
Jackson Michael Quevedo Jumbo, Msg.

DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICA:

Que ha supervisado el presente proyecto de investigación titulado, Propuesta de Sistema de Mejora de Clima Laborar para la Unidad de Control Operativa de Tránsito de la ciudad de Loja en el año 2021; el mismo que cumple con lo establecido por el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano: por consiguiente, autorizo su presentación ante el tribunal respectivo.

Loja, octubre 2021



f.

Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo Mgs.

1104288418

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Loja, octubre de 2021

Nombres: Julio Bladimir**Apellidos:** Cabrera Patiño**Cédula de Identidad:** 1900481001**Nombres:** Bryan Israel**Apellidos:** Salinas Alvarado**Cédula de Identidad:** 1150466215**Carrera:** Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano**Semestre de ejecución del proceso de titulación:** abril – septiembre 2021**Tema de proyecto de investigación de fin de carrera con fines de titulación:**

Propuesta de Sistema de Mejora de Clima Laborar para la Unidad de Control Operativa de Tránsito de la ciudad de Loja en el año 2021.

En calidad de estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja;

Declaramos bajo juramento que:

1. Somos autores del trabajo intelectual y de investigación del proyecto de fin de carrera.
2. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El trabajo de investigación de fin de carrera presentado no atenta contra derechos de terceros.
4. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Las imágenes, tablas, gráficas, fotografías y

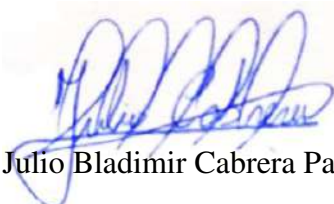
demás son de nuestra autoría; y en el caso contrario aparecen con las correspondientes citas o fuentes.

Por lo expuesto; mediante la presente asumimos frente al INSTITUTO cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

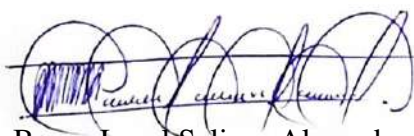
En consecuencia, nos hacemos responsable frente al INSTITUTO y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar al INSTITUTO o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en el trabajo de investigación de fin de carrera presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello.

Así mismo, por la presente nos comprometemos a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para EL INSTITUTO en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente dispuesta por la LOES y sus respectivos reglamentos y del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja.



Julio Bladimir Cabrera Patiño
C.I.: 1900481001



Bryan Israel Salinas Alvarado
C.I.: 1150466215

DEDICATORIA

Yo Julio Bladimir Cabrera Patiño, dedico el presente el proyecto investigativo primeramente a Dios quien ha sido mi guía y fortaleza a lo largo de mi vida, a mis padres quienes son mi pilar fundamental, ya que ellos me han brindado su ayuda y apoyo incondicional para lograr este anhelado objetivo, a mis hermanos, amigos quienes han sido testigos de mi esfuerzo y dedicación. Finalmente agradezco a todas las personas que a lo largo de mi formación académica que me dieron su apoyo moral y consejos que me han permitido continuar siempre adelante.

Yo Bryan Israel Salinas Alvarado dedico de manera especial con mucho aprecio mi proyecto de investigación a Dios por guiar e iluminar mi camino, a mis padres (Janeth Alvarado y Segundo Salinas) ya que todo se lo debo a su esfuerzo constante y perseverancia quienes han sido un ejemplo de trabajo y respeto, a mi hermana (Mercedes Salinas) por su apoyo incondicional y sacrificio, a mi esposa (Vanessa Pinzón) y mis hijos (Jimmy, Liam y Bryana) quienes son el motor fundamental de mi vida, y motivo principal para no desistir jamás contra las adversidades de la vida.

AGRADECIMIENTO

Yo Julio Bladimir Cabrera Patiño agradezco, primeramente, a Dios, por haberme brindado la sabiduría y fortaleza para culminar la carrera, a mis familiares que durante este proceso han sido un pilar fundamental, brindándome su apoyo y motivación para seguir adelante, a nuestro director de proyecto de investigación Mgs. Jackson Quevedo y a todos los docentes quienes conforman el Instituto. Un agradecimiento muy especial al Ing. Marlon Severino quien desempeña el cargo de Jefe Operativo de la UCOT-LOJA, quien brindo la apertura e información necesaria para realizar el presente trabajo investigativo. Cabe recalcar el agradecimiento a aquellas personas que fueron muy importantes en nuestro crecimiento personal, dándonos consejos valiosos que nos ayudaran a lo largo de nuestra vida personal, académica y profesional.

Yo Bryan Israel Salinas Alvarado en primera instancia agradezco a Dios, por haberme iluminado a lo largo de mi carrera y le agradezco inmensamente por los padres que el permitió que labraran mi futuro con su dedicación, esfuerzo, amor, respeto, han logrado cultivar en mi la fuerza de seguir adelante, luchar por mis objetivos y cumplir mis metas como lo es el haberme incorporado a pesar de todos los obstáculos y desafíos de la vida.

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Conste por el presente documento la Cesión de los Derechos del proyecto de investigación de fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA. - Por sus propios derechos; el Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo Mgs., en calidad de Director del proyecto de investigación de fin de carrera; y, Julio Bladimir Cabrera Patiño y Bryan Israel Salinas Alvarado, en calidad de autores del proyecto de investigación de fin de carrera; mayores de edad emite la presente acta de cesión de derechos.

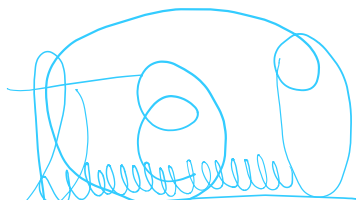
SEGUNDA. - Julio Bladimir Cabrera Patiño y Bryan Israel Salinas Alvarado, realizaron la Investigación titulada: Propuesta de sistema de mejora de clima laboral para la unidad de control operativa de tránsito de la ciudad de Loja, para optar por el título de Tecnólogo en la Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja, bajo la dirección de el Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo Mgs.

TERCERA. - Es política del Instituto que los proyectos de investigación de fin de carrera se apliquen y materialicen en beneficio de la comunidad.

CUARTA. - Los comparecientes Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo Mgs., en calidad de Director del proyecto de investigación de fin de carrera y Julio Bladimir Cabrera Patiño y Bryan Israel Salinas Alvarado, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en proyecto de investigación de fin de carrera titulado: Propuesta de sistema de mejora de clima laboral para la unidad de control operativa de tránsito de la ciudad de Loja, a favor del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja; y, conceden autorización para que el Instituto pueda utilizar esta investigación en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

QUINTA. - Aceptación. - Las partes declaran que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derechos.

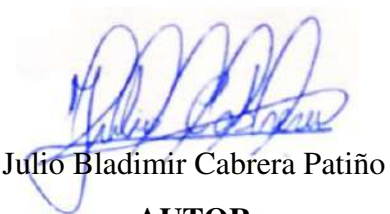
Para constancia suscriben la presente cesión de derechos, en la ciudad de Loja, en el mes de noviembre del año 2021.



Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo Mgs.

DIRECTOR

C.I.: 1104288418



Julio Bladimir Cabrera Patiño

AUTOR

C.I.: 1900481001



Bryan Israel Salinas Alvarado

AUTOR

C.I.: 1150466215

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN	II
DECLARACIÓN JURAMENTADA	III
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	XII
ÍNDICE DE TABLAS	XIV
1 RESUMEN.....	1
2 ABSTRACT	2
3 PROBLEMA.....	3
4 TEMA.....	6
5 JUSTIFICACIÓN	7
6 OBJETIVOS.....	9
6.1 <i>OBJETIVO GENERAL.....</i>	<i>9</i>
6.2 <i>OBJETIVOS ESPECIFICOS.....</i>	<i>9</i>
7 MARCO TEÓRICO	10
7.1 <i>MARCO INSTITUCIONAL.....</i>	<i>10</i>
7.2 <i>MARCO CONCEPTUAL</i>	<i>14</i>
8 METODOLOGÍA	29
8.1 <i>TIPOS DE MÉTODOS.....</i>	<i>29</i>
8.2 <i>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</i>	<i>30</i>
8.2.1 <i>TIPOS DE TÉCNICAS.....</i>	<i>30</i>

8.3	<i>DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA</i>	32
9	ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	32
9.1	<i>OBSERVACIÓN DIRECTA</i>	32
9.2	<i>ENTREVISTA</i>	33
9.2.1	Entrevistados	33
9.3	<i>ENCUESTA</i>	38
10	PROPUESTA DE ACCIÓN	51
10.1	<i>INTRODUCCIÓN</i>	51
10.2	<i>PRESENTACIÓN</i>	51
10.3	<i>BENEFICIARIOS</i>	52
10.4	<i>ESTRUCTURA</i>	53
10.5	<i>PROPUESTA</i>	53
10.6	<i>MEDIO DE SOCIALIZACIÓN</i>	81
10.7	<i>MATERIAL VISUAL UTILIZADO</i>	81
10.8	<i>ENTREGA DE RESULTADOS</i>	81
11	CONCLUSIONES	82
12	RECOMENDACIONES	83
13	BIBLIOGRAFÍA	84
14	ANEXOS	90
14.1	<i>PRESUPUESTO</i>	90
14.2	<i>CRONOGRAMA</i>	91
14.3	<i>CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN – VICERRECTORADO</i>	92
14.4	<i>CERTIFICADO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO</i>	93
14.5	<i>CERTIFICADO DE IMPLEMENTACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL PROYECTO</i>	94

14.6	<i>ENCUESTA APLICADA</i>	95
14.7	<i>ENTREVISTA APLICADA</i>	98
14.8	<i>PLAN DE SOCIALIZACIÓN</i>	99
14.9	<i>CERTIFICADO DE ABSTRACT</i>	101
14.10	<i>EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DEL PROCESO</i>	102

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA. 1. LOGO INSTITUCIONAL (UCOT).....	10
FIGURA. <i>UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE UCOT</i>	12
FIGURA 3 – PREGUNTA 1.....	39
FIGURA 4 – PREGUNTA 2.....	40
FIGURA 5 – PREGUNTA 3.....	41
FIGURA 6– PREGUNTA 4.....	42
FIGURA 7 – PREGUNTA 5.....	43
FIGURA 8 – PREGUNTA 6.....	44
FIGURA 9 – PREGUNTA 7.....	45
FIGURA 10 – PREGUNTA 8.....	46
FIGURA 11 – PREGUNTA 9.....	47
FIGURA 12 – PREGUNTA 10.....	48
FIGURA 13 – PREGUNTA 11.....	49
FIGURA 14 – PREGUNTA 12.....	50
FIGURA. 15. <i>ESTRUCTURA DE LA INVESTIGACIÓN</i>	53
FIGURA 16. <i>CONDICIONES DE TRABAJO</i>	69
FIGURA 17. <i>DOTACIÓN DEL PERSONAL</i>	70
FIGURA 18. <i>COMUNICACIÓN</i>	71

FIGURA 19. *INCENTIVOS* 72

FIGURA 20. SUPERACIÓN PERSONAL 73

FIGURA 21. *HONORARIOS* 74

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 – PREGUNTA 1.	39
TABLA 2 – PREGUNTA 2.	40
TABLA 3 – PREGUNTA 3.	41
TABLA 4 –PREGUNTA 4.	42
TABLA 5– PREGUNTA 5	43
TABLA 6 –PREGUNTA 6.	44
TABLA 7 – PREGUNTA 7.	45
TABLA 8 –PREGUNTA 8.	46
TABLA 9 –PREGUNTA 9.	47
TABLA 10 –PREGUNTA 10.	48
TABLA 11 – PREGUNTA 11.	49
TABLA 12 –PREGUNTA 12.	50
TABLA 13. BENEFICIARIOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	52
TABLA 14. MATRIZ DEL SISTEMA DE MEJORA DE CLIMA LABORAL	63
TABLA 15. <i>PERSPECTIVA 1: CONDICIONES DE TRABAJO</i>	69
TABLA 16. <i>PERSPECTIVA 2. DOTACIÓN</i>	70
TABLA 17. <i>PERSPECTIVA 3. COMUNICACIÓN</i>	71
TABLA 18. <i>PERSPECTIVA 4. INCENTIVOS</i>	72
TABLA 19. SUPERACIÓN PERSONAL.....	73
TABLA 20. <i>HORARIOS</i>	74

TABLA 21. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	75
TABLA 22. PRESUPUESTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL CLIMA LABORAL EN LA UCOT- LOJA	77

1 RESUMEN

En este proyecto de investigación se pretende identificar los diversos factores de riesgo del clima laboral que se encuentran dentro de la Unidad de Control Operativo de Tránsito de la ciudad de Loja.

Mediante el análisis se realizó un estudio detallado, utilizando como herramientas de investigación, las encuestas y entrevistas, realizadas directamente al personal operativo y administrativo de la Unidad de Control Operativo de Tránsito, denotando la existencia de factores que inciden en el clima laboral dentro de la institución, entre los que podemos destacar las condiciones de trabajo, dotación, comunicación, incentivos, superación personal y horarios.

En virtud a mejorar el clima laboral de la institución y considerando los factores antes mencionados se planteó una propuesta de acción denominada “Sistema de Mejora de Clima Laboral”, cuya intención es diseñar técnicas y estrategias para obtener un mejor desempeño y productividad de los miembros que conforman la institución. Con el objetivo de incentivar y motivar al personal en mejorar el clima laboral dentro de UCOT.

Como resultado del presente proyecto de investigación se ha logrado que el personal operativo y administrativo mejore su ambiente laboral y exista un óptimo desempeño en sus funciones diarias, de esta manera se ha conseguido cumplir con los objetivos institucionales, tomando en cuenta que el recurso humano es la parte fundamental de toda organización fomentando el liderazgo, el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales y una acertada comunicación dentro de la institución.

2 ABSTRACT

This research project aims to identify the several risk factors of the work environment that are found in the Traffic Operational Control Unit of the city of Loja.

Through the analysis made in this investigation, a detailed study was carried out, using surveys and interviews as research tools, which were applied directly to the operational and administrative personnel of the Traffic Operational Control Unit. The results indicated the existence of factors that affect the work environment within the institution, among them, we can highlight the working conditions, staffing, communication, incentives, personal improvement, and schedules.

In order to improve the work environment of the institution and considering the aforementioned factors, an action proposal called "System for the Improvement of Work Environment" was proposed, whose aim is to design techniques and strategies to obtain better performance and productivity of the staff who are part of the institution and to incentivize and motivate them to improve the work environment within UCOT.

As a result of this research project, it has been achieved that the operational and administrative personnel better not only their work environment but also, they make an optimal performance in their daily functions, in this way it has been possible to reach the institutional objectives, considering that the human resource is a fundamental part of any organization fostering leadership, teamwork, interpersonal relationships and successful communication within the institution.

Marcela Gómez González
1104242688
Colegio de Bachillerato Beatriz Cueva de Ayora

3 PROBLEMA

La globalización en las últimas décadas, ha ocasionado distintitos cambios de diversa índole, los cuales han tenido que ser enfrentados por las organizaciones para poder subsistir. Estos escenarios de reciente creación, han conllevado a que los directivos de las empresas tengan que buscar información veraz y confiable, para poder minimizar la incertidumbre y tomar decisiones con el fin de lograr el éxito de la organización (Gutiérrez & Ortecho, 2019^[Ps1], p.10-11).

Un aspecto clave para lograr ese objetivo, es la implementación de estrategias que permitan apoyar el mejoramiento de la productividad, la calidad y por supuesto la competitividad de la organización, para todo esto es necesario realizar un diagnóstico del clima laboral de la empresa, siendo este el tema central de la investigación.

La realización de un diagnóstico de clima laboral, facilita los conocimientos necesarios para efectuar la retroalimentación necesaria y conocer con mayor grado de aproximación los procesos que mueven y determinan el comportamiento de la organización, dando esto apertura a la introducción de cambios previamente planificados, en el aspecto actitudinal y conductual de los integrantes de la estructura empresarial (Puchol, 2012, p. 137-139).

En tiempos competitivos las empresas necesitan personal calificado y especialmente motivado para agregar valor a la empresa o institución, mediante sus conocimientos y experiencias, dichas características hacen que el talento humano se desarrolle acorde a las exigencias del entorno organizacional, sin embargo no siempre el escenario laboral se alinea a los objetivos de los colaboradores, en consecuencia, crea en el personal abismos motivacionales lo que genera poco interés en la productividad y desarrollo organizacional (Ortiz Serrano & Cruz García, 2008, p. 13).

A nivel mundial, en las empresas e instituciones de élite, el clima laboral está considerado como un aspecto muy relevante para alcanzar altos niveles de eficacia y eficiencia. Estas empresas invierten en mantener un clima laboral positivo y, a su vez en los estilos de liderazgo sean más participativos. Caso contrario de lo que ocurre en

países subdesarrollados en los cuales el clima laboral tiende a ser más coercitivo (Equipos & Talento, 2021).

En América Latina las organizaciones que emplean viejos esquemas estructurales, pueden llegar a ser obsoletas o disfuncionales si no se pone en práctica patrones nuevos de conducta. Un cambio de enfoque metodológico que marque la diferencia, sería útil para la dinámica organizacional de los países subdesarrollados, incidiría directamente en el estilo de dirigir, creando ambientes de trabajo motivadores y comenzaríamos a darnos cuenta de que debemos concebir al ser humano inmerso en una totalidad, que le reclama responsabilidad y compromiso consigo mismo (Ortiz Serrano & Cruz García, 2008, p.13).

En el Ecuador, cada día se pone más énfasis en la calidad y principalmente en la calidad de atención y servicio. Siendo la calidad algo intangible, es necesario orientar a toda la organización hacia la importancia que tiene para los trabajadores; todos los esfuerzos que se realicen dentro de la misma, se verán reflejados en la satisfacción, logrando muchas veces sobrepasar las expectativas y percepciones de los trabajadores (Summer, 2006, p. 131-143).

En base a lo mencionado anteriormente nuestro estudio está enfocado en La Unidad de Control Operativa de Tránsito la cual es una institución perteneciente al Municipio de Loja, encargada de la regulación y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en el Cantón Loja, esta institución asume competencias en el año 2013 y consta de dos áreas una encargada de los procesos administrativos y la otra desempeña de la parte operativa (Municipio de Loja, 2021).

Esta institución posee alrededor de 154 agentes, de los cuales unos 25 agentes cumplen con funciones administrativas y la mayoría cumplen la función operativa, los cuales están expuestos a riesgos y enfermedades laborales mismas que impiden un óptimo bienestar laboral motivo por el cual el tema de clima laboral tiene que tener la suficiente relevancia, para que el ambiente interno entre los miembros de la institución sea favorable y satisfaga las necesidades personales y eleve su moral, ante el arduo trabajo que presentan a diario (Municipio de Loja, 2021).

Es por ello que la presente investigación pretende contribuir con el diseño de un sistema que contribuya al mejoramiento del desempeño de los colaboradores y por lo tanto al clima laboral, el mismo que fue expuesto al Director de Estratégico y Jefe Operativo con las posibles mejoras que permitan entender el comportamiento del personal de la Unidad de Control Operativa de Tránsito frente a su diario actuar, brindándoles un ambiente de trabajo en el cual se sientan a gusto y motivados para poder dar lo mejor de sí.

4 TEMA

**PROPUESTA DE SISTEMA DE MEJORA DE CLIMA LABORAL PARA LA
UNIDAD DE CONTROL OPERATIVA DE TRÁNSITO DE LA CIUDAD DE
LOJA EN EL AÑO 2021**

5 JUSTIFICACIÓN

La necesidad del estudio del clima laboral surge a raíz de ver si los trabajadores se sienten bien con respecto al bienestar psicológico-físico-material, y si están satisfechos en gran medida, esto influye en los clientes externos a los que van dirigidos los esfuerzos del personal de la organización. Por lo cual mantener un clima laboral favorable es importante ya que puede posibilitar la estabilidad del personal y ayudar a complementar la misión de la institución.

Es por ello que es imprescindible efectuar estudios sobre el clima laboral, para conocer el nivel de satisfacción y la percepción que tiene el personal sobre el clima laboral de la institución. En este orden de ideas, esta investigación pretende aportar elementos importantes del por qué se realiza este estudio y cuáles son los beneficios en los diferentes ámbitos como son académico, tecnológico, económico y social, los cuales se describirán a continuación.

En el ámbito académico, la realización de la presente investigación es un requisito previo para la obtención de Título de Tercer Nivel de la Carrera de Gestión de Talento Humano, considerando que el presente trabajo se justifica académicamente, ya que permite articular el conocimiento científico, adquirido en la formación profesional con la práctica laboral. Con el fin de aportar positivamente al desempeño de las actividades cotidianas en la Unidad de Control Operativa de Tránsito.

En el ámbito tecnológico, el proyecto de investigación nos permitirá a los investigadores mostrar, sistematizar, establecer y ejecutar los procesos que se debe seguir en el diseño y aplicación de un Sistema de Mejora de Clima Laboral. Utilizando e innovando nuevas tecnologías que nos permiten optimizar los recursos, con este fin mejorar el rendimiento de los trabajadores con herramientas modernas, como es el caso de la flexibilidad en el lugar de trabajo, reconocer los logros de los trabajadores, crear un programa de aprendizaje y desarrollo profesional.

En el ámbito social, los beneficiarios internos del presente proyecto son los funcionarios de la institución, porque a través del sistema que proponemos se establecerán pautas para mejorar el clima y motivación entre los trabajadores

reflejándose en las actividades diarias de los mismos, mientras que los beneficiarios externos será la ciudadanía en general, puesto que el personal que labora en la Unidad de Control Operativa de Tránsito de Loja, se sentirán más comprometidos y motivados a la hora de desempeñar sus funciones, lo cual elevara la calidad del servicio que brindan a la ciudadanía.

En el ámbito económico, el sistema de clima laboral nos contribuirá a mejorar la productividad de los trabajadores, implementando medidas de seguridad apropiadas con el fin de prevenir problemas de salud y accidentes laborales. Por este motivo, es justificable implementar un sistema que busque concienciar a los trabajadores en el cuidado de su salud mental como física, que optimice el rendimiento de los trabajadores, mejorando así los gastos económicos de la institución.

6 OBJETIVOS

6.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un sistema de mejora de clima laboral para la Unidad de Control Operativo de Tránsito del cantón Loja en el año 2021, mediante el diseño de un sistema que nos permita analizar y comprobar cómo es el clima laboral de los trabajadores dentro de la institución y en las diferentes áreas de trabajo.

6.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

✓ Realizar la revisión bibliográfica sobre las temáticas que abordan el clima laboral, mediante los diferentes contenidos y metodologías existentes, para aproximarse al conocimiento del tema en alusión, además identificar qué se sabe y qué se desconoce de la temática de nuestro interés de investigación.

✓ Levantar la información mediante entrevistas y encuestas al personal que labora en la institución, para tener una perspectiva integral y completa de la situación actual y estado del clima laboral de la institución, el cual nos permitirá medir de manera confiable el clima laboral de trabajo.

✓ Diseñar un sistema que nos permita fortalecer y mejorar el clima laboral en la UCOT-Loja, mediante propuestas de mejora del clima laboral, fomentando el compromiso, responsabilidad y la interacción entre todas las personas que laboran dentro de la institución.

✓ Socializar la presente investigación al Director Estratégico y al Jefe Operativo de la UCOT-Loja, mediante una exposición, con el fin de dar a conocer los resultados obtenidos, y presentar un documento en físico, con el correspondiente plan de mejoras encaminados a motivar e incentivar a los miembros de la institución.

7 MARCO TEÓRICO

7.1 MARCO INSTITUCIONAL

Figura. 1.

Logo Institucional (UCOT)



Nota. Fuente: Municipio de Loja (2021)

La Unidad de Control Operativo de Tránsito (Fig.1), es el ente de control de tránsito en el cantón de Loja, a través del servicio netamente operativo, siendo esta una condición indispensable para la exigencia del cumplimiento de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, a través de las sanciones previstas en el Código Orgánico Integral Penal, actualmente vigente, con la finalidad de salvaguardar la integridad de los usuarios viales.

En la actualidad la Institución cuenta con 154 efectivos, los mismo que son distribuidos de acuerdo a las diferentes actividades diarias como son: Personal para el desarrollo de los operativos de control de límites de velocidad, personal motorizado, personal en patrulleros, ciclistas, pedestres y administrativos.

La Unidad de Control Operativo de Tránsito, es considerada como la entidad única responsable de hacer cumplir todos los aspectos en materia de tránsito tipificados en el Código Orgánico Integral Penal a nivel del Cantón Loja; sin embargo de acuerdo

a la actividad que se cumpla se realiza el desarrollo del trabajo conjunto con diferentes Instituciones como son Policía Nacional, Agencia Nacional de Tránsito, Fiscalía, SIAT, MTOP, Sistema de Rentas Internas, Departamento de Bomberos, Simert, Agentes de Control Municipal entre otros, con el fin de cumplir a cabalidad con las responsabilidades asignadas, en pro del bienestar de la ciudadanía en general.

Historia

La Constitución de la República del Ecuador en el artículo 264 referente a las competencias exclusivas de los GADs municipales, en su numeral 6 establece: “Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal”; competencia ratificada en el artículo 30.5 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial.

Por tal motivo el 26 de abril del 2012, Mediante Resolución Nro. 006-CNC-2012, el Consejo Nacional de Competencias, resuelve transferir las competencias para planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte terrestre y la seguridad vial a favor de los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales del país, progresivamente en los términos previstos en la resolución, para lo cual se aplica un modelo de gestión en función de las necesidades territoriales cantonales, encontrándose la provincia de Loja en el modelo de Gestión A

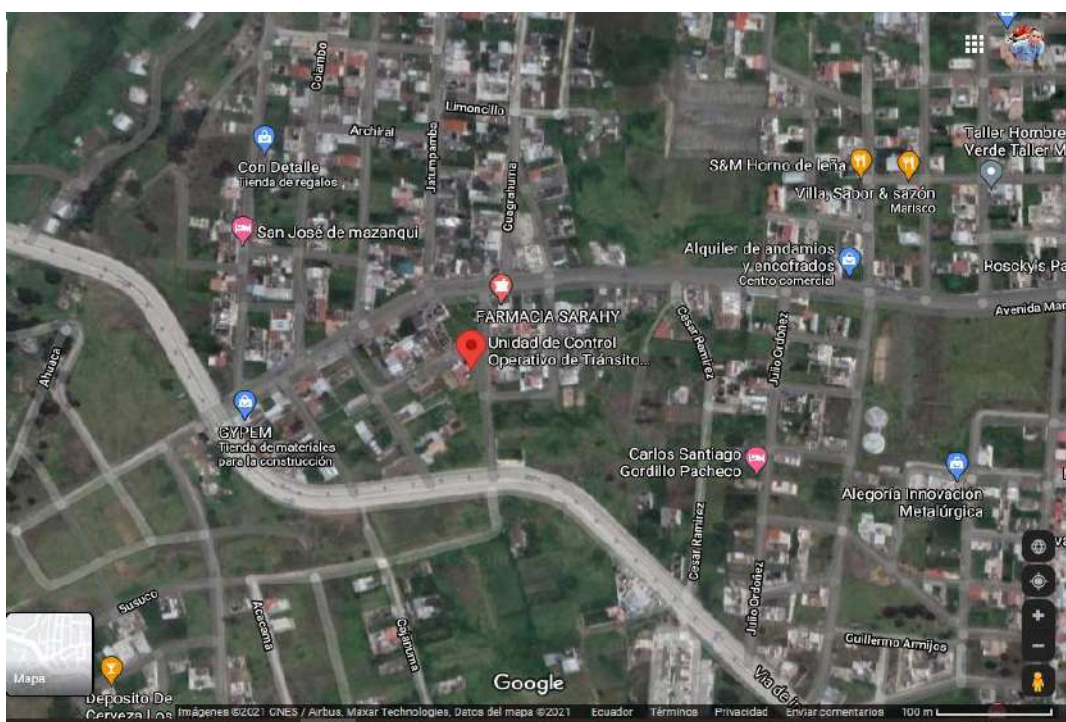
En este contexto mediante Resolución 044-DIR-2012-ANT, de fecha primero de agosto de 2012, la Agencia Nacional de Tránsito, aprueba el programa de selección y formación de Agentes Civiles de Tránsito, en el que constan los procesos de preselección y selección de aspirantes. Y es por ello que el 28 de agosto del 2013, conforme la resolución 044-DIR-2012-ANT, y luego de haber realizado el curso y los requisitos correspondientes, se efectuó la incorporación de la primera promoción de Agentes Civiles de Tránsito, asumiendo el Control de Tránsito del Cantón Loja a partir de esta fecha.

Ubicación

La Unidad de Control Operativa de Tránsito (Fig.2), se encuentra ubicada al Sur de la ciudad de Loja en las calles Mandango e Intisana barrio Colinas Lojanas en donde funciona las áreas de digitación, estadística y el departamento Jurídico.

Figura. 2.

Ubicación geográfica de UCOT



Nota. Fuente: Google Maps (2021)

Misión

La Unidad de Control Operativo de Tránsito del Cantón Loja, pertenece al GAD-Loja, creada bajo lineamientos estratégicos en descentralización, para adquirir jurisdicciones y competencias de tránsito en el Cantón, cubriendo los requerimientos en el ámbito de seguridad, control, regulación y ordenamiento vial, con el fin de garantizar una movilidad sustentable y sostenible dentro de la jurisdicción territorial del cantón.

Visión

Aportar y contribuir al continuo desarrollo del cantón, en materia de tránsito y movilidad, con miras futuristas a destacar como entidad de control operativo en este ámbito, con principios fundamentales de garantizar los principios constitucionales como es el Buen Vivir de las y los ciudadanos propios y extranjeros, que residan temporalmente o de manera estable en el Cantón Loja, tanto en territorio urbano y rural, en cualquiera que sea calidad de usuario vial y en todo cuanto corresponda a libre movilidad.

Valores

- ✓ Trabajo.
- ✓ Honor.
- ✓ Disciplina.

7.2 MARCO CONCEPTUAL

Clima Laboral

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. El directivo interviene directamente al tomar decisiones que delinear el comportamiento de las personas, su manera de trabajar y de relacionarse, su interacción con la empresa que se utilizan y con la propia actividad que cada uno desarrolla en su puesto de trabajo (Robbins, 2004, p.427).

Mientras que un buen clima laboral, se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima laboral destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento del recurso humano. Algunos aspectos claves que deben considerarse son: condiciones físicas, relaciones interpersonales, liderazgo, horarios de trabajo, igualdad, remuneraciones e independencia (Campos , García, & Dominguez, 2013, p. 59-70).

Condiciones para un buen clima laboral (Cantu, 2016, p.92-95):

- ✓ Satisfacción en el puesto de trabajo
- ✓ Trato personal en el ambiente de trabajo
- ✓ Carrera profesional y promoción
- ✓ Reconocimiento del trabajo
- ✓ Estructura de la organización, calidad de liderazgo
- ✓ Formación
- ✓ Comunicación y grado de confianza
- ✓ Condiciones de trabajo y seguridad
- ✓ Política de trabajo y seguridad
- ✓ Política medioambiental de la empresa
- ✓ Conciliación del trabajo con la vida familiar
- ✓ Prestaciones de tipo social.

Además, es importante señalar que no existe un único clima laboral, sino de la existencia de subclimas que coexisten simultáneamente. Así, una unidad de negocio dentro de una organización puede tener un clima excelente, mientras que en otra unidad el ambiente de trabajo puede ser o llegar a ser muy deficiente por factores exógenos de influencia, por ejemplo, un jefe déspota en uno de los departamentos de administración (Cantu, 2016, p. 92-95).

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral se describe como la actitud general de una persona hacia su empleo, por tanto, una persona con un alto nivel de satisfacción laboral tiene una actitud positiva hacia su empleo, en contraste, una persona insatisfecha tiene una actitud negativa (Ramos, 2012, p.23-24). Según (Ospina, 2013, p.45), las empresas del siglo XXI, estas deben centrarse en los siguientes puntos:

- ✓ Conectar al personal con la misión de la organización.
- ✓ Vincular los talentos, capacidades y habilidades de cada empleado con la realización de su trabajo.
- ✓ Favorecer la satisfacción de necesidades física, emocionales, mentales y espirituales de cada miembro de la organización.
- ✓ Brindar a los empleados a través de oportunidades, su crecimiento personal y desarrollo profesional.

Tomando en cuenta el criterio de Juárez. (2012, p.307-314) y Yáñez, *et al.*, (2010, p.193-202), ellos proponen tres factores vinculados con la satisfacción laboral:

- ✓ Características específicas del trabajo: autonomía, variedad de tarea, trabajo significativo, posibilidad de usar conocimientos y habilidades.
- ✓ Prácticas de alto rendimiento en el trabajo: trabajo en equipo, grupos de solución de problemas, entrenamiento sistemas de comunicación horizontal y vertical.
- ✓ Factores que afectan el entorno del trabajo de la gente: buenas relaciones con la gerencia, seguridad en el empleo, toma de decisiones conjuntas pago basado en resultados, información comparada.

Factores del clima laboral que intervienen en la productividad

La asociación, colaboración e interacción entre las personas permite que se puedan alcanzar las metas en una organización. Son las personas las que otorgan vida a las organizaciones y este hecho asociativo genera procesos psicológicos y psicosociales que afectan a los individuos, a los grupos y a los resultados de esta organización. Se estima que alrededor del 80% de los problemas de productividad se encuentran en el entorno de trabajo, pues el ambiente de trabajo tiene un efecto sobre el desempeño de los empleados. (Cequea & Rodríguez, 2012, p,121-127).

Según Awan & Tahir. (2015, p.329-345), el nivel de productividad se lo puede aumentar a través del desarrollo de un favorable entorno de trabajo es así que factores como: el apoyo del supervisor, la relación con los compañeros de trabajo, la formación, el desarrollo, los incentivos atractivos y los planes de reconocimiento dan como resultado que el desarrollo del trabajo se da en un entorno con impacto positivo en el nivel de productividad en las organizaciones.

Para lograr mejoras a largo plazo en la productividad es indispensable mejorar la calidad del entorno laboral, no podemos pensar a corto plazo debido a que no se podrán mantener progresos significativos en los niveles de productividad, si existe un deterioro en el entorno laboral esto produciría mayores niveles de ausentismo, tasas de rotación y renuncias, al igual que la lentitud, desganó y la indiferencia, (Torrecilla, 2005, p.7-11).

Según Patterson, et al., (2004, p.193-216), mencionan que la asociación entre el clima y la productividad de cualquier organización estarán mediadas por el nivel de satisfacción en el trabajo. El desarrollo de una organización depende de la cantidad y calidad del trabajo generado por sus empleados los cuales están enormemente influenciados por el entorno de trabajo y por los factores de la organización.

Factores Determinantes en la Gestión de Recursos Humanos

✓ **Factores Psicológicos**

Según Marsollier & Aparicio. (2011, p.209-220), los factores psicologicos son aquellos que pueden motivar o no a las personas y es manifestado a través de su conducta que intervienen en el comportamiento de la persona, las cuales son:

✓ ***Motivación***

La motivación es un tema clave para la organización, porque mientras se pueda influenciar al trabajador motivándolo adecuadamente se podrá mejorar el clima laboral en la organización o empresa (García Sanz, 2012, p. 6-8).

Las personas motivadas siempre tratan de lograr sus metas y objetivos que se proponen es improbable que se encuentren con deducciones negativas que alteren el estado de la persona. La motivación que tengan las personas en un determinado momento originará efectos sobre el clima laboral y este se verá influenciado por el mismo (García Sanz, 2012, p.6-8).

La motivación es muy importante desde que el trabajador es reclutado hasta que se retira de la empresa, una gran parte de su vida se ve influida por las políticas y procedimientos que sistematizan el comportamiento humano de la organización.

✓ ***Nivel de Satisfacción***

Es el estado de bienestar y felicidad de una persona en relación al desempeño en el espacio de trabajo y su entorno. Una persona con un alto grado de satisfacción laboral muestra actitud positiva hacia su trabajo, caso contrario a lo que ocurre cuando no está satisfecho su actitud será negativa (Espada, *et al.*, 2015, p.200-205).

La importancia de la satisfacción en el puesto de trabajo es el efecto derivado que esta tiene para la sociedad como un todo.

✓ **Componentes Corporales**

Es el entorno que hace que un ambiente sea más atractivo para ejecución de tareas.

✓ *Destreza del Espacio*

La disposición del espacio de trabajo no debe ser realizado al azar, se debe tomar en cuenta el diseño interior, la colocación de los equipos y cosas semejantes, ya que toda organización debería diseñar su espacio más cómodo, confortable, seguro para sus empleados, debido a que ellos permanecerán gran parte de su tiempo ahí (Parra, 2003, p.31).

La disposición se refiere a la distancia entre las personas y las instalaciones, ejerciendo una fuerte influencia en la interacción social.

✓ *Tamaño*

El tamaño de la oficina o lugar de trabajo no es factor determinante en la asignación de actividades, en este caso, es el status de la empresa quien determinara cuán grande o pequeña pueda ser el lugar de trabajo.

La privacidad que exista en un ambiente laboral influye en el desarrollo de las funciones, ya que la falta de privacidad genera distracción y perturbación, impidiendo la concentración y rendimiento del trabajador y por lo tanto su productividad (Parra, 2003, p.31).

✓ *Iluminación*

Un buen ambiente de trabajo debe ser bien iluminado, dependiendo del tipo de trabajo a realizar, la colocación de unas buenas luminarias, en el entorno de la empresa crea impresiones de calma y exaltación. Se debe pensar en todas las áreas (techado, tierra, muros) reflejan la luz que incide en ellas. Las zonas con tonos claros y brillantes poseen mayor poder reflector que los tonos mates y oscuros que reflejan menos (Van Bommer & Van den Beld, 2004, p.1-18).

En un lugar poco iluminado o iluminado de forma inadecuada causa preocupaciones a los trabajadores dando como consecuencia las fatigas físicas (esfuerzo de visión) y el estrés. Una buena iluminación es un elemento importante en la prevención de daños físicos, ayudando al personal a trabajar más eficientemente.

✓ **Ruido**

El ruido es un factor presente en la organización y que tiene dominio en el desarrollo de diligencias laborales, en cierta medida los ruidos normales de todos los días pueden ocasionar daños auditivos.

La ejecución de las tareas es inquietada por las derivaciones del ruido, que apoyan al aburrimiento y la fatiga. En procesos de beneficio, algunos sonidos son inhibidores, otros no impresionan y otros estimulan. Más allá del límite normal de audición, el consiguiente desgaste de energía. El rendimiento de la labor intelectual es la más afectado por el ruido (Merino, *et al.*, 2006, p.47).

✓ **Temperatura**

Un ambiente caluroso, o por el contrario muy frío, repercute en la eficacia de las actividades. El grado de temperatura presente en el lugar de trabajo, debe ser regulado según las exigencias del mismo, es decir la temperatura no debe ser muy fría ni muy calurosa. La temperatura interviene en el bienestar, confort, rendimiento y seguridad del trabajador (García V., 2011,p.21-30).

✓ **Elementos Sociales**

Según Aguirre, *et al.*, (2013, p.59-70), los elementos sociales comprenden todas aquellas formas de conductas que pueden tomar el sujeto en un momento determinado.

✓ **Liderazgo**

Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos (Yukl, 2008, p.85).

En una empresa no debe faltar la figura de un jefe que sepa escuchar las ideas y opiniones que facilitan a los empleados, debe de tener confianza en ellos y respeto por su trabajo, logrando con esto la presencia de una relación laboral agradable (Yukl, 2008, p.85).

✓ ***Relaciones Interpersonales***

Son asociaciones entre dos o más personas, estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar, entre otros.

El intercambio de ideas y opiniones, hacen que el ambiente laboral sea más placentero, brindándole a la empresa un personal capaz de buscar soluciones en unión, por ello al mantener buenas relaciones interpersonales ayudaran a la organización a crear un ambiente organizacional recomendable y eficiente. Por derivación el empleado percibirá un ambiente de cooperación, compañerismo, favoreciendo así os estándares de fabricación y servicio (Yañez, *et al.*, 2010, p.193-202).

✓ ***Toma de Decisiones***

Es el proceso de evaluar y elegir, por medio del razonamiento y la voluntad, una determinada opción en medio de un universo de posibilidades, con el propósito de resolver una situación específica, ya sea que se trata del ámbito personal, vocacional, familiar, social, laboral, económico, institucional o empresarial (Saaty, 2014, p.67-75).

Este proceso es primordial en el sistema organizacional, cada una y todas las actividades administrativas se componen de varias decisiones diferentes (Saaty, 2014, p.67-75).

✓ ***Factores Comunicacionales***

La información es de vital importancia para cualquier ser humano no solo dentro de la organización, en este caso hace referencia al personal de trabajo ya que es el único medio por el cual se hace entender. La notificación es la transmisión de datos y la visión entre las personas.

El triunfo o frustración de una estructura depende en gran régimen de su sistema de comunicación, la importancia de que todo gerente tenga la capacidad para instituir canales de notificación efectivos mediante los cuales pueda transmitir toda la información precisa y a la vez recibir esa información precisa para la buena actividad de la organización (Muñoz, *et al.*, 2018, p.76-90).

El recurso humano es la principal razón, que permite acoger medidas dentro de la organización, sin el talento humano no se podría contribuir con el propósito para que se pueda seguir con los objetivos esperados (Muñoz, *et al.*, 2018, p.76-90).

Funciones del Clima Laboral

Según (García V. , 2011, p.21-30), define los límites, generando un sentido de identidad para los miembros, facilitando el compromiso, lo que permite mantener la estabilidad y unidad de la organización, define pautas, normas, controla y guía los comportamientos de las personas que participan en ella.

VARIABLES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA LABORAL

Según (García M. , 2015, p. 26-27), las variables son:

- ✓ ***Características Individuales:*** intereses, actitudes y necesidades que una persona trae a una organización y que difiere de las otras personas por tanto sus motivaciones serán distintas.
- ✓ ***Características del Trabajo:*** son aquellas inherentes a las actividades que va a desempeñar el empleado y que pueden o no satisfacer sus expectativas personales.

Influencias de la Sociedad sobre el Clima Laboral

Según Cárdenas Arias & Tejeda Palomino. (2015, p.46-50), las nuevas tendencias que conforman nuestra sociedad en el presente influirán en los climas de las organizaciones futuras, algunas de estas importantes tendencias sociales y sus repercusiones son:

- ✓ ***Niveles Educativos.***

En la educación moderna, es razonable suponer que los empleados, son más conscientes del mundo que los rodea, por ende, buscarán puestos de trabajo donde se utilicen con plenitud sus habilidades y capacidades.

✓ ***Diversidad de la Fuerza de Trabajo.***

En la última década el crecimiento del número de trabajadores de sexo femenino y grupos minoritarios ha ido en aumento, motivo por el cual la creación del ambiente de trabajo deberá ser más motivador y creativo.

✓ ***Tecnología.***

Ha cambiado con relación al pasado, con equipos diferentes y modernos que hacen que el trabajo sea más rápido y eficaz, sin embargo, se prevé más cambios en el futuro.

✓ ***Contratos Laborales.***

Los contratos con los Sindicatos influyen directamente en lo que pueden hacer las organizaciones en dos áreas importantes del clima organizacional: sistemas de diseño de puestos y sistemas de recompensas.

✓ ***Crecimiento Organizacional.***

Las grandes organizaciones dominan en forma creciente el ambiente de trabajo de nuestra sociedad. Es difícil crear ambientes de trabajo motivadores, creativos, en las grandes organizaciones donde los empleados no ven fácilmente una conexión entre su propia conducta y el desempeño total de la organización.

✓ ***Atractivo del Descanso.***

Desde que la industria de la recreación en tiempo libre ha ido teniendo un gran crecimiento en la sociedad, cada día es más atractivo dejar de trabajar, entonces es ahí en donde la empresa deberá ser más creativa para buscar soluciones que permitan a sus empleados estar más cómodos en la empresa que fuera de ella.

Tipos de Clima Laboral

Según, (Salazar *et al.*, 2009, p. 67-75), existen dos tipos de clima laboral:

✓ **Clima tipo Autoritario está constituido por:**

Autoritarismo Explotador.

En este tipo de clima el empleador no confía en sus empleados. La mayoría de las decisiones son tomadas en la cima de la organización. Los empleados perciben y trabajan en un ambiente tenso, con muy pocas recompensas, donde predomina el miedo y la desconfianza; las interacciones entre el empleador y los empleados se establece con base al miedo, la comunicación solo existe en forma directa, con instrucciones específicas.

Autoritarismo Paternalista.

Aquí existe cierta confianza entre el empleador y los empleados, como la establecida entre un amo y su siervo. Existe confianza, aunque las decisiones se las toman en la cima. Los castigos y las recompensas son los métodos más usados para motivar a los empleados. En este tipo de clima el empleador juega con las necesidades de los empleados, pero da la impresión que trabajan en un ambiente estable y estructurado.

✓ **Clima de Tipo Participativo está Integrado por:**

Participativo – Consultivo.

En este tipo de clima el empleador tiene confianza en sus empleados, las decisiones se toman en la cima, pero los empleados pueden hacerlo también en los niveles más bajos. Para la motivación usan las recompensas y los castigos ocasionales, satisfacen las necesidades de prestigio y de estima, existe la interacción por ambas partes. El ambiente es placentero y dinámico y la administración se basa en objetos por alcanzar. La comunicación que establece es de tipo descendente.

Participativo en Grupo.

El empleador tiene plena confianza en sus empleados, la toma de decisiones se da en forma equitativa en toda la organización, la comunicación está presente de forma ascendente descendente y lateral. La forma de motivar es la participación e implicación, por el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. Los empleados y la dirección forman un equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica.

Elementos del Clima Laboral

El clima laboral es producto de la influencia de múltiples factores que intervienen en un entorno laboral, estos pueden ser objetivos, obedecen a situaciones concretas observables y cuantificables, o pueden ser subjetivos, es decir que dependen del punto de vista de cada sujeto, se basan en la percepción de una realidad. En ese contexto, los elementos principales que constituyen el clima laboral son los que se describen a continuación (Sandoval, 2004, p. 78-82):

✓ *Elementos Subjetivos.*

Son aspectos resultantes de las percepciones e interpretaciones del sujeto, en este caso se han considerado los siguientes:

- ✓ Desafío: actitud que tienen los miembros de la organización ante los desafíos que impone el trabajo.
- ✓ Cooperación: sentimiento sobre la existencia de un espíritu de cooperación de para de los directivos y de otros miembros del grupo.
- ✓ Responsabilidad: percepción acerca de la autonomía en la toma de decisiones relacionadas al trabajo.
- ✓ Identidad: sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.
- ✓ Relaciones: percepción acerca del ambiente de trabajo y de las relaciones sociales tanto entre pares como directivos y colaboradores.
- ✓ Desarrollo: percepción de autorrealización ante las actividades laborales y el puesto de trabajo.
- ✓ Comunicación: grado en que la comunicación dinamiza las relaciones laborales e interpersonales.
- ✓ Conflictos: manejo de los conflictos por los miembros de la organización, tanto pares como superiores; aceptación de las opiniones discrepantes.
- ✓ **Elementos objetivos:** se refiere a aspectos que se pueden revelar con facilidad ante la observación de una realidad, estos son:
 - ✓ Estructura: grado en que las reglas, procedimientos, tramites y otros aspectos determinan que la organización enfatice en la burocracia o en el trabajo libre.
 - ✓ Remuneración: retribución económica al trabajo realizado durante un periodo de tiempo y adicionales, según cláusulas contractuales.

- ✓ Estándares: énfasis que pone la organización sobre las metas y objetivos para el desempeño y la calidad de los productos.
- ✓ Recompensas: recompensas implementadas por la organización para retribuir el trabajo bien hecho y el logro de resultados.

Factores que determinan el clima laboral

Existen algunas aportaciones de las cuales se han logrado fijar las principales variables de los modelos que perfilan la determinación y medición de su comportamiento en las organizaciones, de las cuales existen cuatro factores fundamentales:

- ✓ Contexto, tecnología y estructura
- ✓ Posición jerárquica del individuo y remuneración
- ✓ Factores personales: personalidad, actitudes y nivel de satisfacción
- ✓ Precepción que tienen sobre el clima laboral los jefes, colegas y empleados.

Procesos que Intervienen en el Clima Laboral

Según (Pérez, 2013), existen en la actualidad dos agentes que intervienen en el clima laboral los cuales son (p.385-393):

✓ *Agentes Internos.*

Debe establecerse una relación de confianza entre los representantes de la empresa, que tienen la responsabilidad de establecer el marco de actuación de entre las necesidades de los empleados y los requerimientos del negocio expresado por la empresa, y los propios empleados que son usuarios de las políticas y debemos implicarnos en los procesos de gestión.

✓ *Agentes Externos.*

Se debe conocer con profundidad la influencia de las audiencias proscriptoras: familia, amigos, etc. Cequea & Rodríguez. (2012), quienes ejercen una influencia inestimable en el empleado y el cliente, quien marca el ritmo de la actividad del negocio y ofrece feedback del resultado final de la gestión. Por ultimo no debemos obviar a las empresas del mercado con igualdad de condiciones, quienes constituyen referencias que hay que conocer y examinar. (p. 121-127).

Características del Clima Laboral

Las características del clima laboral juegan un papel importante en las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su personalidad dentro de esta. Este comportamiento tiene grandes consecuencias para la organización como: productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Según, (Medina, 2017), se pueden resaltar las principales características. (p.31-40):

- ✓ El Clima guarda relación con la situación que tiene lugar el trabajo de la organización
- ✓ El clima de una organización tiene cierta permanencia, a pesar de vivenciar cambios por situaciones coyunturales.
- ✓ El clima ejerce gran impacto sobre la conducta de sus miembros.
- ✓ El clima de la organización influye en el grado de compromiso e identificación de los miembros de la empresa con ésta.
- ✓ El clima laboral es impactado por diferentes variables estructurales, tales como sistemas de contratación y despidos, estilo de dirección.
- ✓ La rotación y el ausentismo excesivo pueden ser indicadores de un mal clima laboral.
- ✓ Existe la posibilidad de un cambio en el clima laboral, pero se requiere la ejecución de nuevas actividades en más de una variable para que este sea duradero.
- ✓ Tiene cierta permanencia
- ✓ Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.
- ✓ Referencia con la situación en que tiene el lugar de trabajo.
- ✓ Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización
- ✓ El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral
- ✓ Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez afecta dichos comportamientos y actitudes.

Importancia del Clima Laboral

La importancia del clima laboral es explicar los motivos por los cuales las personas que trabajan en una organización se sientan más o menos motivados para ejercer con sus obligaciones profesionales. Por ello es importante también conocer las causas subyacentes de la motivación con lo cual permitirá actuar de una manera rápida y eficaz con el fin de aumentar la motivación de las personas (Silvia, *et al.*, 2017, p.8).

Dentro del proceso de evolución y desarrollo de una organización se considera importante el estudio del clima laboral. Una política adecuada para intentar desarrollar un rendimiento positivo, estriba en la importancia de lograr metas y fines planificados y en alcanzar en la medida de lo posible, un nivel de satisfacción laboral pertinente entre los miembros de la organización (Jojoa Vargas, 2017, p.8-10). Para este menester, es necesario crear una estabilidad dentro del sistema que aporte métodos para obtener información sobre determinados aspectos como:

- ✓ Nivel de actitudes de los miembros ante las peticiones de la estructura, valoración de los individuos sobre las políticas de empresa
- ✓ Nivel de conflictos que influyan negativamente en el proceso del desempeño laboral.
- ✓ Desarrollo del sistema para plantear nuevos retos y prever posibles dificultades

Todos estos procesos se pueden integrar dentro de un sistema de seguimiento a través de la valoración del clima. Por consiguiente, un estudio de clima laboral tiene entre sus objetivos obtener información que nos proporcione una perspectiva clara del mundo interno de la organización (Jojoa Vargas, 2017, p.8-10).

Una buena valoración del clima laboral nos permite:

- ✓ Obtener información sobre las reacciones, disposiciones y valoraciones de los miembros en relación con las diversas variables que intervienen en una organización (supervisión, metodologías, estructura, etc.)
- ✓ Poder disponer de información sobre las condiciones laborales.
- ✓ Incentivar la participación en las diversas actividades del sistema.
- ✓ Potenciar los mecanismos de comunicación y de relación.
- ✓ Obtener una visión integradora de la organización.

- ✓ Así pues, la valoración del clima es vital para la organización porque supone una gestión activa que posibilite:
- ✓ Prevención de planes, ante los cambios y las dificultades.
- ✓ Permite la planificación y desarrollo de actuaciones que faciliten el desarrollo de la organización.
- ✓ Determina procesos de resolución de problemas.
- ✓ Permite una gestión adecuada de los miembros con relación a la satisfacción de las necesidades y expectativas.

El estudio del clima laboral realizado de una manera adecuada y participativa, junto con el análisis de otros marcadores de gestión (satisfacción, eficacia, productividad, etc.), se estructura como una herramienta importante para el desarrollo de la organización. Sin olvidarse de los tres grandes signos que caracterizan el estudio del clima laboral.

- ✓ Implicación y participación
- ✓ de los miembros de la organización: a través de las percepciones que llevan a cabo los individuos.
- ✓ Recurso de solución de problemas: con relación a las valoraciones realizadas por los individuos, se pueden estructurar mecanismos para que una vez detectadas las dificultades, se implementen las soluciones pertinentes.
- ✓ Integración en el proceso de dirección: es necesario que los resultados de los estudios de clima laboral sean analizados y tomados en cuenta por las estructuras jerárquicas de las organizaciones y poder tomar las medidas oportunas para un mejor desarrollo.

En conclusión, el diagnóstico del clima laboral supone unas claras ventajas que podemos resumir en:

- ✓ Un sistema de recogida de información
- ✓ Una toma de conciencia de la organización con relación a los miembros.
- ✓ Un vehículo para estructurar y facilitar la participación de los individuos
- ✓ Una estrategia adecuada que permita la integración de los miembros.

8 METODOLOGÍA

Diseño Metodológico

Metodología

Es una serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido. Es decir, la metodología funciona como el soporte conceptual que rige la manera en que aplicamos los procedimientos en una investigación. (Mohammad, 2000, p.250)

8.1 TIPOS DE MÉTODOS

Método Fenomenológico:

La fenomenología es una corriente idealista subjetiva dentro de la filosofía que se propone el estudio y la descripción de los fenómenos de la conciencia o, dicho de otro modo, de las cosas tal y como se manifiestan y se muestran en esta. Asienta que el mundo es aquello que se percibe a través de la conciencia del individuo, y se propone interpretarlo según sus experiencias (Mindó, 2016, p. 1).

Este método de investigación se lo realizó en base al Objetivo 1 de la presente investigación, en donde se llevó a cabo la revisión bibliográfica sobre las temáticas que abordan el clima laboral, de esta manera se analizó las diferentes teorías y estudios relevantes que son afines al tema investigativo.

Método Hermenéutico:

La hermenéutica involucra un intento de describir y estudiar fenómenos humanos significativos de manera cuidadosa y detallada, tan libre como sea posible de supuestos teóricos previos, basada en cambio en la comprensión práctica (Packer, 2017, p. 1).

Este método está relacionado con el Objetivo 2, en el cual se utilizó técnicas cualitativas y cuantitativas como la observación, las entrevistas y un modelo de encuesta diseñada en base a las características y particularidades de la institución.

Método Práctico Proyectual

Es una guía para la creación de distintos tipos de diseño en base a un problema. Esta metodología facilita la resolución del problema siguiendo pasos o etapas de elaboración; que ayudan a que el diseño pueda ser primeramente verificado para su comprobación de calidad y posteriormente la realización final del mismo con todas las correcciones pertinentes (Gonzalez, 2017, p. 99).

Este método está relacionado con el Objetivo 3, en el cual se diseñó un sistema que contiene propuestas de mejora de clima laboral, lo que nos permitió aplicar medidas correctivas y crear un clima de armonía, y a su vez que estas propuestas servirán como modelo para otras instituciones.

8.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de datos nos va a permitir recopilar y medir la información de diversas fuentes con el fin de obtener una perspectiva completa, responder preguntas importantes, evaluar sus resultados y anticipar futuras tendencias. Este proceso busca reunir y medir información de diferentes fuentes para obtener una visualización completa y precisa acerca de un tema determinado. Con la recolección de datos y los resultados recogidos se puede realizar un análisis general y así poder tomar mejores decisiones para la institución.

8.2.1 TIPOS DE TÉCNICAS

Técnicas de Investigación

✓ Observación

La observación consiste en saber seleccionar aquello que se queremos analizar, describir y explicar el comportamiento, al haber obtenido datos adecuados y fiables correspondientes a conductas, eventos y /o situaciones perfectamente identificadas e insertas en un contexto teórico (Laura, 2018, p. 1).

Esta técnica nos permitió obtener información de nuestro entorno de forma activa, empleando el sentido de la vista, con esta técnica podemos conocer de mejor manera la realidad que está pasando a nuestro alrededor, como nosotros mismos podemos darnos cuenta de lo que está ocurriendo en la institución de forma administrativa y operativa.

✓ *Entrevista*

La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. Canales la define como “la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto (Bravo, *et al.*, 2013, p.162-167).

Esta técnica se utilizó para obtener información de forma oral y personalizada de opiniones de las personas sobre cualquier tema de interés, en nuestra investigación se la realizara al Jefe de Operativo de la UCOT-Loja, con el fin de darle a conocer sobre las temáticas de clima laboral y su importancia, y en la forma en que influye ya sea negativa o positiva en su personal.

✓ *Encuestas*

La encuesta sería el “método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida (Salcedo, 2019, p. 1).

Esta técnica nos permitió obtener información de gran utilidad mediante el planteamiento de preguntas bien estructuradas, con el fin de conocer las opiniones de cada uno de los participantes. Esta encuesta fue aplicada a todo el personal operativo de la UCOT-Loja, para así comprender su grado de satisfacción en cuanto al clima laboral de la institución.

8.3 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Por no contar con un número determinado de trabajadores en la Unidad de Control Operativo de Tránsito se aplicó el método subjetivo por lo cual no se pudo aplicar ninguna fórmula considerando que se encuestó a 154 agentes civiles de tránsito, quienes son el personal que integra al área operativa.

9 ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

9.1 OBSERVACIÓN DIRECTA

Mediante un diagnóstico ocular realizado al personal operativo que conforma la unidad de control operativa de tránsito del cantón Loja, nos hemos percatado con algunas problemáticas que suceden dentro de la institución las cuales hemos determinado en los siguientes factores como son: condiciones de trabajo, dotación, comunicación, incentivos, superación personal y horarios, con esto hemos llegado a la conclusión que la institución deberá fortalecer estos puntos para poder lograr una armonía con sus trabajadores.

La falta de autogestión por parte de Jefe Operativo de UCOT, ha generado que esta institución conlleve a varios inconvenientes, una de las principales causas es que el personal no cuenta con su dotación respectiva de uniformes y equipos logísticos para su desempeño eficiente y eficaz, de esta manera se genera un mal clima laboral y condiciones no aptas para que el personal pueda desarrollar su trabajo diario.

El no contar con un vocero oficial por parte de la institución ha causado una inapropiada comunicación tergiversando la información, obteniendo así un mal manejo de la comunicación, de esta manera el personal se encuentra desinformado y desinteresado por los sucesos dentro y fuera de la institución, esto conlleva que el personal se desmotive y pierda el empoderamiento por su institución.

Una de las causas dentro de la institución es el no contar con un plan de carrera de profesionalización acorde a los agentes civiles de tránsito, esto conlleva a que el

personal no se encuentre motivado, originando un desinterés y un bajo rendimiento en el desarrollo de sus actividades diarias.

9.2 ENTREVISTA

La entrevista se la realizo de forma presencial, al Jefe Operativo y al inspector de pelotón de la Unidad de Control Operativa de Tránsito del cantón Loja, teniendo buena acogida por parte de los mismos, facilitando de esta manera la recolección de información, útil y muy necesaria para nuestro proyecto de investigación.

9.2.1 Entrevistados

Entrevista 1

Nombre: Ing. Marlon Israel Severino Maldonado.

Jefe de la Unidad de Control Operativo de Tránsito

Nombres y Apellidos del entrevistado	Ing. Marlon Israel Severino Maldonado
Cargo que desempeña	Jefe de la Unidad de Control Operativo de Tránsito
¿Considera que el trabajo en equipo y el compromiso de sus colaboradores son elementos fuertes en su organización?	Considero que es uno de los pilares fundamentales que debe contar toda organización, independientemente del rol o el cargo que se ocupe dentro de una institución es importante motivar al personal que encuentra en labores operativas a que realice un trabajo conjunto a fin de sacar el nombre de una organización o institución adelante. Es importante porque no podemos direccionar el hecho de trabajar para un hombre que esté al frente, si no el hecho de que tengamos que trabajar para toda una organización considero que es uno de los pilares fundamentales en el trabajo en equipo.
¿De qué manera usted participa en fomentar el clima laboral hacia los colaboradores en la organización?	Se está iniciando con el hecho de generar una participación de cada uno de los señores agentes de tránsito, a fin de conocer cada una de sus necesidades y acciones laborales y saber cuáles son sus sentimientos, cuáles son sus acciones, qué es lo que les hace falta para que puedan desenvolverse de una mejor manera, contando con su participación,

	considero que es importante conocer a las personas que estén al frente.
¿Considera usted que sus colaboradores están cumpliendo con los objetivos de la organización?	hay que diferenciar que como en toda organización tenemos personal y que se enfoca netamente a generar el cumplimiento cada uno de los objetivos personal que simplemente asiste por cumplir una jornada laboral y personal que en realidad no mucho le interesa el hecho de la colaboración. Entonces, en estos tres ámbitos tomar de estas tres consideraciones pienso que su gran mayoría de los agentes de tránsito están concentrados, tan enfocados en lo que en lo que ellos quieren netamente, que es generar que la entidad de control operativo de tránsito salga adelante. Pienso que en su gran mayoría de alguna forma está cumpliendo, está cumpliendo con el hecho de los objetivos que se han planteado en el tema de la institución.
¿De qué manera realiza usted la retroalimentación a sus colaboradores para el mejoramiento de su productividad?	es importante determinar algún tipo de amenazas que pudieran presentar hacia el personal en situaciones netamente adversas que pueden perjudicar el normal desarrollo de sus actividades y que de cierta forma nosotros como jefe operativo de tránsito poderlas hacer, conocer qué acciones o qué actividades están realizando de manera errónea, tratando de, como usted lo indicaba en la pregunta de retroalimentar alguna acción que realizó mal, alguna actividad, algún procedimiento que realizó de manera errónea, tratando de refrescar de alguna forma los conocimientos que pueda de alguna forma generar un mejor servicio cuando tenga la oportunidad de prestarlo en las mismas condiciones en que ya pasó muy.
¿Usted ofrece a sus trabajadores la motivación necesaria para que ellos puedan alcanzar sus logros?	Yo pienso que una de las motivaciones que podemos, más que todo en este momento contar o generalas hacia los trabajadores es generar la confianza que existe entre colaboradores y el jefe operativo, pienso que es una de las principales motivaciones. Porque si hablamos de otras motivaciones adicionales como el hecho de logística, el hecho de tener una remuneración justa, creo que es un poco complejo en este ámbito, más que en el tema de nuestra

institución. Pero más que todo, sentir que la netamente personal operativo se sientan escuchados y apoyados por parte de la cabeza. Creo que es una de las principales motivaciones que se puede generar o que podemos nosotros generar como como jefe operativo de Tránsito.

¿De qué manera usted aportaría a la implementación de un plan de mejora?

yo considero que de la forma que nosotros podamos mejorar el clima laborar es partiendo que todos los trabajadores que están en la parte operativa tengan las mismas posibilidades de generar nuevas oportunidades de estar en algún puesto de servicio diferente al que normalmente desarrolla, cada una de estas emite una competencia justa entre cada uno de los agentes que permitan obtener resultados idóneos y adicional a esto es fomentar el tema de capacitaciones constantes para cada uno de ellos, como lo digo la educación es un pilar fundamental para cada uno de nosotros que nos mantenemos en la parte operativa y de una forma nos presentamos a la ciudadanía con conocimientos mas no de una forma errónea, una forma que no tenga nada q ver con los procedimientos normales, de forma altanera ni forma prepotente, sino que lo desarrollemos de una forma educada y con conocimientos básicos en cuanto a la materia que nos estamos desarrollando como lo es el tránsito de nuestra ciudad, es importante generar un plan que conlleve estos tres puntos que les indico yo como son competencias dentro de la misma institución que permita mejorar el servicio que tenemos, un plan de capacitación y sobre todo que los trabajadores operativos puedan ser escuchados, todos sus requerimientos laborales que presenten dentro de su puesto de servicio.

Análisis de la entrevista

En la entrevista realizada al Ing. Marlon Severino Maldonado, se pudo evidenciar que, para el jefe operativo de UCOT, el trabajo en equipo es uno de los pilares fundamentales dentro de toda organización por lo cual es trascendental motivar al personal en la realización de las actividades encomendadas, además es importante conocer las necesidades y sugerencias que permitan la participación activa de cada uno de los integrantes de la institución.

Además, cabe destacar que a pesar de que el personal operativo y administrativo, se enfoca en su mayoría en cumplir sus objetivos personales, han permitido que se cumplan los objetivos institucionales, aunque de forma parcial. En virtud de ello el jefe de UCOT considera que es importante mejorar el clima laboral que permita el desarrollo óptimo de la institución.

Para finalizar el Jefe operativo de UCOT considera que todos los agentes de tránsito que pertenecen a la organización, deberían continuar con su proceso formativo que les permita acceder a mayores posibilidades de superación profesional, dando lugar a que tengan de forma equitativa acceso a ocupar los diferentes cargos que ofrece la institución.

Entrevista 2

Nombre: Sr. Jayro Nelson Medina Jiménez

Agente Civil De Tránsito

Nombres y Apellidos del entrevistado	Entrevista Jairo Medina.
Cargo que desempeña	Agente Civil de Tránsito
¿Considera que el trabajo en equipo y el compromiso de sus colaboradores son elementos fuertes en su organización?	creo que es la base fundamental de la institución, ya que tener un equipo de trabajo eficiente nos permite mejorar el rendimiento hacia la ciudadanía.
¿De qué manera usted participa en fomentar el clima laboral hacia los colaboradores en la organización?	una de las motivaciones es siempre el dialogo a cada uno de nuestros compañeros para ver las necesidades que se presentan a diario y de ahí ir mejorando.
¿Considera usted que sus colaboradores están cumpliendo con los objetivos de la organización?	Hasta el momento. Estoy al 100% seguro que se están cumpliendo todas las metas en esta organización como es la unidad de control operativa de tránsito.

¿De qué manera realiza usted retroalimentación a sus colaboradores para el mejoramiento de su productividad?	Una de mis metodologías es escuchar las necesidades del diario vivir de cada uno de los agentes y retroalimentar con cada una de esas necesidades y buscar opciones o salidas para poder ayudar, ofrecer un servicio de calidad y calidez hacia la ciudadanía.
¿Usted ofrece a sus trabajadores la motivación necesaria para que ellos puedan alcanzar sus logros?	Bueno, uno de mis ofrecimientos y apertura es la educación, que considero que es la parte fundamental para que cada uno de los agentes sigan preparándose y superándose para ofrecer un buen servicio y ser una persona de bien para la sociedad.
¿De qué manera usted aportaría a la implementación de un plan de mejora?	Dando contestación a esta pregunta sería una forma importante la compensación de horas laborables, ya que, si bien nosotros como servidores públicos trabajamos 8 horas, en cada procedimiento se extiende y nos toca doblar turno y a veces no hay la compensación necesaria para motivar el personal, entonces sería un sistema ya sea electrónico en cual se verifica que si un agente trabajo más horas y se lo compensa esas horas cuando el agente lo necesite. Eso sería una aportación que aria como agente.

Análisis de la entrevista

A través de la entrevista realizada al agente de tránsito Jayro Medina se pudo constatar que considera que el trabajo en equipo es una parte fundamental, ya que permite un buen ambiente laboral, mejorando su desempeño y brindando un mejor trato a la ciudadanía, cabe recalcar que el dialogo es la base principal dentro de la institución para mejorar la comunicación.

Así mismo cabe recalcar que para el agente de tránsito Medina, los objetivos institucionales se cumplen en su totalidad. Gracias a una comunicación asertiva y efectiva entre los compañeros, mediante esta estrategia se ha podido solucionar y solventar inconvenientes, tanto personales como laborales que han beneficiado en el bienestar laboral, obteniendo así mejores resultados y productividad.

Además, considera que el brindar el apoyo necesario para que todos los agentes de tránsito continúen con su formación académica, permitirá el desarrollo personal y

profesional de cada uno de ellos, de esta manera se obtendrá un personal calificado e idóneo para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

9.3 ENCUESTA

La encuesta se la realizó mediante el uso de la plataforma virtual zoom, al personal Operativo de la Unidad de Control Operativa de Tránsito del cantón Loja, siendo un número de encuestados en su aproximado de 154 agentes de tránsito, considerando que este personal es la parte operativa de la institución, de tal manera obteniendo una buena acogida por parte de los mismos, facilitando así la recolección de información, útil y muy necesaria para nuestro proyecto de investigación.

Tabla 1: Pregunta 1

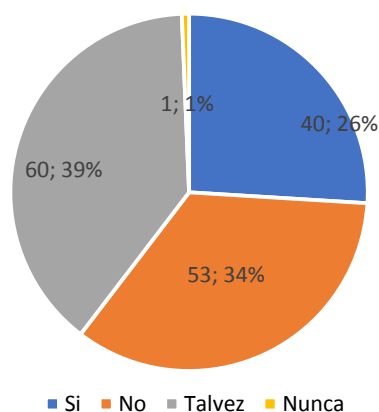
¿Usted considera que a la organización que pertenece le brinda un adecuado clima laboral?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	40	26%
No	53	34,4
Talvez	60	39%
Nunca	1	0,6%
Total	154	100 %

Fuente - Los autores

Figura 3 – Pregunta 1.

¿Usted considera que a la organización que pertenece le brinda un adecuado clima laboral?



Fuente: Los autores

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en la Unidad de Control Operativa de Tránsito, en la gran mayoría representada por el 39% no se encuentra muy seguro del clima laboral que brinda y que existe en la organización, mientras que el 34,4% establece que la UCOT no brinda un buen clima laboral, sin embargo, el 26% se encuentra conforme con el clima laboral que ofrece la UCOT, mientras que el 0,6% indica que nunca ha existido un buen clima laboral.

Análisis cualitativo:

La mayoría del personal que labora en la Unidad de Control Operativo de Tránsito no está en su totalidad seguro del clima laboral que ofrece la unidad, a eso se suma los que aclaran que no existe un buen clima laboral, teniendo en cuenta que existe trabajadores que se sienten conformes.

Tabla 2: Pregunta 2

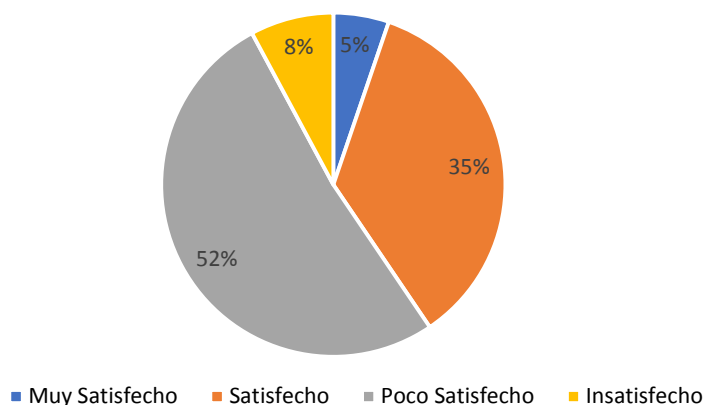
¿Considera usted que en su área de trabajo se fomenta la colaboración entre todos sus colaboradores?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	8	5,2%
Satisfecho	54	35,3%
Poco Satisfecho	79	51,6%
Insatisfecho	12	7,8%
Total	154	100 %

Fuente: Los autores

Figura 4 – Pregunta 2.

¿Considera usted que en su área de trabajo se fomenta la colaboración entre todos sus colaboradores?



Fuente: Los autores

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en la Unidad de Control Operativa de Tránsito, en la gran mayoría representada por el 51,6% se sienten poco satisfechos en el tema de colaboración entre miembros de la institución, mientras que el 35,3% se siente satisfecho, sin embargo, el 7,8% de los colaboradores se sienten insatisfechos, por otro lado, un grupo minoritario que representa el 5,2% se sienten muy satisfechos.

Análisis cualitativo:

La mayoría del personal que labora en la Unidad de Control Operativo de Tránsito se siente muy poco satisfecho en el tema de fomentar la colaboración entre miembros de la institución.

Tabla 3 – Pregunta 3.

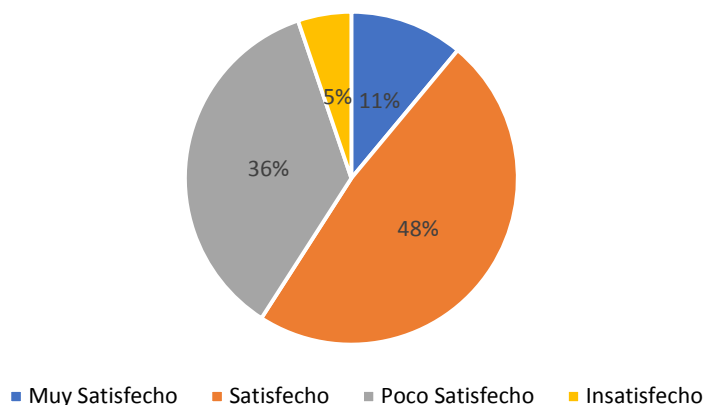
La información brindada en la organización es precisa para desempeñar las funciones en su trabajo.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	17	11%
Satisfecho	74	48,1%
Poco Satisfecho	55	35,7%
Insatisfecho	8	5,2%
Total	154	100 %

Fuente: Los autores

Figura 5 – Pregunta 3.

La información brindada en la organización es precisa para desempeñar las funciones en su trabajo.



Fuente: Los autores

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en la Unidad de Control Operativa de Tránsito, en la gran mayoría representada por el 48,1% se siente totalmente satisfecho con la información brinda para el desempeño de sus funciones, mientras que el 35,7% se sienten poco satisfechos, por otro lado, el 11% presenta una total conformidad, mientras que 5,2% una inconformidad.

Análisis cualitativo:

La mayoría del personal que labora en la Unidad de Control Operativo de Tránsito se siente satisfecho con la información que se brinda en la organización para el desempeño de sus funciones, tomando en cuenta que existe colaboradores que indican que poseen poco grado de satisfacción.

Tabla 4 –Pregunta 4.

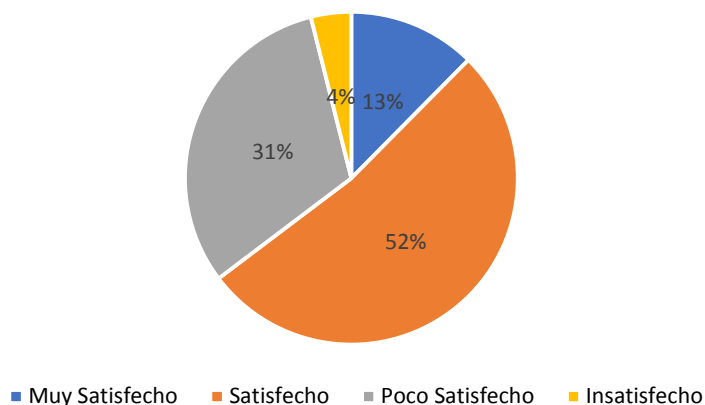
¿Consideras que la comunicación asertiva forma parte esencial dentro de la organización?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	19	12,4%
Satisfecho	80	52,3%
Poco Satisfecho	48	31,4%
Insatisfecho	6	3,9%
Total	154	100 %

Fuente: Los autores

Figura 6– Pregunta 4.

¿Consideras que la comunicación asertiva forma parte esencial dentro de la organización?



Fuente: Los autores

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en la Unidad de Control Operativa de Tránsito, en la gran mayoría representada por el 52,3% se siente totalmente satisfecho con la comunicación asertiva que se fomenta dentro de la organización, mientras tanto el 31,4% de los colaboradores se sienten poco satisfechos, sin embargo, el 12,4% coinciden en sentirse totalmente muy satisfechos, por otro lado, sienten un grado de insatisfacción del 3,9%.

Análisis cualitativo:

La mayoría del personal que labora en la Unidad de Control Operativo de Tránsito sienten satisfacción en que la comunicación asertiva forme parte de la organización.

Tabla 5– Pregunta 5

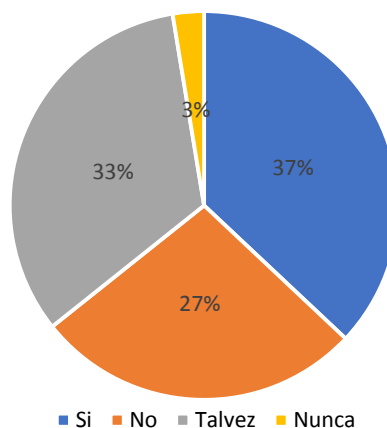
¿Existe la oportunidad de crecer profesionalmente dentro de la organización?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	57	37%
No	42	27,3%
Talvez	51	33,1
Nunca	4	2,6%
Total	154	100 %

Fuente: Los autores

Figura 7 – Pregunta 5.

¿Existe la oportunidad de crecer profesionalmente dentro de la organización?



Fuente: Los autores

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en la Unidad de Control Operativa de Tránsito, en la gran mayoría representada por el 37% establece que existe la oportunidad de crecer profesionalmente dentro de la institución, a pesar de que el 33,1% de los colaboradores no se encuentra seguro de crecer profesionalmente, por el contrario, el 27,3% indica que no se puede crecer profesionalmente, en donde a eso se suma 2,6% que establece que nunca.

Análisis cualitativo:

La mayoría del personal que labora en la Unidad de Control Operativo de Tránsito considera que se puede crecer profesionalmente dentro de la organización, por otra parte, los colaboradores creen no crecer profesionalmente dentro de la organización.

Tabla 6 –Pregunta 6.

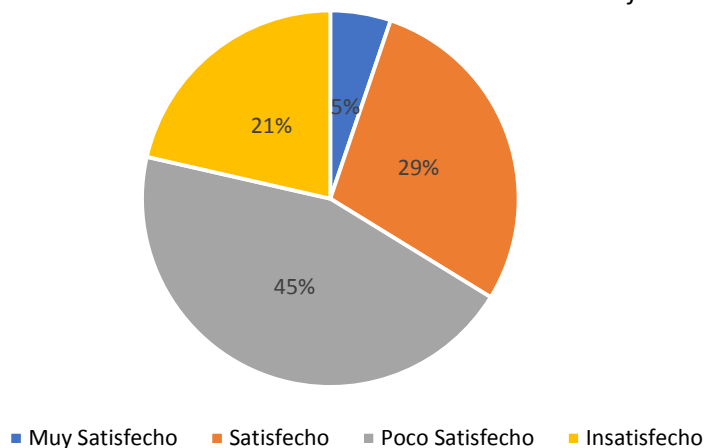
¿Considera usted que recibe una formación adecuada para actualizar sus conocimientos en el área de su trabajo?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	8	5,2%
Satisfecho	44	28,6%
Poco Satisfecho	69	44,8%
Insatisfecho	33	21,4%
Total	154	100 %

Fuente: Los autores

Figura 8 – Pregunta 6.

¿Considera usted que recibe una formación adecuada para actualizar sus conocimientos en el área de su trabajo?



Fuente: Los autores

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en la Unidad de Control Operativa de Tránsito, en la gran mayoría representada por el 44,8% establecen poco grado de satisfacción, por lo contrario, en un 28,6% se sienten satisfechos, no obstante, el 21,4% presenta un grado de insatisfacción, sin embargo, el 5,2% se siente muy satisfecho.

Análisis cualitativo:

La mayoría del personal que labora en la Unidad de Control Operativo de Tránsito considera que no recibe la formación adecuada para actualizar sus conocimientos.

Tabla 7 – Pregunta 7.

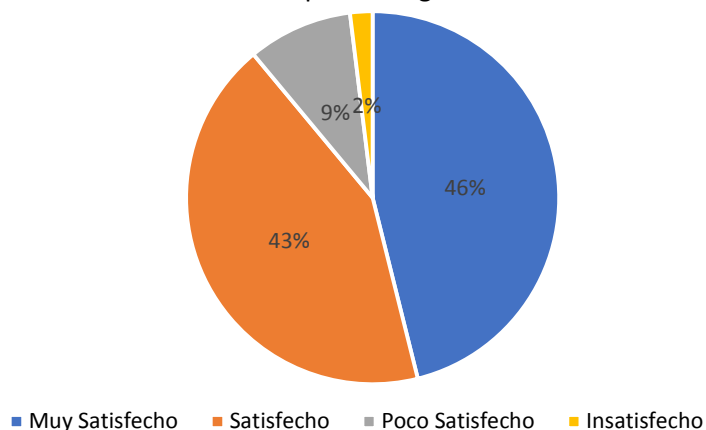
¿Está de acuerdo con la implementación de un plan de mejora en el clima laboral para la organización?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	71	46,1%
Satisfecho	66	42,9%
Poco Satisfecho	14	9,1%
Insatisfecho	3	1,9%
Total	154	100 %

Fuente: Los autores

Figura 9 – Pregunta 7

¿Está de acuerdo con la implementación de un plan de mejora en el clima laboral para la organización?



Fuente: Los autores

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en la Unidad de Control Operativa de Tránsito, en la gran mayoría representada por el 46,1% se siente muy satisfecho en la implementación de un plan de mejora de clima laboral, a eso se suma el 42,9% de colaboradores encontrándose satisfechos, por lo contrario, existe el 9,1% de colaboradores poco satisfecho en la implementación, y 1,9% de insatisfacción total.

Análisis cualitativo:

La mayoría del personal que labora en la Unidad de Control Operativo de Tránsito está de acuerdo en la implementación de un plan de mejora de clima laboral.

Tabla 8 –Pregunta 8.

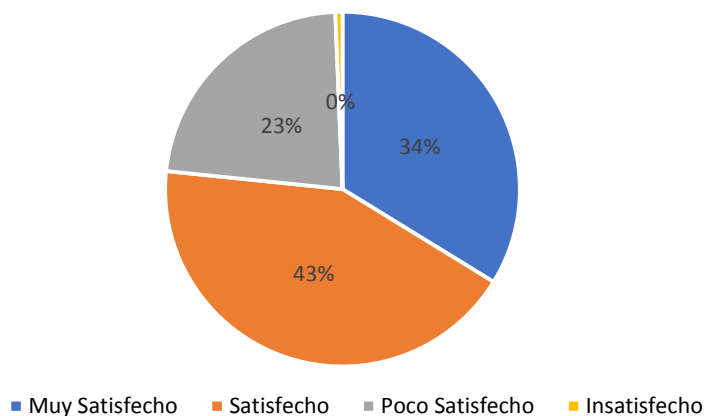
¿De qué manera le gustaría que sea socializado el plan de mejora de clima laboral?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Virtual	52	33,8%
Presencial	66	42,9%
Colectivo	35	22,7%
Individual	1	0,6%
Total	154	100 %

Fuente: Los autores

Figura 10 – Pregunta 8.

¿De qué manera le gustaría que sea socializado el plan de mejora de clima laboral?



Fuente: Los autores

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en la Unidad de Control Operativa de Tránsito, en la gran mayoría representada por el 42,9% requiere la socialización del plan de mejora de manera virtual, sin embargo, el 33,8% del personal solicita de manera virtual, no obstante, el 22,7% indica que le gustaría de forma colectiva, y el 0,6% de forma individual.

Análisis cualitativo:

La mayoría del personal que labora en la Unidad de Control Operativo de Tránsito requiere recibir la socialización de la implementación de un plan de mejora de forma presencial, teniendo en cuenta que un gran número de colaboradores solicitan de manera virtual.

Tabla 9 –Pregunta 9.

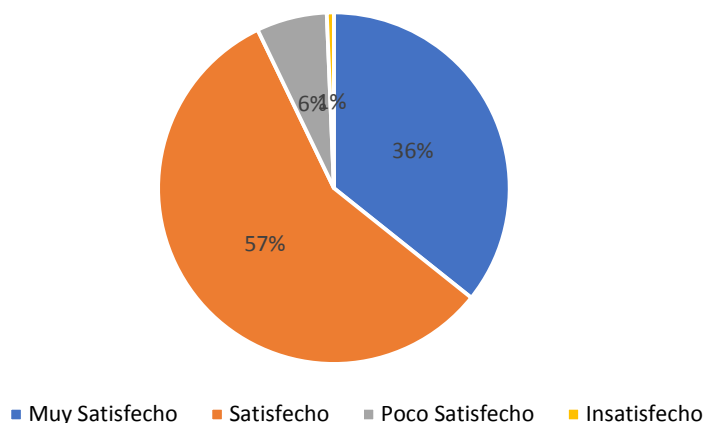
¿Con la implementación de un plan de mejora considera que incrementará la productividad en la organización?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	55	35,7%
Satisfecho	88	57,1%
Poco Satisfecho	10	6,5%
Insatisfecho	1	0,6%
Total	154	100 %

Fuente: Los autores

Figura 11 – Pregunta 9.

¿Con la implementación de un plan de mejora considera que incrementará la productividad en la organización?



Fuente: Los autores

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en la Unidad de Control Operativa de Tránsito, en la gran mayoría representada por el 57,1% se encuentra satisfecho en que un plan de mejora incrementaría la productividad en la organización, a esto se suma el 35,7% de colaboradores muy satisfechos, por otro lado, el 6,5% se encuentra poco satisfecho, y el 0,6% presenta un grado de insatisfacción.

Análisis cualitativo:

La mayoría del personal que labora en la Unidad de Control Operativo de Tránsito considera que la implementación de un plan de clima laboral mejoraría rotundamente e incrementaría la productividad en la organización.

Tabla 10 –Pregunta 10.

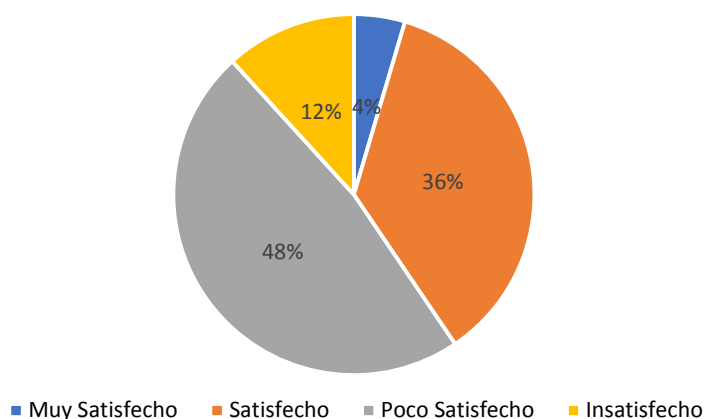
¿Considera usted que se encuentra satisfecho con las prestaciones adicionales que le da la organización?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	7	4,6%
Satisfecho	55	35,9%
Poco Satisfecho	73	47,7%
Insatisfecho	18	11,8%
Total	154	100 %

Fuente: Los autores

Figura 12 – Pregunta 10

¿Considera usted que se encuentra satisfecho con las prestaciones adicionales que le da la organización?



Fuente: Los autores

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en la Unidad de Control Operativa de Tránsito, en la gran mayoría representada por el 47,7% no se encuentra satisfecho con las prestaciones adicionales que le brinda la organización a esto se suma el 11,8% representando insatisfacción total, por lo contrario, el 35,9% se encuentra satisfecho, no obstante, el 4,6% se siente muy satisfecho.

Análisis cualitativo:

La mayoría del personal que labora en la Unidad de Control Operativo de Tránsito considera que las prestaciones adicionales que ofrece la organización son poco gratificantes.

Tabla 11 – Pregunta 11.

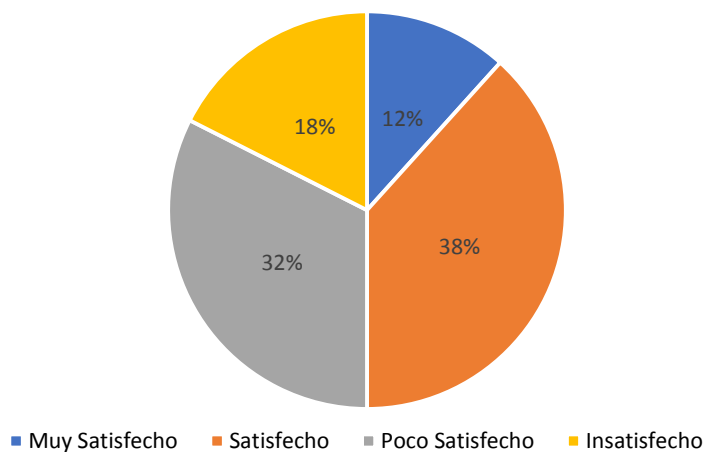
¿Me siento con la libertad de expresar mis ideas y opiniones?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	18	11,7%
Satisfecho	59	38,3%
Poco Satisfecho	50	32,5%
Insatisfecho	27	17,5%
Total	154	100 %

Fuente: Los autores

Figura 13 – Pregunta 11

¿Me siento con la libertad de expresar mis ideas y opiniones?



Fuente: Los autores

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en la Unidad de Control Operativa de Tránsito, en la gran mayoría representada por el 38,3% se siente satisfecho a esto se suma el 11,7% por otro lado el 32,5% presenta un grado de poco satisfecho y el 17,5 de insatisfecho.

Análisis cualitativo:

La mayoría del personal que labora en la Unidad de Control Operativo de Tránsito considera que es posible expresar sus ideas y opiniones dentro de la organización sin embargo una gran parte de la organización opina lo contrario.

Tabla 12 –Pregunta 12.

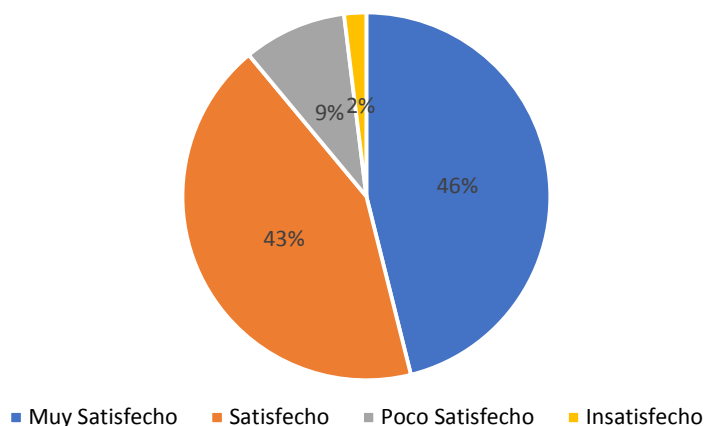
¿Considero que la comunicación dentro de la organización es clara y transparente entre colaboradores y superiores?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	12	7,8%
Satisfecho	50	32,5%
Poco Satisfecho	69	44,8%
Insatisfecho	23	14,9%
Total	154	100 %

Fuente: Los autores

Figura 14 – Pregunta 12.

¿Considero que la comunicación dentro de la organización es clara y transparente entre colaboradores y superiores?



Fuente: Los autores

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en la Unidad de Control Operativa de Tránsito, en la gran mayoría representada por el 44,8% sienten un grado de poca satisfacción, a esto se suma el 14,9% de insatisfacción, por otro lado 32,5% presenta satisfacción y el 7,8% de los colaboradores se sienten muy satisfechos.

Análisis cualitativo:

La mayoría del personal que labora en la Unidad de Control Operativo de Tránsito establece que la comunicación entre colaboradores y superiores no es sumamente clara.

10 PROPUESTA DE ACCIÓN

10.1 INTRODUCCIÓN

El presente objetivo tiene como finalidad proponer un sistema de mejora de clima laboral para la Unidad de Control Operativa de Tránsito del cantón Loja, con esto podremos conseguir mejorar el ambiente de trabajo de todo el personal que labora en la institución.

Podríamos indicar que el clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo diario. Siempre ha sido un aspecto importante para las empresas e instituciones el generar emociones, sentimientos y percepciones de los trabajadores para poder obtener resultados que favorezcan en el desempeño e incrementar la productividad de todos los que conforman la institución.

De la misma forma a través de un sistema de clima laboral conjuntamente con un plan de estrategias que tendrá como objetivo optimizar el desempeño laboral, satisfacción laboral, mejorar la productividad, adaptación al equipo de trabajo, tener actitudes positivas, baja rotación en el personal, y un aspecto importante para lograr los resultados que la organización requiere.

10.2 PRESENTACIÓN

El sistema de clima laboral que se propuso fue ejecutado de forma virtual, mediante la aplicación zoom, en el cual explicamos la importancia de contar con un plan de acción del clima laboral dentro de la institución, el cual será de mucha ayuda y que con la colaboración del departamento de Talento Humano del Gad-Loja, nos permitirá obtener resultados con mayor eficacia en el control y seguimiento en la ejecución de este sistema planteado.

Mediante la aplicación del sistema de clima laboral, los beneficiarios serán los miembros de la Unidad de Control Operativa de Tránsito - Loja, quienes tendrán mayores oportunidad y mejores condiciones de trabajo, generando una comunicación asertiva y eficaz obteniendo incentivos y brindando una superación personal de todos los miembros de la institución.

Obteniendo como resultado la efectividad en la ejecución de un sistema de clima laboral depende en gran medida de la estrategia de comunicación, por lo tanto, es vital que la organización plantee claramente el mensaje y la información a brindar, tanto a los responsables de cada área como a los colaboradores de la institución.

10.3 BENEFICIARIOS

Los beneficiarios de la presente investigación, son los 154 Agentes Civiles de Tránsito que laboran en la Unidad de Control Operativa de Tránsito del cantón Loja, con el único propósito de brindar un óptimo desempeño en el clima laboral de la institución.

Tabla 13.

Beneficiarios de la investigación

Tipos de beneficiarios.	A quien está dirigido	Resultados	Alcancé
Directos	Los colaboradores y trabajadores de la UCOT-Loja	✓ Mejor clima laboral de la institución. ✓ Mejorar el rendimiento y productividad.	154 Agentes civiles de tránsito.
	Ciudadanía en general	✓ Mejor atención al cliente. ✓ Mejorar los procesos.	170280 habitantes

Fuente: Los Autores

10.4 ESTRUCTURA

Figura. 15.

Estructura de la investigación.



Fuente: Los Autores

10.5 PROPUESTA



INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
¡Hacemos parte de talento!



TALENTO HUMANO
TECNOLOGÍA SUPERIOR

SISTEMA DE MEJORA DE CLIMA LABORAL



2021

AUTORES:

Julio Bladimir Cabrera Patiño
Bryan Israel Salinas Alvarado

DIRECTOR DE PROYECTO:

Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo Mgs.

TEMA

**SISTEMA DE MEJORA DE
CLIMA LABORAR**

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVO	3
GLOSARIO DE TÉRMINOS	4
PROPUESTA	8
CONCLUSIONES	14
RECOMENDACIONES	15
BIBLIOGRAFÍA	16

INTRODUCCIÓN

Para que la Institución funcione eficientemente es de suma importancia que prevalezca un clima laboral de armonía, por lo que se deben considerar los aspectos psicológicos que afectan el desempeño de los trabajadores en su conducta o comportamiento y que está relacionado de manera directa con las percepciones que el trabajador percibe en su trabajo, e implica también la relación con su entorno laboral y con el medio ambiente.

En tal virtud y posterior al estudio de Clima Laboral, se establece un sistema de mejora, que implique a todo el personal de la Unidad de Control Operativo de Tránsito (UCOT), lo cual nos permitió conocer la percepción y sentimientos; determinando que influencia tienen los diferentes factores laborales en sus actividades diarias y consecuentemente en su rendimiento.

Con la información en base a la aplicación de encuestas a todo el personal que labora en la institución, hemos podido recopilar los datos para poder determinar el diagnóstico y el tratamiento, es decir que podemos diseñar el siguiente sistema con un plan de acciones orientadas a las necesidades reales del personal, para generar las condiciones adecuadas para hacer crecer y desarrollar tanto a las personas que actualmente laboran en la institución, como las que se puedan incorporar en un futuro.

En este sentido, resulta importante realizar una intervención de los aspectos pendientes de mejora, la misma que permitirá establecer una mejor relación entre el personal, con el entorno, motivación, y por consiguiente mayor apoyo, colaboración e involucramiento con la institución

OBJETIVO

Diseñar un sistema de clima laboral a través de estrategias que mejoren y que sirva como herramienta guía, a los problemas encontrados en la institución, mediante la ejecución de acciones, que nos permitan crear un ambiente laboral agradable y motivador, que incida de manera positiva en el desempeño laboral de la institución.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

A

Acción: Palabra que indica que una persona, animal o cosa (material o inmaterial) está haciendo algo, está actuando (de manera voluntaria o involuntaria, de pensamiento, palabra u obra), lo que normalmente implica movimiento o cambio de estado o situación y afecta o influye en una persona, animal o cosa.

C

Causas: Cosa a la que se debe que ocurra otra cosa determinada.

Clima laboral: suele definir como el medio ambiente físico y humano en el que se desarrolla el trabajo. Influye en la satisfacción del personal y está relacionado con la forma de relacionarse y la cultura de la empresa

Comunicación: Acción de comunicar o comunicarse.

Conflictos: Situación en que hay que tomar una decisión entre dos o más opciones o en que no se puede hacer, por alguna razón externa, lo necesario.

D

Desarrollo personal: El desarrollo personal es la realización de un proceso de introspección en el que intentamos descubrir nuestra propia identidad para explorar nuestros talentos, mejorar nuestra salud, hacer cambios en nuestro estilo de vida, y todo aquello que sea necesario para estar en armonía con nuestra mente y cuerpo

Desempeño laboral: Es un proceso de evaluación de la eficacia y eficiencia con la que los distintos trabajadores de la compañía desarrollan sus actividades y contribuyen al cumplimiento de los objetivos fijados por la empresa.

E

Encuesta: Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado

Entrevista: La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial.

F

Fenomenológico: ciñéndonos a la etimología de la palabra, es el estudio de los fenómenos. La palabra se compone de las voces griegas φαινόμενον (fainómenon), que significa ‘fenómeno, lo que se manifiesta, lo que se muestra’, y λόγος (lógos), ‘estudio, tratado’.

H

Hermenéutico: se refiere al arte de interpretar textos bien sean de carácter sagrado, filosófico o literario.

I

Incentivos: Que impulsa a hacer o desear una cosa, especialmente a obrar o hacer determinada cosa mejor o más deprisa.

Investigación: es un proceso intelectual y experimental que comprende un conjunto de métodos aplicados de modo sistemático, con **la** finalidad de indagar sobre un asunto o tema, así como de ampliar o desarrollar su conocimiento, sea este de interés científico, humanístico, social o tecnológico.

L

Liderazgo: es el arte de motivar, comandar y conducir a personas. Viene de la raíz inglesa *leader* que significa 'líder' y se compone con el sufijo "-azgo", que indica condición o estado, o sea, liderazgo es la cualidad de una persona para estar en la situación de líder.

M

Medida: Acción encaminada a conseguir, prevenir o evitar alguna cosa.

Método: Modo ordenado y sistemático de proceder para llegar a un resultado o fin determinado.

Motivación: Cosa que anima a una persona a actuar o realizar algo.

O

Observación: Acción de observar o mirar algo o a alguien con mucha atención y detenimiento para adquirir algún conocimiento sobre su comportamiento o sus características.

P

Plan de mejoras: es el resultado de un conjunto de procedimientos, acciones y metas diseñadas y orientadas de manera planeada, organizada y sistemática desde

las instituciones. ... Este instrumento les permite saber hacia dónde va la institución y qué es lo que necesita mejorar el niño

Problema: Cuestión discutible que hay que resolver o a la que se busca una explicación

Productividad: el concepto de productividad laboral hace referencia a la productividad del propio empleado. Esta puede definirse como el volumen de tareas que un trabajador puede llevar a cabo en un tiempo determinado (en una hora o en una jornada, por ejemplo).

Propuesta: Presentación o recomendación de una persona para que ocupe un determinado cargo o empleo

Proyectual: consiste simplemente en una serie de operaciones necesarias, dispuestas en un orden lógico dictado por la experiencia. Su finalidad es la de conseguir un máximo resultado con el mínimo esfuerzo.

R

Recompensas: Cosa o acción con la que se recompensa

Recurso humano: Los empleados, trabajadores y colaboradores son quienes conforman lo que se conoce como recursos humanos de una entidad. El concepto también se utiliza para nombrar al departamento, la oficina o la persona que se dedica a analizar, elegir, contratar, formar y retener a los trabajadores de una compañía.

Relaciones interpersonales: forman parte de las relaciones sociales, y son la interacción que se establece entre dos o más personas de forma recíproca. Un componente esencial de esa interacción, es la comunicación

Resolución de problemas: se puede definir como la capacidad para identificar un problema, tomar medidas lógicas para encontrar una solución deseada, y supervisar y evaluar la implementación de tal solución.

Responsabilidad: Cualidad de la persona responsable.

S

Satisfacción laboral: es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.

Sistema: Conjunto de reglas, principios o medidas que tienen relación entre sí.

Superación personal: es el proceso de evolución y transformación que experimenta una persona al adoptar nuevos hábitos, formas de pensar y cualidades que le permiten alcanzar sus metas y desarrollar todo su potencial en diversos ámbitos de la vida.

T

Técnica: Conjunto de procedimientos o recursos que se usan en un arte, en una ciencia o en una actividad determinada, en especial cuando se adquieren por medio de su práctica y requieren habilidad.

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.

U

UCOT: La Unidad de Control Operativa de Tránsito es una institución perteneciente al Municipio de Loja

PROPUESTA

Tabla 14.

Matriz del Sistema De Mejora de Clima Laboral

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES	META	ACCIONES	TIEMPO	RESPONSABLE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
CONDICIONES DE TRABAJO	Condiciones físicas y estructurales de la UCOT.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organización del espacio. ✓ Seguridad en las instalaciones. 	Contar con instalaciones propias y seguras, y con un mobiliario adecuado.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejorar el medio físico de la UCOT. ✓ Ubicación de señalética reglamentaria de evacuación, protección contra incendios, prohibición, y advertencia. 	Anual	Gad-Lojja - Departamento de señalética Ucot.	Observación directa del lugar físico. Verificar la correcta señalización en las instalaciones.
	Disminuir los niveles actuales de Stress laboral.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Malas condiciones físicas ✓ Falta de definición de labores 	Proporcionar información adecuada para la ejecución de las tareas diarias.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lograr que el personal este más atento a sus funciones. ✓ Elaborar un cronograma para establecer horarios de ejercicios físicos, ejercicios de relajación y meditación para un buen estilo de vida. 	Mensual	Departamento de Talento Humano	Implementación de un cronograma de actividades. (meditación y relajación.) Fotografías.
	Rotación del personal operativo.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Distribución por cronograma temporal de trabajo. ✓ Inadecuada supervisión. 	Efectuar la distribución y la rotación del personal de manera justa y equitativa.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar y planificar la rotación justa del personal según los registros en el área operativa. 	Trimestral	Departamento de Talento Humano	Base de datos con los horarios de cada agente civil de tránsito. Registros de distribución de puestos de servicio.

	Dotar con uniformes y equipos necesarios.	✓ Uniformes para todo el personal	Otorgar la dotación de uniformes tácticos a todo el personal para el cumplimiento de su trabajo.	✓ El Jefe Operativo deberá realizar la solicitud y seguimiento con las autoridades correspondientes para proporcionar los uniformes al personal.	Anual	Jefe Operativo	Documentos por escrito que respalden el pedido a las autoridades correspondientes.
DOTACIÓN	Implementar la tecnología, para agilizar los procesos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementación de dispositivos electrónicos. ✓ Hangel ✓ Bodi Cams ✓ Alcohómetro 	Implementar el uso de las TIC, para mejorar y agilizar los procesos.	✓ Mediante el Jefe Operativo, asignara capacitaciones al personal sobre la implementación de los nuevos dispositivos electrónicos.	Mensual	Departamento de redacción de partes.	Cambio de boletas citatorias físicas por dispositivos electrónicos hangel.
	Implementación de logística	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Renovación de: ✓ Patrulleros ✓ Motocicletas ✓ Bicicletas ✓ Radio Motorola ✓ Conos y vallas 	Disponer de logística optima acopladas a las necesidades en el desempeño de las funciones diarias.	✓ El responsable de logística informara la entrega, uso y mantenimiento de la logística.	Trimestral	Departamento de Logística.	Mediante actas de entrega y recepción.
	Mejorar los canales de comunicación con los superiores.	✓ Falta de comunicación entre los superiores y los subalternos	Incentivar, desarrollar el sentido de liderazgo y responsabilidad por parte de los superiores hacia sus subalternos.	✓ Crear medios de dialogo entre los subalternos y el Jefe Operativo para obtener conformidad entre toda la UCOT.	Mensual	Departamento de Talento Humano	Actividades recreativas que permitan la unión y compañerismo entre todo el personal

COMUNICACIÓN	Motivación entre el personal	✓ Poca motivación por parte del personal	Realizar actos de socialización encaminados a motivar e incentivar al personal.	✓ Realizar acciones recreativas en las cuales el personal sea participe, y exista más unión entre todos.	Trimestral	Departamento de Talento Humano	de	Actividades variadas que permitan la unión entre todo el personal
	Aplicar la comunicación asertiva	✓ Información eficaz ✓ Fuentes confiables	Obtener la información de forma clara y precisa.	✓ Exponer la información mediante canales oficiales de la UCOT.	Semanal	Departamento de comunicación	de	Infografías y afiches tanto en físico como digitales.
INCENTIVOS	Establecer formas de reconocimiento que permitan una mayor motivación al personal de la institución.	✓ No existe reconocimiento alguno que sirva como estímulo para el mejoramiento de las labores diarias.	Otorgar incentivos al personal que mejor se destaca, para motivar a todo el personal a realizar mejor sus tareas diarias.	✓ Realizar un seguimiento de los mejores miembros del personal para efectuar los incentivos y reconocimientos.	Trimestral	Departamento de Talento Humano	de	Registro de aptitud y calificaciones de los miembros de la UCOT.
	Reconocimientos laborales	✓ Cumplir a cabalidad las funciones encomendadas.	Incentivar la formación profesional y aprendizaje continuo del personal.	✓ Realizar talleres, charlas seminarios de forma continua al personal de la UCOT., para incentivar su formación.	Trimestral	Departamento de Talento Humano	de	Reconocimiento al mejor agente de tránsito en base a su desempeño de sus labores.
	Reconocimiento de logros	✓ Empoderamiento institucional. ✓ Liderazgo.	Motivación al personal por sus logros alcanzados.	✓ Reconocimiento de la institución al personal por sus logros.	Trimestral	Departamento de Talento Humano	de	Ascenso y reconocimiento de puesto de trabajo.
Elaborar e implementar	✓ Implementar una malla de capacitación	Contar con profesionales aptos para la educación	✓ El Jefe de Talento Humano, con el Jefe Operativo deberán contar con el	Mensual	Departamento de educación vial.	de	Lista de asistentes por capacitación realizada con firmas.	

SUPERACIÓN PERSONAL	programas de capacitación.	de	continua en referencia a su trabajo.	continua del personal de la UCOT. Realizar talleres de manejo de conflictos y estrés laboral para toda la UCOT.	personal calificado para dictar estos cursos que mejoren el accionar del personal.			Registro de capacitaciones.
			✓ Talleres en temas de relaciones humanas, ética y valores.				Departamento de Talento Humano	
	Convenios institutos y universidades del país.	con y del	✓ Superación personal y profesional	Incentivar al personal a desarrollarse profesionalmente, continuando sus estudios de tercer y cuarto nivel académico.	✓ El Jefe Operativo deberá realizar convenios con instituciones y universidades del país para que el personal pueda obtener una carrera de tercer nivel académico.	Semestral	Jefe Operativo y Gad-Loja	Convenios con las diferentes instituciones superiores para el acceso a carreras universitarias.
Trabajo en equipo		✓ Bienestar institucional.	Identificar fortalezas y debilidades aumentando la tolerancia y el respeto entre compañeros.	✓ Generar participaciones periódicas entre miembros de la institución.	Trimestral	Departamento de Talento Humano	Resultados obtenidos mediante encuestas.	
Compensación de horas	de	✓ Audiencias de juzgamiento. ✓ Procedimientos legales. ✓ Procedimientos extrajudiciales.	Reconocimiento de horas trabajadas fuera de la jornada normal de trabajo.	✓ Se deberá reconocer las horas extendidas, debido al tiempo que conlleva finalizar los procedimientos extendiéndose de la jornada normal de trabajo.	Mensual	Departamento de Talento Humano	Registro de bitácoras de horas extendidas de los agentes civiles de tránsito.	

		✓	Versiones en fiscalía.						
HORARIOS	Reestructurar los horarios del personal	✓	Realizar una reestructuración de los horarios para un mejor desempeño	Revisar los horarios del personal para disminuir los riesgos laborales que se presentan cada día	✓	Se deberá elaborar los horarios de trabajo que sean justos, respetando la integridad tanto física y mental del personal.	Trimestral	Departamento de Talento Humano y Jefe Operativo	Elaboración de un nuevo cronograma que se ajuste a las necesidades del personal.
	Planificar con antelación los servicios que oferta la institución.	✓	Realizar una planificación con antelación para optimizar recursos logísticos y personal.	Realizar la programación de los eventos y servicios que la UCOT brinda a la ciudadanía.	✓	El Jefe Operativo y el Jefe de Talento Humano serán los responsables de enviar el personal y los recursos necesarios para ejecutar las actividades correspondientes.	Mensual	Departamento de Operaciones.	Realizar un cronograma en base a las festividades del cantón Loja, para tener en cuenta el personal que se destinara para cada evento.

Fuente: Los Autores

DIAGNOSTICO DE LA INSTITUCIÓN

La Unidad de Control Operativa de Tránsito del cantón Loja, no cuenta con un edificio apropiado motivo por el cual no cumple las condiciones físicas para el desenvolvimiento de las personas que laboran en este lugar.

La falta de recursos económicos, es un impedimento para la obtención de logística como son renovación de patrulleros, motocicletas e implementación de dotación de uniformes para los agentes de tránsito para su buen desempeño diario.

El clima laboral en estos momentos dentro de la institución no es apropiado, ya que no existe un liderazgo adecuado por parte de la máxima autoridad del Gad-Loja para poder asignar un jefe operativo que asuma su rol de forma eficiente.

Además, se realizó una observación que la institución aún necesita de la creación de departamentos o áreas estratégicas muy necesarias para la UCOT-Loja y así mismo carece de procesos administrativos, para que pueda sobresalir y destacar la institución.

DESARROLLO DE LA AREA Y/O PERSPECTIVA

Tabla 15.

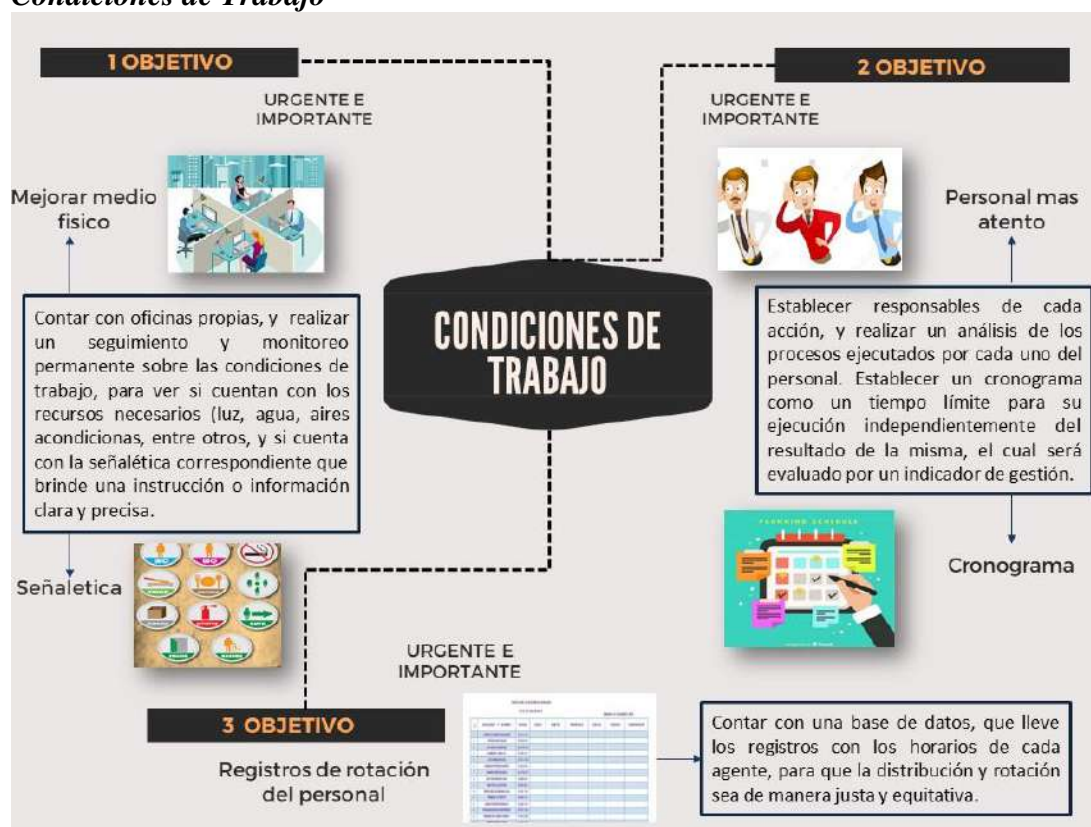
Perspectiva 1: Condiciones de Trabajo

Objetivo	Metas	Indicadores
Condiciones físicas y estructurales de la UCOT.	Contar con instalaciones propias y seguras, y con un mobiliario adecuado.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organización del espacio. ✓ Seguridad en las instalaciones.
Disminuir los niveles actuales de Stress laboral.	Proporcionar información adecuada para la ejecución de las tareas diarias.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Malas condiciones físicas ✓ Falta de definición de labores
Rotación del personal operativo.	Efectuar la distribución y la rotación del personal de manera justa y equitativa.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Distribución por cronograma temporal de trabajo. ✓ Inadecuada supervisión.

Nota: Problemas encontrados en la institución en base a las encuestas realizadas al personal de la institución.

Figura 16.

Condiciones de Trabajo



Nota: Actividades que se van a realizar en base a los problemas encontrados en los objetivos de la perspectiva 1. Tomada de (Canva, 2021)

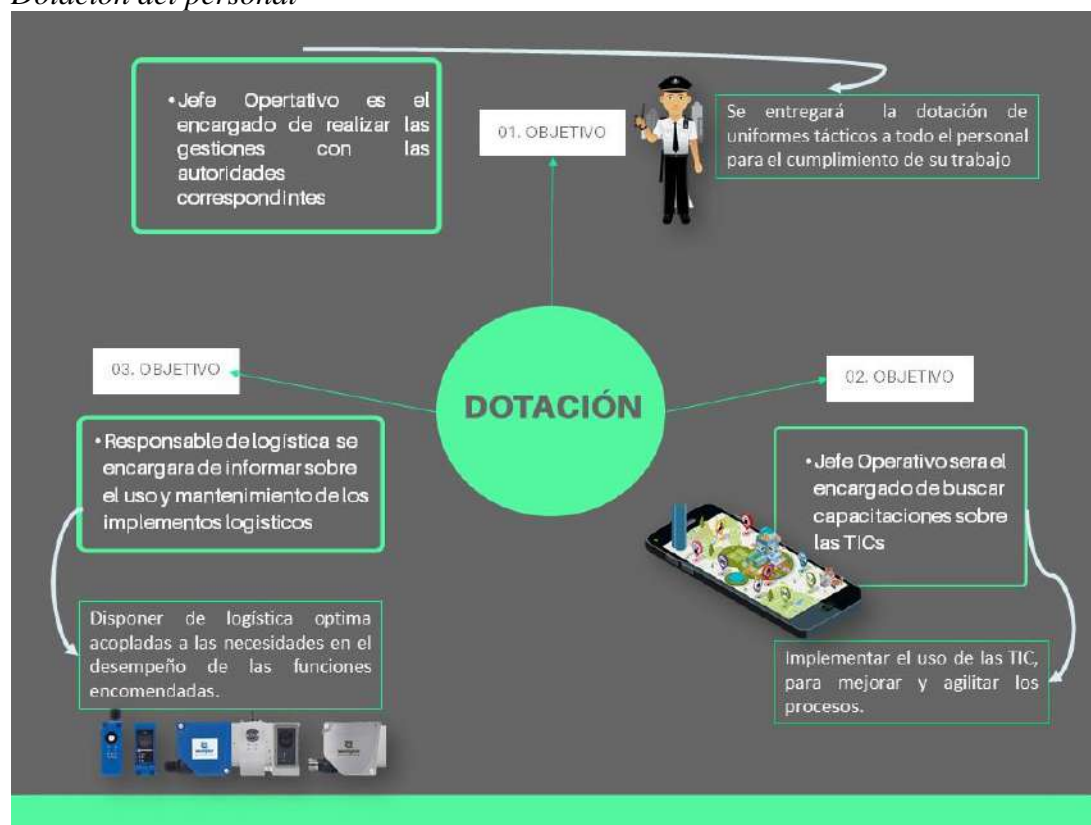
Tabla 16.

Perspectiva 2. Dotación

Objetivo	Metas	Indicadores
Dotar con uniformes y equipos necesarios.	Otorgar la dotación de uniformes tácticos a todo el personal para el cumplimiento de su trabajo.	✓ Uniformes para todo el personal
Implementar la tecnología, para agilizar los procesos.	Implementar el uso de las TIC, para mejorar y agilizar los procesos.	✓ Implementación de dispositivos electrónicos. ✓ Hangel ✓ Bodi Cams ✓ Alcoholímetro
Implementación de logística	Disponer de logística optima acopladas a las necesidades en el desempeño de las funciones diarias.	✓ Renovación de: ✓ Patrulleros ✓ Motocicletas ✓ Bicicletas ✓ Radio Motorola ✓ Conos y vallas

Nota: Problemas de dotación encontrados luego de haber realizado las encuestas al personal de la UCOT.

Figura 17.

Dotación del personal

Nota: Actividades que se van a realizar en base a los problemas encontrados sobre la dotación de implementos al personal. Tomada de (Canva, 2021).

Tabla 17.

Perspectiva 3. Comunicación

Objetivo	Metas	Indicadores
Mejorar los canales de comunicación con los superiores.	Incentivar, desarrollar el sentido de liderazgo y responsabilidad por parte de los superiores hacia sus subalternos.	✓ Falta de comunicación entre los superiores y los subalternos
Motivación entre el personal	Realizar actos de socialización encaminados a motivar e incentivar al personal.	✓ Poca motivación por parte del personal
Aplicar la comunicación asertiva	Obtener la información de forma clara y precisa.	✓ Información eficaz ✓ Fuentes confiables

Nota: Problemas encontrados en cuanto al tema de comunicación que existe dentro de la institución.

Figura 18.

Comunicación

Nota: Actividades que se van a realizar en base a los problemas encontrados en base a la comunicación que existe dentro de la institución. Tomada de (Canva, 2021)

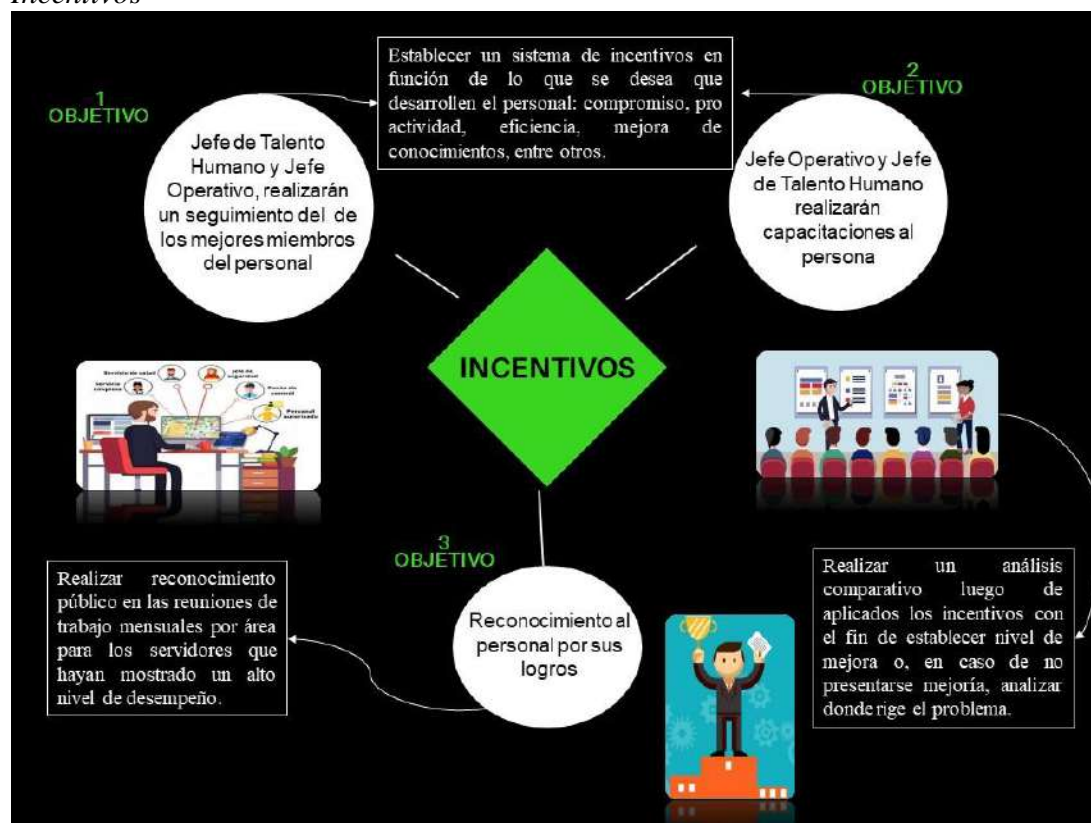
Tabla 18.

Perspectiva 4. Incentivos

Objetivo	Metas	Indicadores
Establecer formas de reconocimiento que permitan una mayor motivación al personal de la institución.	Otorgar incentivos al personal que mejor se destaca, para motivar a todo el personal a realizar mejor sus tareas diarias.	✓ No existe reconocimiento alguno que sirva como estímulo para el mejoramiento de las labores diarias.
Reconocimientos laborales	Incentivar la formación profesional y aprendizaje continuo del personal.	✓ Cumplir a cabalidad las funciones encomendadas.
Reconocimiento de logros	Motivación al personal por sus logros alcanzados.	✓ Empoderamiento institucional. ✓ Liderazgo.

Nota: Problemas encontrados en cuanto al tema de incentivos y reconocimientos al personal de la UCOT

Figura 19.

Incentivos

Nota: Actividades que se van a realizar en base a los problemas encontrados referentes al tema de los incentivos 1. Tomada de (Canva, 2021).

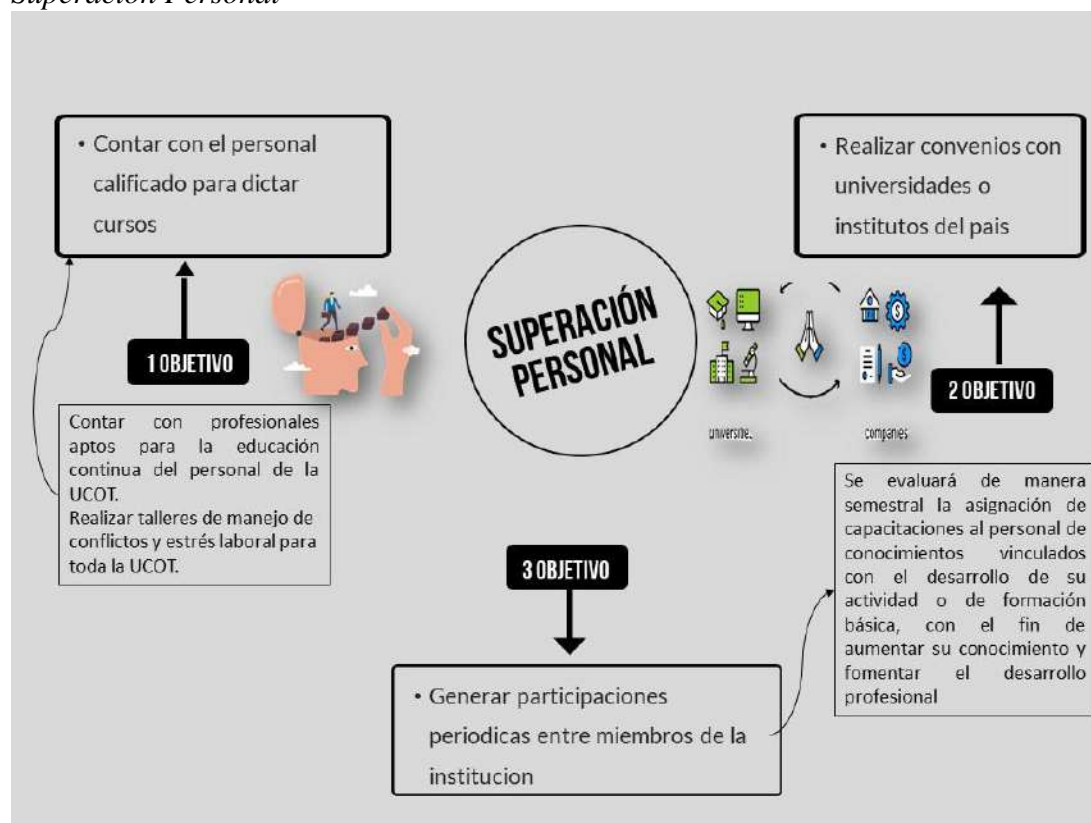
Tabla 19.

Superación Personal

Objetivo	Metas	Indicadores
Elaborar e implementar programas de capacitación.	Contar con profesionales aptos para la educación continua del personal de la UCOT. Realizar talleres de manejo de conflictos y estrés laboral para toda la UCOT.	✓ Implementar una malla de capacitación continua en referencia a su trabajo. ✓ Talleres en temas de relaciones humanas, ética y valores.
Convenios con institutos y universidades del país.	Incentivar al personal que se desarrolle profesionalmente, continuando sus estudios de tercer y cuarto nivel académico.	✓ Superación personal y profesional
Trabajo en equipo	Identificar fortalezas y debilidades aumentando la tolerancia y el respeto entre compañeros.	✓ Bienestar institucional.

Nota: Problemas encontrados en cuanto a la superación personal, que existe dentro de la institución por parte de los superiores hacia el resto de agentes.

Figura 20.

Superación Personal

Nota: Actividades que se van a realizar en base a los problemas encontrados sobre la superación personal. Tomada de (Canva, 2021)

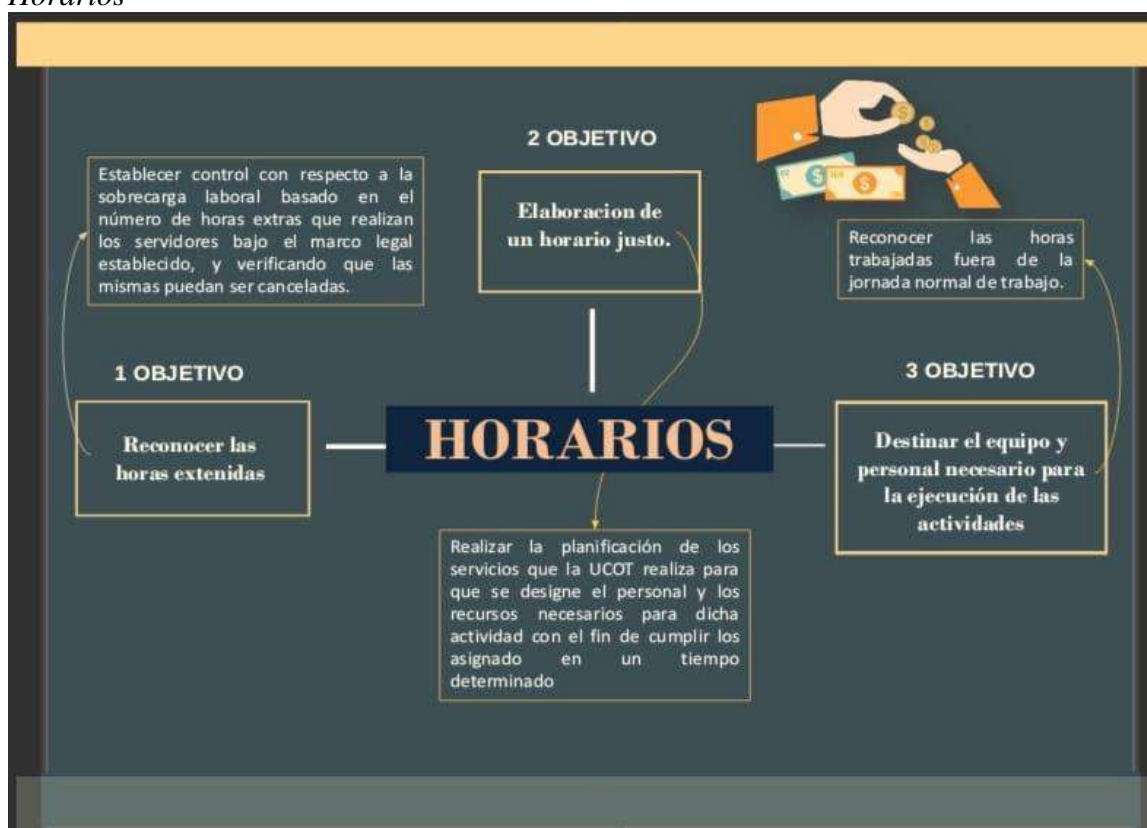
Tabla 20.

Horarios

Objetivo	Metas	Indicadores
Compensación de horas	Reconocimiento de horas trabajadas fuera de la jornada normal de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Audiencias de juzgamiento. ✓ Procedimientos legales. ✓ Procedimientos extrajudiciales. ✓ Versiones en fiscalía.
Reestructurar los horarios del personal	Revisar los horarios del personal para disminuir los riesgos laborales que se presentan cada día	✓ Realizar una reestructuración de los horarios para un mejor desempeño
Planificar con antelación los servicios que oferta la institución.	Realizar la programación de los eventos y servicios que la UCOT brinda a la ciudadanía.	✓ Realizar una planificación con antelación para optimizar recursos logísticos y personal.

Nota: Problemas encontrados sobre el tema de los horarios.

Figura 21

Horarios

Nota: Actividades que se van a realizar en base a los problemas encontrados sobre la elaboración justa de los horarios. Tomada de (Canva, 2021)

El Jefe de Talento Humano intervendrá con acciones en las cuales el personal sea participe, y exista más unión entre todos.	Departamento de Talento Humano			X	X	X		
Exponer la información mediante canales oficiales de la UCOT.	Departamento de comunicación	X						X
Tanto el Jefe de Talento Humano como el Jefe Operativo, realizar un seguimiento de los mejores miembros del personal para efectuar incentivos.	Departamento de Talento Humano						X	X
A través del Jefe Operativo y el Jefe de Talento Humano realizara capacitaciones continuas al personal de la UCOT.	Departamento de Talento Humano			X	X	X		
Reconocimiento de la institución al personal por sus logros.	Departamento de Talento Humano							X
El Jefe de Talento Humano, con el Jefe Operativo deberán contar con el personal calificado para dictar estos cursos que mejoren el accionar del personal.	Departamento de Talento Humano			X	X	X		
El Jefe Operativo deberá realizar convenios instituciones con universidades e institutos del país para que el personal pueda obtener una carrera de tercer nivel académico.	Jefe Operativo y Gad Loja	X	X	X	X	X	X	
Generar participaciones periódicas entre miembros de la institución.	Departamento de Talento Humano			X	X	X		
El Jefe de Talento Humano reconocerá las horas extendidas, debido al tiempo que conlleva finalizar los procedimientos extendiéndose de la jornada normal de trabajo.	Departamento de Talento Humano							X
El Jefe Operativo y el Jefe de Talento Humano serán los encargados de elaborar un horario justo respetando la salud física y mental del personal.	Departamento de Talento Humano						X	X
El Jefe Operativo y el Jefe de Talento Humano serán los responsables de enviar el personal y los recursos necesarios para ejecutar las actividades correspondientes.	Departamento de Operaciones				X	X	X	

Fuente: Los autores

PRESUPUESTO

Todo sistema de mejora de clima laboral requiere de una inversión en dinero, una vez que se obtienen los resultados del diagnóstico, se evalúan los posibles costos, no requiere de mayor inversión, solo del compromiso de los directivos de la Unidad de Control Operativa de Tránsito del cantón Loja.

El presupuesto con que cuenta la Unidad de Control Operativa de Tránsito del cantón Loja para la ejecución del Sistema de Mejora de Clima Laboral año 2021 es de TRESCIENTOS CUATRO MIL QUINIENTOS dólares (\$ 304.500,00). La descripción de cómo se ha de invertir dicho monto se explica en la siguiente tabla.

Tabla 22.

<i>Presupuesto Para la Implementación del Clima Laboral en la UCOT- Loja.</i>	
PERSPECTIVA 1 - CONDICIONES DE TRABAJO	
Detalle actividades / requerimiento	Valor
Mejorar el medio físico de la UCOT. (Infraestructura externa e interna y mobiliario)	25000,00
Implementación de señalética reglamentaria de evacuación, protección contra incendios, prohibición, y advertencia.	5000,00
Elaborar un cronograma para un buen estilo de vida. (Responsable de Talento Humano)	00,00
PERSPECTIVA 2 – DOTACIÓN	
Detalle actividades / requerimiento	Valor
Adquisición de uniformes acorde de las necesidades.	200.000,00
Capacitaciones al personal sobre dispositivos electrónicos.	3000,00
Mantenimiento de patrulleros y motocicletas.	65000,00
PERSPECTIVA 3 – COMUNICACIÓN	
Detalle actividades / requerimiento	Valor
Elaboración de una plataforma digital. (aplicación móvil de tránsito)	2000,00
PERSPECTIVA 4 – INCENTIVOS	
Detalle actividades / requerimiento	Valor
Reconocimiento por logros alcanzado, ascensos. (condecoraciones)	2500,00
PERSPECTIVA 5 - SUPERACIÓN PERSONAL	
Detalle actividades / requerimiento	Valor
Capacitación para tecnificar el accionar del personal. (talleres, charlas)	5000,00
PERSPECTIVA 6 – HORARIOS	
Detalle actividades / requerimiento	Valor
Elaboración de planificación para optimizar tiempo y recurso humano. (responsable de Talento Humano)	00,00
VALOR TOTAL	304.500,00

Fuente: Los Autores

CONCLUSIONES

✓ El clima laboral es un factor de suma importancia para el cumplimiento de los objetivos planteados en la organización, considerando que el recurso más significativo es precisamente el recurso humano, por ello es esencial procurar mantener un entorno laboral factible y agradable, por esta razón se propone implementar un sistema de clima laboral en beneficio de la Unidad de Control Operativo de Tránsito.

✓ Mediante los resultados de la investigación hemos podido diagnosticar que el desempeño laboral se encuentra afectado por la tergiversación de información dentro de la organización con un 44,8% manifestando un grado de poca satisfacción por parte del personal, impidiendo de esta manera una buena comunicación. Además, otro factor que afecta directamente a la organización, es la carencia de motivación, en donde la conducta de un superior es determinante para establecer un ambiente de satisfacción laboral, y ausentismo en los diversos puestos de trabajo.

✓ De la misma forma se suma la falta de reconocimiento de sus labores en base a la demanda de trabajo, que presentan en ambientes no favorables en arduas horas de trabajo, circunstancias que provocan extenuaciones físicas y mentales. Examinando todos estos factores se propone analizar alternativas que mejoren el clima laboral actual de la institución y contribuyan al excelente desempeño laboral.

✓ Mediante las entrevistas realizadas tanto al jefe operativo y al inspector de pelotón de la unidad de control operativa de tránsito del cantón Loja, se ha podido concluir que la institución se encuentra fortaleciéndose de forma progresiva y capacitándose en varios aspectos con respecto a mejorar el clima laboral dentro de la institución, ya que el clima laboral es la parte primordial de toda organización para que su personal se encuentre motivado y su desempeño sea el correcto.

RECOMENDACIONES

Se debe mantener un buen ambiente laboral para que todo el personal de la Unidad de Control Operativo de Tránsito (UCOT) se encuentre satisfecho y de esta manera obligados de forma intrínseca a desempeñar un trabajo eficiente.

Evaluar permanentemente el desempeño laboral, ya que nos ayudara a mantener un control eficaz de las actividades planificadas de los trabajadores en cuanto a su comportamiento y disciplina dentro de la institución.

Poner en práctica un programa de mejoramiento de clima laboral que tenga actividades encaminadas a mejorar todos los aspectos tales como: liderazgo, motivación, reciprocidad y comunicación que le permita a la institución lograr mejores resultados en el desempeño laboral de sus trabajadores ya que un buen ambiente laboral incita a trabajar mejor.

Incentivar y motivar periódicamente al personal para mejorar su desempeño laboral tomando en cuenta el trabajo de cada uno de los agentes y a su vez brindándoles el reconocimiento por los logros y metas alcanzadas por parte de la institución, de esta manera alcanzar un clima laboral optimo y el empoderamiento por parte de los trabajadores hacia la institución.

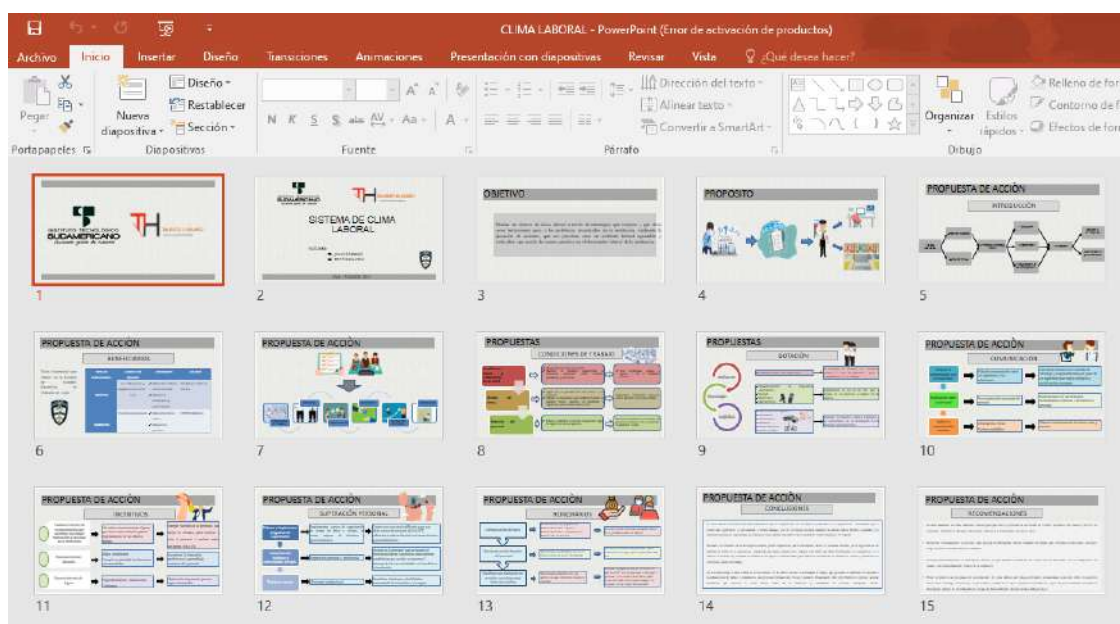
BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Autores: Julián Pérez Porto y María Merino. Publicado: 2017. Actualizado: 2019. Definiciones: Definición de encuesta (<https://definicion.de>)
- ✓ Canva. (2021). *Trabajo[condicionesdetrabajo]*. Canva: <https://www.canva.com/>
- ✓ Francisco Coll Morales (07 de agosto, 2021). Recursos humanos (RRHH). <https://economipedia.com>
- ✓ <https://forum.wordreference.com/>
- ✓ Real academia española: Diccionario de la lengua española, 23.ª ed., [versión 23.4 en línea]. <https://dle.rae.es>, [07 de Agosto del 2021].

10.6 MEDIO DE SOCIALIZACIÓN

Se realizó la socialización de la propuesta de acción con el tema “Sistema de Mejora de Clima Laboral”, a los miembros de la Unidad de Control Operativa de Tránsito del cantón Loja, mediante la utilización de herramientas digitales como es la plataforma zoom.

10.7 MATERIAL VISUAL UTILIZADO



10.8 ENTREGA DE RESULTADOS

Se realizó la entrega de la propuesta de acción en formato físico y digital, como constancia del proceso de investigación con el tema denominado “Sistema de Mejora de Clima Laboral”, que se efectuó al personal operativo de la UCOT-LOJA por parte de los estudiantes del instituto superior Sudamericano de la carrera Tecnología Superior en Gestión de Talento Humano, Julio Bladimir Cabrera Patiño y Bryan Israel Salinas Alvarado hacia la institución que con su colaboración se pudo llegar al objetivo planteado.

11 CONCLUSIONES

✓ Se puede concluir que a partir de la revisión bibliográfica basado en los contenidos acerca del clima laboral, se han obtenido conocimientos nuevos, los cuales se han podido unificar con los conocimientos previos, cabe destacar que, según Muñoz, et al. (2018, p. 76-90), el recurso humano, así como la comunicación efectiva promueve un ambiente laboral óptimo donde se transmite una información precisa propiciando una buena actividad dentro de la organización.

✓ A través de la realización de encuestas y entrevistas aplicadas a los agentes de tránsito se pudo constatar que el clima laboral dentro de la institución tenía ciertas falencias, lo que propiciaba la generación de malestar en todos los actores debido a la falta de comunicación, así como también en el tema de organización por parte de los directivos.

✓ Se puede concluir que gracias a la implementación del sistema de mejora de clima laboral se ha logrado evidenciar un mejor ambiente laboral lo que ha generado un mayor compromiso y responsabilidad entre el personal operativo y administrativo de la unidad de control operativa de tránsito, de tal manera permitirá el desarrollo personal y profesional de los individuos de la institución.

12 RECOMENDACIONES

Es necesario que dentro de una organización exista un buen clima laboral basado en la comunicación y dialogo entre los agentes de tránsito y sus superiores, propiciando un ambiente laboral optimo dando lugar a la productividad y buen desempeño en sus funciones encomendadas, fortaleciendo el liderazgo, el trabajo en equipo y mejorando las relaciones interpersonales en la institución.

Es importante que dentro de una institución exista una buena organización por parte de los directivos, ya que nos permitirá fomentar una comunicación asertiva con la finalidad de que exista un clima laboral optimo que permita solventar falencias que se puedan presentar durante las actividades realizadas por la organización.

Mediante el sistema de mejora del clima laboral, se obtiene mejores condiciones de trabajo que permiten el desarrollo profesional de los agentes de tránsito, recomendando la realización de programas y talleres de capacitación de especialización continua para alcanzar los objetivos planteados por la institución.

13 BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, L., Campos, A., & Mendez, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administracion*, 4(1), 59-70.
- Awan, A., & Tahir, M. (2015). Impact of working environment on employee's productivity: A case of study of Banks and Insurance Companies In Pakistan. *European Journal of Business and Management*, 7(1):329-345.
- Benitez Torres, T. (04 de Junio de 2018). Marco Institucional ITSS. *Marco Institucional ITSS*. Loja, Loja, Ecuador. Recuperado el 04 de Junio de 2018
- Bravo, L., Torruco, U., Martinez, M., & Ruiz, V. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. En *Metodología de Investigación en Educación Médica* (ps. 2(7):162-167). Mexico: Elseiver.
- Campos , A., García, A., & Dominguez, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administracion*, 4(1), 59-70.
- Camus, J. C. (2009). Tienes 5 segundos. En J. C. Camus, *Tienes 5 segundos* (p. 60). Santiago - Chile: Escuela de periodismo Universidad Diego Portales.
- Cantu, R. (2016). Clima laboral, un eje de la sociología organizacional. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 11(1), 92-95.
- Canva. (2021). *Trabajo[condicionesdetrabajo]*. Obtenido de Canva: <https://www.canva.com/>
- Cárdenas Arias, M., & Tejeda Palomino, J. (2015). Influencia de la motivacion de los trabajadores de la sociedad de beneficiencia publica sobre el clima laboral y planteamiento de una propuesta de estrategias motivacionales, Arequipa, 46-50.
- Carillo, M. V. (2005). La Nueva Publicidad Digital. *Servicios Digitales y Contenidos Interactivos que Generen 'Experiencias' en los Consumidores*, Red de Revistas Científicas de América Latina,.
- Cequea, N., & Rodríguez, M. (2012). Productividad y factores humanos: Un modelo con ecuaciones estructurale. Interciencia. *Revista de ciencia y tecnologia de Amèrica*, 37(2):121-127.

- Contreras, F. G. (Noviembre de 2015). *www.scielo.conicyt.cl*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34292015000400014
- digitales, R. (2016 de 2016). *gredos.usal.es*. Obtenido de <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/131421/Recursos%20digitales.pdf;jsessionid=2FAF24A5DC69516014CEFB1943F26DDF?sequence=1>
- Equipos&Talento*. (04 de Mayo de 2021). Obtenido de <https://www.equiposytalento.com/>
- Escobedo, J. M. (2014). *Ista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa. La Difusión del Trabajo Académico Como Parte Fundamental de la Mercadotecnia Educativa*.
- Espada, E., Costela, M., Arrabal, P., & Collado, D. (2015). Nivel de satisfacción laboral según la categoría laboral. *ReiDoCrea: Revista electrónica de investigación y docencia creativa*, (4), 200-205.
- Espinosa de Rios, M., & Morillo Vivanco, R. A. (1993). *Nociones Básicas de Investigación Científica*. Loja: Gradimar.
- Fernández, I. G. (2016). *Universitat Obertade Catalunya*. Obtenido de <http://disseny.recursos.uoc.edu: http://disseny.recursos.uoc.edu/recursos/dis-marca/4-los-colores-2/>
- Ferreño, E. (26 de agosto de 2018). *Profesional Review*. Obtenido de www.profesionalreview.com: https://www.profesionalreview.com/2018/08/26/adobe-indesign-que-es/
- García Sanz, V. (2012). La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables.
- García, M. (2015). *El clima laboral en los/as colaboradores del Área Administrativa del Hospital Regional de Cobàn*. AV. Universidad Rafael Landívar, 26-27.
- García, V. (2011). Factores que impactan el clima laboral. 21-30. *Tesis Doctoral*.
- García-Valcárcel Muñoz-Repiso, G.-V. (2016 de 2016). *gredos.usal.es*. Obtenido de Recursos digitales para la mejora de la enseñanza y el aprendizaje: <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/131421/Recursos%20digitales.pdf;jsessionid=2FAF24A5DC69516014CEFB1943F26DDF?sequence=1>
- Gil, E. P. (2002). *Identidad y nuevas tecnologías*. www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/gil0902/gil0902.html.

- Gómez, A. P. (2004). *La cultural escolar en la sociedad neoliberal*. Málaga: Morata, cuarta edición.
- Gonzalez, M. (23 de septiembre de 2017). *El pensamiento proyectual* . Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5232285>
- Gutiérrez, N., & Ortecho, M. (2019). Impacto de clima laboral en las empresas: una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos años. 10-11. Lima: Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
- investigación, T. e. (2008). *academia.edu*. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/41375407/Tecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clases_1.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clas.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AK
- Jojoa Vargas, A. M. (2017). Importancia del clima organizacional en la productividad laboral.
- Juárez, A. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314.
- Kaufmann-Argueta, J. (Febrero de 2014). Publicidad Tradicional a la Digital. *Universidad de Navarra*.
- Laura, B. (8 de 6 de 2018). *Etimología de la Observación* . Obtenido de Metodo Obsevacion al: <https://definiciona.com/observacion/>
- línea, R. d. (2009 de 2009). *www.dialnetunirioja.es*. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi50rXQqbfqAhVChOAKHQxiBdwQFjAJegQIBRAB&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4781052.pdf&usg=AOvVaw1ApWv0Fo6A2fTXpVr6wF7Y>
- María Eugenia Sánchez Ramos. (2013). *fido.palermo.edu*. Obtenido de [fido.palermo.edu: https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/encuentro2007/02_auspicios_publicaciones/actas_diseno/articulos_pdf/049A7.pdf](https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/encuentro2007/02_auspicios_publicaciones/actas_diseno/articulos_pdf/049A7.pdf)
- Marsollier, R., & Aparicio, M. (2011). El bienestar psicológico en el trabajo y su vinculación con el afrontamiento en situaciones conflictivas. *Psicoperspectivas*, 10(1), 209-220.

- Martinez, C. (S/F). *lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/instrumentos-investigacion-documental-campo/>
- Medina, S. (2017). Desempeño Laboral del Personal Administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial de Santa Chimbote. *Título de Maestría*. Universidad Cèsar Vallejo, Lima Perú. 31-40.
- Merino, F., Zapata, F., & Kulka, A. (2006). Ruido laboral y su impacto en la salud. *Ruido laboral*. 8(20),47.
- Mohammad, N. (2000). Metodología de la Invesigación. En N. Mohammad. Limussa. Obtenido de <https://www.significados.com/metodologia/>
- Municipio de Loja*. (04 de Mayo de 2021). Obtenido de <https://www.loja.gob.ec/>
- Muñoz, E. G.-F. (2018). La realidad comunicacional, liderazgo y clima laboral de la pequeña empresa industrial textil en el Estado de Hidalgo. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 5(1), 76-90.
- Olivero Sánchez , F. R., & Navas Montes , Y. (2010). Calidad de la Educación Superior en América Latina. En F. R. Olivero Sánchez, & Y. Navas Montes, *Calidad de la Educación Superior en América Latina* (p. 30; 1). Cuba: Editorial Universitaria. Recuperado el 18 de 06 de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliosudamericanolojasp/detail.action?docID=3188503&query=Calidad%20de%20educaci%C3%B3n%20superior%20para%20america%20latina>
- Orange, F. (2016). *fundaciónorange.es*. Obtenido de http://www.fundacionorange.es/wp-content/uploads/2016/11/eE_La_transformacion_digital_del_sector_educacion-1.pdf
- Ortiz Serrano, P., & Cruz Garcia, L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Psicología para América Latina*, 13.
- Ospina, R. (2013). La adaptación al cambio y el servicio: claves del liderazgo en el mejoramiento de la productividad en las organizaciones. *Revista de Estudios Avanzados de Liderazgo*, 1(2):45.
- Parra, M. (2003). Conceptos básicos en la salud laboral. *Santiago de Chile: Oficina Internacional del Trabajo, OIT*, 31.

- Patterson, M., Warr, P., & West, M. (2004). Clima organizacional y productividad de la empresa: el papel del empleado afecta y el nivel del empleado. *Revista de psicología ocupacional y organizacional*, 193-216.
- Pérez, S. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista cubana de salud pública*, 39(2), 385-393.
- Puchol, L. (2012). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Díaz de Santos .137-149.
- Quijada, D. F. (2014). Tecnologías de la persuasión.
- Ramos, D. (28 de 05 de 2012). *El clima organizacional: definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. 23-24. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10596/2111>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson.V(10).427.
- Robles, F. (S/F). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/disenio-metodologico-investigacion/>
- Rubio, P. M. (2018). REVISTA CIENTÍFICA DE DOCENCIA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL. *REVISTA CIENTÍFICA DE DOCENCIA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL*.
- Saaty, T. L. (2014). Toma de decisiones para líderes. *RWS Publications*.
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., & Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20(4):67-75.
- Salcedo, A. (19 de febrero de 2019). *Investigacion de Mercados*. Obtenido de Artículos relacionados con la encuesta: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>
- Sánchez Ramos, M. E. (2012). El Concepto Diseño en el taller de Diseño: Reflexiones Teóricas. *Insigne Visual*, 6.
- Sandoval, M. (2004). Conceptos y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 10(27), 78-82.
- Silvia, G. V. (2017). La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas. *TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río*, 4(8).
- Summer, D. (2006). *Administración de Calidad*. Mexico: MCGraw Hill, 131-143.

- Tena Suck , A. (1995). Manual de Investigación Documental: Elaboración de tesinas. Ilustrada, erimpresa. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=jl8UIVp1xJIC&dq=que+es+el+metodo+femenologico+de+investigacion&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Torrecilla, O. (2005). Clima Organizacional y su relación con la productividad laboral-. *Mza, documento de càtedra, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, UNC, 7-11.*
- Torres, C. (2010). Universidad Técnica de Ambato. Especialización en Bibliotecología y documentació.
- Unidas, N. (S/F). *academicimpact.un.org*. Recuperado el 18 de Junio de 2018, de academicimpact.un.org:
<https://academicimpact.un.org/es/content/educaci%C3%B3n-superior>
- Van Bommer, W., & Van den Beld, G. (2004). La iluminación en el trabajo: Efectos visuales y biológicos. *Royal Philips Electronics*, 1-18.
- Vicerrectoría Académica Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. (2018). *Biblioteca.ucv.cl*. Recuperado el 20 de Junio de 2018, de http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/metodos_tecnicas_investigacion.php
- Weller, M. (2011). *Producción Académica*.
- Yañez, G., Carmona, A., & Novales, R. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*, 16(2), 193-202.
- Yukl, G. (2008). Liderazgo en las organizaciones.

14 ANEXOS

14.1 PRESUPUESTO

Recursos Humanos

- ✓ Mgs. Jackson Michael Quevedo Jumbo
- ✓ Julio Bladimir Cabrera Patiño
- ✓ Bryan Israel Salinas Alvarado
- ✓ Unidad de Control Operativa de Tránsito

Recursos Materiales

- ✓ Herramientas tecnológicas – Computadora – Teléfono celular
- ✓ Servicio de internet
- ✓ Material de apoyo
- ✓ Libros
- ✓ Diccionarios

Recursos Financieros

Entendemos como presupuesto a un cálculo monetario anticipado para la ejecución de distintos procesos investigativos en el que se detallan los gastos previstos dentro de un período de tiempo determinado.

Tabla 23

RUBROS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL, DE GASTOS
RECURSO MATERIAL Y TECNOLÓGICO				
Computadora portátil	Unidad	2	600,00	1200,00
Impresiones	Hojas	2	5,00	10,00
Anillado	Unidad	3	3,00	3,00
Suministros de Of.	Unidad	2	4,00	4,00
Empastado	Unidad	2	10,00	20,00
Internet (6 meses)	Mensual	6	25,00	150,00
SERVICIOS VARIOS				
Productos finales	Varios	1	10,00	10,00
TOTAL				1.397,00

Fuente: Los Autores

14.2 CRONOGRAMA

Tabla 24: Cronograma

N°	ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Inicio de tutorías/ Exposición ante los alumnos de tentativa de temas en base a las líneas de investigación, por parte de los directores del proceso de titulación.		X																						
2	Identificación del problema.			X																					
3	Planteamiento del tema.				X																				
4	Elaboración de la justificación.					X																			
5	Planteamiento de objetivo general y objetivos específicos.						X																		
6	Elaboración del marco institucional y marco teórico.					X	X																		
7	Elaboración del diseño metodológico, metodologías y técnicas a ser utilizadas en la investigación.								X																
8	Determinar la muestra, recursos y bibliografía.									X															
9	Presentación del ante proyecto al Vicerrectorado.										X														
10	Aprobación de temas de proyectos de la investigación de fin de carrera.																								
11	Desarrollo de investigación y propuesta de acción.												X	X	X	X	X	X	X	X					
12	Elaboración de conclusiones y recomendaciones y levantamiento del documento final del borrador dl proyecto de investigación.																						X		
13	Entrega de proyectos de investigación de fin de carrera																							X	

Fuente 1: Los Autores

14.3 CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN – VICERRECTORADO

VICERRECTORADO ACADÉMICO



Loja, 07 de julio del 2021
Of. N° 187-V-ISTS-2021

Sr. Cabrera Patiño Julio Bladimir
Sr. Salinas Alvarado Bryan Israel
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE TALENTO HUMANO DEL ISTS
Ciudad

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para comunicarles que una vez revisado el proyecto de investigación de fin de carrera de su autoría titulado **“PROPUESTA DE SISTEMA DE MEJORA DE CLIMA LABORAL PARA LA UNIDAD DE CONTROL OPERATIVA DE TRÁNSITO DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL AÑO 2021”**, el mismo cumple con los lineamientos establecidos por la institución; por lo que se autoriza su realización y puesta en marcha, para lo cual se nombra como director de su proyecto de fin de carrera (el/la) Ing. Jackson Micheal Quevedo Jumbo Mgs.

Particular que le hago conocer para los fines pertinentes.

Atentamente,

Ing. Germán Patricio Villamarín Coronel Mgs.
VICERRECTOR ACADÉMICO DEL ISTS
c/c. Estudiante, Archivo



14.4 CERTIFICADO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO



Oficio Nro. ML-DMTCACT-UCOT-JOT-2021-012-O
Loja, 20 de mayo de 2021

Ingeniero.
Jackson Michael Quevedo
DIRECTOR DEL PROYECTO.
Presente

De mi consideración:

En atención a su oficio con fecha 20 de Mayo de 2021, suscrito por su persona, y en lo pertinente solicita: "...autorización para el levantamiento de información, investigación in situ o virtual y socialización de la propuesta de acción en la entidad a la que usted direcciona y precede" del tema denominado "**PROPUESTA DE SISTEMA DE MEJORA DE CLIMA LABORAL PARA LA UNIDAD DE CONTROL OPERATIVA DE TRÁNSITO DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL AÑO 2021**", es de informar que se autoriza el levantamiento de información, investigación in situ o virtual, por parte de los estudiantes Julio Bladimir Cabrera Patiño y Bryan Israel Salinas Alvarado, desde el 1 hasta el 30 junio de 2021; y con respecto a la socialización del proyecto, se deberá presentar y adjuntar el cronograma.

Sin otro particular suscribo.

Atentamente,

TRABAJO, HONOR Y DISCIPLINA.

Act. Ing. Mercedes Victoria Torres Pereira.
JEFE OPERATIVO DE TRÁNSITO.

MVTP/vapr



14.5 CERTIFICADO DE IMPLEMENTACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL PROYECTO



UCOT
UNIDAD DE CONTROL
OPERATIVO DE TRÁNSITO

Loja, 01 de Septiembre de 2021
Oficio Nro. ML-DEMCACTL-JOTL-2021-038-OF

Señor Ingeniero
Jackson Michael Quevedo, Mgs.
DIRECTOR DEL PROYECTO
Presente

De mi consideración:

En atención a su petición de fecha 23 de agosto de 2021, suscrito por usted y los estudiantes Julio Bladimir Cabrera Patiño y Bryan Israel Salinas Alvarado, portadores de las cédula de identidad 1900481001 y 1150466215, respectivamente, a través del cual solicita autorización para la coordinación del proceso de socialización de los resultados finales del tema investigativo denominado "PROPUESTA DE SISTEMA DE MEJORA DE CLIMA LABORAL PARA LA UNIDAD DE CONTROL OPERATIVA DE TRÁNSITO DE LA CIUDAD DE LOJA en el año 2021"; al respecto le comunico que se **AUTORIZA** para que los estudiantes en mención realicen lo solicitado; para el efecto he designado al Agente Civil de Tránsito SOTO SARANGO MAURO VINICIO, para que coordinen y ejecuten esta actividad el día 01 de septiembre de 2021, a partir de las 20h30, a través de la herramienta virtual ZOOM.

Sin otro particular suscribo

Atentamente,

TRABAJO, HONOR Y DISCIPLINA.

Ing. Marlon Israel Severino M.
JEFE OPERATIVO DE TRÁNSITO (E)



MISM/cmce.

Barrio Colinas Lojanas, calles Intisana y Mandango
Tel.: (593 7) 2 110 998 / 2 110 999
E-mail: ucot@loja.gob.ec / www.loja.gob.ec
 UcotLoja

**"Nada por la fuerza, todo por la ley,
juntos construyamos una Loja para todos"**

14.6 ENCUESTA APLICADA



ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

Estimado colaborador reciba un cordial saludo de parte de la carrera de la Tecnología de Gestión de Talento Humano del Instituto Tecnológico Superior Sudamericano. El motivo de la presente es solicitarle de la manera más cordial la contestación de esta encuesta con preguntas de opción múltiple para fines investigativos con el tema denominado "Propuesta de sistema de mejora de clima laboral para la unidad de control operativa de tránsito de la ciudad de Loja en el año 2021".

1. ¿Usted considera que a la organización que pertenece le brinda un adecuado clima laboral?

- Si
- No
- Talvez
- Nunca

2. ¿Considera usted que en su área de trabajo se fomenta la colaboración entre todos sus colaboradores?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho

3. La información brindada en la organización es precisa para desempeñar las funciones en su trabajo.

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho

4. ¿Consideras que la comunicación asertiva forma parte esencial dentro de la organización?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho

5. ¿Existe la oportunidad de crecer profesionalmente dentro de la organización?

- Si
- No
- Talvez
- Nunca

6. ¿Considera usted que recibe una formación adecuada para actualizar sus conocimientos en el área de su trabajo?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho

7. ¿Está de acuerdo con la implementación de un plan de mejora en el clima laboral para la organización?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho

8. ¿De qué manera le gustaría que sea socializado el plan de mejora de clima laboral?

- Virtual
- Presencial
- Colectivo
- Individual

9. ¿Con la implementación de un plan de mejora considera que incrementará la productividad en la organización?

- Muy satisfecho

- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho

10. ¿Considera usted que se encuentra satisfecho con las prestaciones adicionales que le da la organización?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho

11. ¿Me siento con la libertad de expresar mis ideas y opiniones?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho

12. ¿Considero que la comunicación dentro de la organización es clara y transparente entre colaboradores y superiores?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho

14.7 ENTREVISTA APLICADA



ENTREVISTA DE CLIMA LABORAL

Estimado colaborador reciba un cordial saludo de parte de la carrera de la Tecnología de Gestión de Talento Humano del Instituto Tecnológico Superior Sudamericano. El motivo de la presente es solicitarle de la manera más cordial la contestación de esta entrevista con preguntas específicas con el fin de levantar información para el proyecto de investigación denominado “Propuesta de sistema de mejora de clima laboral para la unidad de control operativa de tránsito de la ciudad de Loja en el año 2021”.

Datos informativos:

Nombres y Apellidos del entrevistado

Cargo que desempeña

Cuestionario

¿Considera que el trabajo en equipo y el compromiso de sus colaboradores son elementos fuertes en su organización?

¿De qué manera usted participa en fomentar el clima laboral hacia los colaboradores en la organización?

¿Considera usted que sus colaboradores están cumpliendo con los objetivos de la organización?

¿De qué manera realiza usted Retro la invitación a sus colaboradores para el mejoramiento de su productividad?

¿Usted ofrece a sus trabajadores la motivación necesaria para que ellos puedan alcanzar sus logros?

¿De qué manera usted aportaría a la implementación de un plan de mejora?

14.8 PLAN DE SOCIALIZACIÓN

Tabla 25: Plan de Capacitación

Fecha	Herramienta utilizada	Actividades	Objetivo	Contenido socializado	Día	Hora	Observaciones
01-09-2021	Zoom	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disertación ✓ Socialización ✓ Explicación ✓ Contestación de preguntas. 	Socializar y explicar el sistema de mejora en virtud de mejorar el clima laboral de la institución.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Objetivo ✓ Propósito ✓ Introducción ✓ Beneficiarios ✓ Propuesta de acción ✓ Condiciones de trabajo ✓ Dotación ✓ Comunicación ✓ Incentivos ✓ Superación personal ✓ Honorarios ✓ Conclusiones ✓ Recomendaciones 	01	20:30	Se procedió a indicar la propuesta de acción obteniendo como resultado una excelente acogida por parte de los colaboradores de la institución.

Fuente 2: Los Autores

El día 01 de septiembre a las 20:30 se socializó el plan de acción con el tema denominado Sistema de Mejora de Clima Laboral, al cuerpo de Agentes Civiles de Tránsito del cantón Loja (UCOT) el mismo que estuvo a cargo el Sr. Mauro Vinicio Soto Sarango Agente Civil de Tránsito, socialización que se efectuó mediante la plataforma zoom en donde se desarrolló un sinnúmero de actividades entre ellas explicación y contestación de preguntas planteadas por cada uno de los colaboradores, aprobando y comprendiendo todos los contenidos socializados en virtud de mejorar el clima laboral de la institución.

De la misma forma gracias a la colaboración prestada por la institución se cumplió con el cronograma previsto para la socialización, en donde también se dio a conocer soluciones para contrarrestar factores que afectan al clima laboral.

Figura 22

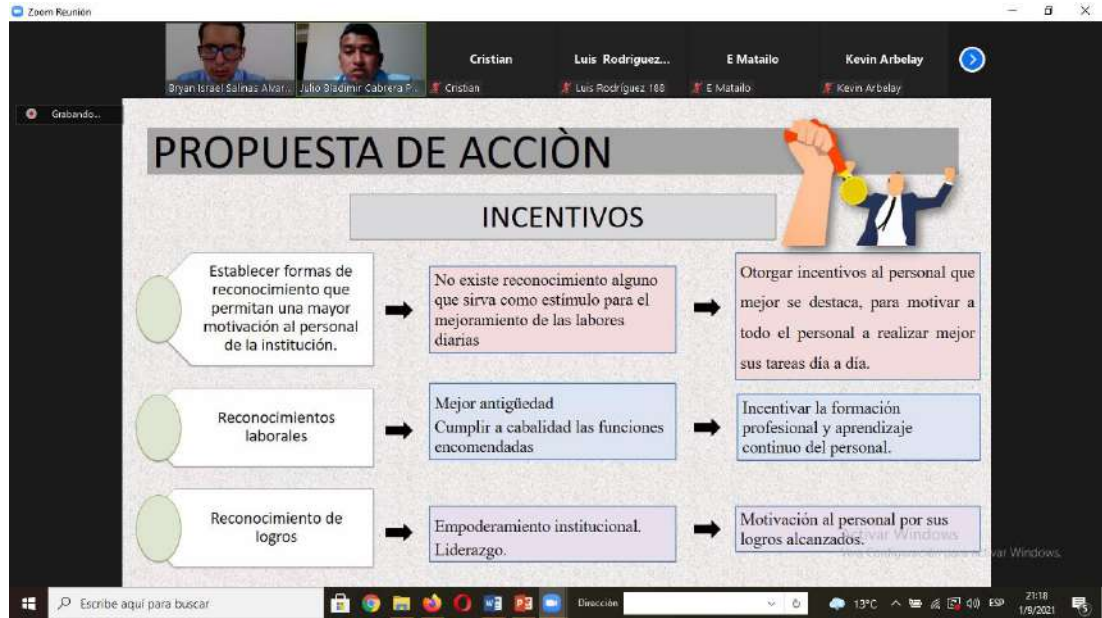
Socialización



Fuente: Los Autores

Figura 23

Socialización



Fuente: Los Autores

14.9 CERTIFICADO DE ABSTRACT

14.10 EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DEL PROCESO

FASE 1



FASE 2



SOCIALIZACIÓN



ENTREGA DE RESULTADOS



INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
¡Hacemos parte de talento!



TALENTO HUMANO
TECNOLOGÍA SUPERIOR

SISTEMA DE MEJORA DE CLIMA LABORAL



2021

AUTORES:

Julio Bladimir Cabrera Patiño
Bryan Israel Salinas Alvarado

DIRECTOR DE PROYECTO:

Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo Mgs.

02	
TEMA:	
SISTEMA DE MEJORA DE CLIMA LABORAR	
	ÍNDICE
02	TEMA
04	INTRODUCCIÓN
05	OBJETIVO
06	GLOSARIO DE TÉRMINOS
24	PRESUPUESTO
25	CONCLUSIONES
26	RECOMENDACIONES
27	BIBLIOGRAFÍA

04**INTRODUCCIÓN**

Para que la Institución funcione eficientemente es de suma importancia que prevalezca un clima laboral de armonía, por lo que se deben considerar los aspectos psicológicos que afectan el desempeño de los trabajadores en su conducta o comportamiento y que está relacionado de manera directa con las percepciones que el trabajador percibe en su trabajo, e implica también la relación con su entorno laboral y con el medio ambiente.

En tal virtud y posterior al estudio de Clima Laboral, se establece un sistema de mejora, que implique a todo el personal de la Unidad de Control Operativo de Tránsito (UCOT), lo cual nos permitió conocer la percepción y sentimientos; determinando que influencia tienen los diferentes factores laborales en sus actividades diarias y consecuentemente en su rendimiento.

Con la información en base a la aplicación de encuestas a todo el personal que labora en la institución, hemos podido recopilar los datos para poder determinar el diagnóstico y el tratamiento, es decir que podemos diseñar el siguiente sistema con un plan de acciones orientadas a las necesidades reales del personal, para generar las condiciones adecuadas para hacer crecer y desarrollar tanto a las personas que actualmente laboran en la institución, como las que se puedan incorporar en un futuro.

En este sentido, resulta importante realizar una intervención de los aspectos pendientes de mejora, la misma que permitirá establecer una mejor relación entre el personal, con el entorno, motivación, y por consiguiente mayor apoyo, colaboración e involucramiento con la institución.

OBJETIVO**05**

Diseñar un sistema de clima laboral a través de estrategias que mejoren y que sirva como herramienta guía, a los problemas encontrados en la institución, mediante la ejecución de acciones, que nos permitan crear un ambiente laboral agradable y motivador, que incida de manera positiva en el desempeño laboral de la institución.

06

GLOSARIO DE TÉRMINOS

A

Acción: Palabra que indica que una persona, animal o cosa (material o inmaterial) está haciendo algo, está actuando (de manera voluntaria o involuntaria, de pensamiento, palabra u obra), lo que normalmente implica movimiento o cambio de estado o situación y afecta o influye en una persona, animal o cosa.

C

Causas: Cosa a la que se debe que ocurra otra cosa determinada.

Clima laboral: suele definir como el medio ambiente físico y humano en el que se desarrolla el trabajo. Influye en la satisfacción del personal y está relacionado con la forma de relacionarse y la cultura de la empresa.

Comunicación: Acción de comunicar o comunicarse.

Conflictos: Situación en que hay que tomar una decisión entre dos o más opciones o en

que no se puede hacer, por alguna razón externa, lo necesario.

D

Desarrollo personal: El desarrollo personal es la realización de un proceso de introspección en el que intentamos descubrir nuestra propia identidad para explorar nuestros talentos, mejorar nuestra salud, hacer cambios en nuestro estilo de vida, y todo aquello que sea necesario para estar en armonía con nuestra mente y cuerpo.

Desempeño laboral: Es un proceso de evaluación de la eficacia y eficiencia con la que los distintos trabajadores de la compañía desarrollan sus actividades y contribuyen al cumplimiento de los objetivos fijados por la empresa.

E

Encuesta: Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado

Entrevista: La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial.

F

Fenomenológico: ciñéndonos a la etimología de la palabra, es el estudio de los fenómenos. La palabra se compone de las voces griegas φαινόμενον (fainónemon), que significa 'fenómeno, lo que se manifiesta, lo que se muestra', y λόγος (lógos), 'estudio, tratado'.

H

Hermenéutico: se refiere al arte de interpretar textos bien sean de carácter sagrado, filosófico o literario.

I

Incentivos: Que impulsa a hacer o desear una cosa, especialmente a obrar o hacer determinada cosa mejor o más deprisa.

Investigación: es un proceso intelectual y experimental que

comprende un conjunto de métodos aplicados de modo sistemático, con la finalidad de indagar sobre un asunto o tema, así como de ampliar o desarrollar su conocimiento, sea este de interés científico, humanístico, social o tecnológico.

L

Liderazgo: es el arte de motivar, comandar y conducir a personas. Viene de la raíz inglesa leader que significa 'líder' y se compone con el sufijo "-azgo", que indica condición o estado, o sea, liderazgo es la cualidad de una persona para estar en la situación de líder.

M

Medida: Acción encaminada a conseguir, prevenir o evitar alguna cosa.

Método: Modo ordenado y sistemático de proceder para llegar a un resultado o fin determinado.

Motivación: Cosa que anima a una persona a actuar o realizar algo.

07

08

O

Observación: Acción de observar o mirar algo o a alguien con mucha atención y detenimiento para adquirir algún conocimiento sobre su comportamiento o sus características.

P

Plan de mejoras: es el resultado de un conjunto de procedimientos, acciones y metas diseñadas y orientadas de manera planeada, organizada y sistemática desde las instituciones. Este instrumento les permite saber hacia dónde va la institución y qué es lo que necesita mejorar el niño

Problema: Cuestión discutible que hay que resolver o a la que se busca una explicación

Productividad: el concepto de productividad laboral hace referencia a la productividad del propio empleado. Esta puede definirse como el volumen de tareas que un trabajador puede llevar a cabo en un tiempo determinado (en una hora o en una jornada, por ejemplo).

Propuesta: Presentación o recomendación de una persona para que ocupe un determinado cargo o empleo

Proyectual: consiste simplemente en una serie de operaciones necesarias, dispuestas en un orden lógico dictado por la experiencia. Su finalidad es la de conseguir un máximo resultado con el mínimo esfuerzo.

R

Recompensas: Cosa o acción con la que se recompensa.

Recurso humano: Los empleados, trabajadores y colaboradores son quienes conforman lo que se conoce como recursos humanos de una entidad. El concepto también se utiliza para nombrar al departamento, la oficina o la persona que se dedica a analizar, elegir, contratar, formar y retener a los trabajadores de una compañía.

Relaciones interpersonales: forman parte de las relaciones sociales, y son la interacción que se establece entre dos o más personas de forma recíproca. Un componente esencial de esa interacción, es la comunicación

Resolución de problemas: se puede definir como la capacidad para identificar un problema, tomar medidas lógicas

para encontrar una solución deseada, y supervisar y evaluar la implementación de tal solución.

Responsabilidad: Cualidad de la persona responsable.

S

Satisfacción laboral: es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.

Sistema: Conjunto de reglas, principios o medidas que tienen relación entre sí.

Superación personal: es el proceso de evolución y transformación que experimenta una persona al adoptar nuevos hábitos, formas de pensar y cualidades que le permiten alcanzar sus metas y desarrollar todo su potencial en diversos ámbitos de la vida.

T

Técnica: Conjunto de procedimientos o recursos que se usan en un arte, en una ciencia

09

o en una actividad determinada, en especial cuando se adquieren por medio de su práctica y requieren habilidad.

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.

U

UCOT: La Unidad de Control Operativa de Tránsito es una institución perteneciente al Municipio de Loja.

PROPUESTA

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADORES	META	ACCIONES	TIEMPO	MERITO DE VERIFICACION
	Consolidar las estructuras físicas y ambientales de la UCOI.	✓ Organización deficiente. ✓ Seguridad en las estancias. ✓ Malas condiciones físicas. ✓ Falta de definición de labores.	Contar con instalaciones seguras, y con un mobiliario adecuado.	✓ Mejorar el medio físico de la UCOI. ✓ Ubicación de señalética reglamentaria, proyección, protección, higiene, higiene y advertencia.	Anual	Observar la brecha del lugar físico. Verificar la correcta señalización en las instalaciones.
CONDICIONES DE TRABAJO	Diagnóstico de las condiciones de trabajo.	✓ Malas condiciones físicas. ✓ Falta de definición de labores.	Proporcionar información para la atención de las personas afectadas.	✓ Lograr que el personal asuma sus funciones. ✓ Elaborar un cronograma de actividades laborales de emergencia físicas, aplicación de la legislación y medidas de protección para un mejor estado de salud.	Mensual	Implementación de un programa de atención y rehabilitación y rehabilitación. Fotografías.
	Relación del personal operativo.	✓ Distribución por cronograma temporal de trabajo. ✓ Inadecuada su pensión.	Estructurar la distribución y la rotación del personal operativo sin perjudicar a nadie.	✓ Elaborar y planificar la rotación justa del personal operativo en el área operativa.	Trimestral	Base de datos con los horarios de cada agente civil de tránsito. Registros de distritos y puntos de servicio.

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADORES	META	ACCIONES	TIEMPO	MERITO DE VERIFICACION
	Dotar con uniformes y equipamiento necesarios.	✓ Uniformes para todo el personal. ✓ Infravaloración de los recursos electrónicos. ✓ Híngel. ✓ Boti Camis. ✓ Alcoholizador.	Se debe entregar la dotación de todo el personal operativo para el cumplimiento de su trabajo.	✓ El Jefe Operativo deberá realizar el seguimiento y con las autoridades competentes para proporcionar los recursos al personal operativo. ✓ Mediante el Jefe Operativo, se debe realizar la dotación al personal operativo, mencionando los nuevos dispositivos tecnológicos.	Anual	Documentos por escrito que respalden la dotación de los recursos correspondientes.
DOTACION	Implementar la tecnología para agilizar los procesos.	✓ Infravaloración de los recursos electrónicos. ✓ Híngel. ✓ Boti Camis. ✓ Alcoholizador.	Implementar el uso de las TIC para mejorar y agilizar los procesos.	✓ Mediante el Jefe Operativo, se debe realizar la dotación al personal operativo, mencionando los nuevos dispositivos tecnológicos.	Mensual	Cambio de botones citofónicas físicas por digitales. Almacenamiento de los recursos tecnológicos.
	Implementación de logística.	✓ Renovación de Papaflecos. ✓ Motorciclistas. ✓ Biciclistas. ✓ Bardo Mcowolla. ✓ Conos y vallas.	Disponer de logística óptima acorde a las necesidades de desempeño de las funciones encomendadas.	✓ El responsable de logística informará la entrega y el seguimiento de la logística.	Trimestral	Mediante estas de entrega y recepción.
	Mejorar las condiciones de comunicación con los superiores.	✓ Falta de comunicación entre los superiores y los subalternos.	Resaltar el desempeño y responsabilidad de los superiores hacia sus subalternos.	✓ Clarificar las funciones de los subalternos y el desempeño de los superiores para obtener conformidad con la UCOI.	Mensual	Actos de diálogo, reuniones, actividades que permitan la unión y comunicación con todo el personal.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Poca motivación intrínseca de personal ✓ Información eficaz ✓ Fuentes confiables ✓ No existe reconocimiento que sirva como estímulo para el personal de la institución de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar actos de reconocimiento a motivar e incentivar al personal ✓ Obtener la información en forma clara y precisa. ✓ Otorgar incentivos de reconocimiento por se destacaron, para motivar a todo el personal a mejorar sus tareas diarias. ✓ Incentivar la formación profesional de los miembros de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El Jefe de Talento Humano debe tener un tiempo específico para estar en contacto con los miembros de la UCOF. ✓ Exponer la información en canales oficiales de la UCOF. ✓ Tanto el Jefe de Talento Humano como el Jefe Operativo, realizar un reconocimiento a los mejores miembros del personal que actúan en actividades. ✓ A través del Jefe Operativo y el Jefe de Talento Humano, realizar actividades continuas de reconocimiento de la UCOF. 	<p>Actividades verticales entre todo el personal</p> <p>Infografías y afiches como digitales.</p> <p>Registro de actividad de los miembros de la UCOF.</p>	<p>Trimestral</p> <p>Semanal</p> <p>Trimestral</p> <p>Trimestral</p> <p>Trimestral</p> <p>Mensual</p>
INCENTIVOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejor antigüedad ✓ Cuidar a todos los miembros de la institución. ✓ Empoderamiento institucional. ✓ Liderazgo. ✓ Implementar una política de reconocimiento a su trabajo. ✓ Talleres en temas de relaciones laborales, etc. y jornadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Motivación al personal por sus logros alcanzados. ✓ Constar con profesional la educación continuada en la UCOF. ✓ Realizar talleres de manejo de conflictos para todo la UCOF. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reconocimiento al personal por sus logros. ✓ El Jefe de Talento Humano y el Jefe Operativo, realizar actividades continuas de reconocimiento de la UCOF. ✓ Reconocimiento al personal por sus logros. 	<p>Asesorio de puesto de trabajo.</p> <p>Lista de asistentes de limpieza con firmas.</p> <p>Registro de capacitaciones.</p>	<p>Trimestral</p> <p>Mensual</p>
SUPERACION PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer con exactitud las necesidades del país. ✓ Trabaja en equipo ✓ Compensación salarial ✓ Restrucción de personal ✓ Planificar con seriedad que el personal tiene que realizar 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Insistir al personal que se responsabilice de su trabajo y de su desempeño de su participación personal e institucional. ✓ Motivación al personal por sus logros alcanzados. ✓ Constar con profesional la educación continuada en la UCOF. ✓ Realizar talleres de manejo de conflictos para todo la UCOF. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El Jefe Operativo debe tener un tiempo específico para estar en contacto con los miembros de la UCOF. ✓ El Jefe de Talento Humano debe tener un tiempo específico para estar en contacto con los miembros de la UCOF. ✓ Reconocimiento al personal por sus logros. ✓ El Jefe Operativo y el Jefe de Talento Humano, realizar actividades continuas de reconocimiento de la UCOF. 	<p>Elaboración de un plan de trabajo que se ajuste a las necesidades del personal.</p> <p>Elaboración de un cronograma de actividades que se ajuste a las necesidades del personal.</p>	<p>Trimestral</p> <p>Trimestral</p> <p>Mensual</p> <p>Trimestral</p> <p>Mensual</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Poca motivación intrínseca de personal ✓ Información eficaz ✓ Fuentes confiables ✓ No existe reconocimiento que sirva como estímulo para el personal de la institución de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar actos de reconocimiento a motivar e incentivar al personal ✓ Obtener la información en forma clara y precisa. ✓ Otorgar incentivos de reconocimiento por se destacaron, para motivar a todo el personal a mejorar sus tareas diarias. ✓ Incentivar la formación profesional de los miembros de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El Jefe de Talento Humano debe tener un tiempo específico para estar en contacto con los miembros de la UCOF. ✓ Exponer la información en canales oficiales de la UCOF. ✓ Tanto el Jefe de Talento Humano como el Jefe Operativo, realizar un reconocimiento a los mejores miembros del personal que actúan en actividades. ✓ A través del Jefe Operativo y el Jefe de Talento Humano, realizar actividades continuas de reconocimiento de la UCOF. 	<p>Actividades verticales entre todo el personal</p> <p>Infografías y afiches como digitales.</p> <p>Registro de actividad de los miembros de la UCOF.</p>	<p>Trimestral</p> <p>Semanal</p> <p>Trimestral</p> <p>Trimestral</p> <p>Trimestral</p> <p>Mensual</p>
INCENTIVOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejor antigüedad ✓ Cuidar a todos los miembros de la institución. ✓ Empoderamiento institucional. ✓ Liderazgo. ✓ Implementar una política de reconocimiento a su trabajo. ✓ Talleres en temas de relaciones laborales, etc. y jornadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Motivación al personal por sus logros alcanzados. ✓ Constar con profesional la educación continuada en la UCOF. ✓ Realizar talleres de manejo de conflictos para todo la UCOF. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reconocimiento al personal por sus logros. ✓ El Jefe de Talento Humano y el Jefe Operativo, realizar actividades continuas de reconocimiento de la UCOF. ✓ Reconocimiento al personal por sus logros. 	<p>Asesorio de puesto de trabajo.</p> <p>Lista de asistentes de limpieza con firmas.</p> <p>Registro de capacitaciones.</p>	<p>Trimestral</p> <p>Mensual</p>
SUPERACION PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer con exactitud las necesidades del país. ✓ Trabaja en equipo ✓ Compensación salarial ✓ Restrucción de personal ✓ Planificar con seriedad que el personal tiene que realizar 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Insistir al personal que se responsabilice de su trabajo y de su desempeño de su participación personal e institucional. ✓ Motivación al personal por sus logros alcanzados. ✓ Constar con profesional la educación continuada en la UCOF. ✓ Realizar talleres de manejo de conflictos para todo la UCOF. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El Jefe Operativo debe tener un tiempo específico para estar en contacto con los miembros de la UCOF. ✓ El Jefe de Talento Humano debe tener un tiempo específico para estar en contacto con los miembros de la UCOF. ✓ Reconocimiento al personal por sus logros. ✓ El Jefe Operativo y el Jefe de Talento Humano, realizar actividades continuas de reconocimiento de la UCOF. 	<p>Elaboración de un plan de trabajo que se ajuste a las necesidades del personal.</p> <p>Elaboración de un cronograma de actividades que se ajuste a las necesidades del personal.</p>	<p>Trimestral</p> <p>Trimestral</p> <p>Mensual</p> <p>Trimestral</p> <p>Mensual</p>

DIAGNOSTICO DE LA INSTITUCIÓN

La Unidad de Control Operativa de Tránsito del cantón Loja, no cuenta con un edificio apropiado motivo por el cual no cumple las condiciones físicas para el desenvolvimiento de las personas que laboran en este lugar.

La falta de recursos económicos, es un impedimento para la obtención de logística como son renovación de patruleros, motocicletas e implementación de dotación de uniformes para los agentes de tránsito para su buen desempeño diario.

El clima laboral en estos momentos dentro de la institución no es apropiado, ya que no existe un liderazgo adecuado por parte de la máxima autoridad del Gad-Loja para poder asignar un jefe operativo que asuma su rol de forma eficiente.

Además, se realizó una observación que la institución aún necesita de la creación de departamentos o áreas estratégicas muy necesarias para la UCOT-Loja y así mismo carece de procesos administrativos, para que pueda sobresalir y destacar la institución.

DESARROLLO DE LA AREA Y/O PERSPECTIVA

Tabla 16
Perspectiva 1: Condiciones de Trabajo

Objetivo	Metas	Indicadores
Condiciones físicas y ambientales de la UCOT.	Contar con instalaciones propias y seguras, y con un mobiliario adecuado.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organización del espacio. ✓ Seguridad en las instalaciones.
Disminuir los niveles actuales de Stress laboral.	Proporcionar información adecuada para la ejecución de las tareas diarias.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Malas condiciones físicas ✓ Falta de definición de labores
Rotación del personal operativo.	Efectuar la distribución y la rotación del personal de manera justa y equitativa sin perjudicar a nadie.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Distribución por cronograma temporal de trabajo. ✓ Inadecuada supervisión.

Nota: Problemas encontrados en la institución en base a las encuestas realizadas al personal de la institución.

Figura 16
Condiciones de trabajo



Nota: Actividades que se van a realizar en base a los problemas encontrados en los objetivos de la perspectiva 1. Tamada de (Canva, 2021)

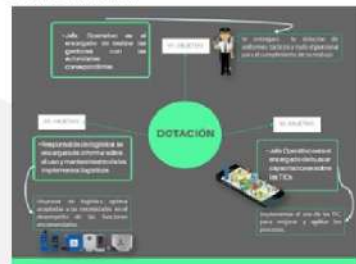
16

Perspectiva 2: Dotación

Objetivo	Metas	Indicadores
Dotar con uniformes y equipos necesarios.	Se entregue la dotación de uniformes tácticos a todo el personal para el cumplimiento de su trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Uniformes para todo el personal
Implementar la tecnología, para agilizar los procesos.	Implementar el uso de las TIC, para mejorar y agilizar los procesos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementación de dispositivos electrónicos. ✓ Hange! ✓ Bodi Gams ✓ Alcohoteactor
Implementación de logística	Disponer de logística óptima acopladas a las necesidades en el desempeño de las funciones encomendadas.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Renovación de: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Patrulleros ✓ Motocicletas ✓ Bicicletas ✓ Radio Motorola ✓ Conos y vallas

Nota: Problemas de dotación encontrados luego de haber realizado las encuestas al personal de la UCOT.

Figura 17 Dotación del personal



Nota: Actividades que se van a realizar en base a los problemas encontrados sobre la dotación de implementos al personal. Tomada de (Canva, 2021).

17

Tabla 18 Perspectiva 3: Comunicación

Objetivo	Metas	Indicadores
Mejorar los canales de comunicación con los superiores.	Incentivar, desarrollar el sentido de liderazgo y responsabilidad por parte de los superiores hacia sus subalternos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de comunicación entre los superiores y los subalternos
Motivación entre el personal	Realizar actos de socialización encaminados a motivar e incentivar al personal.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Poca motivación por parte del personal
Aplicar la comunicación asertiva	Obtener la información de forma clara y precisa.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información eficaz ✓ Fuentes confiables

Nota: Problemas encontrados en cuanto al tema de comunicación que existe dentro de la institución.

Figura Comunicación



Nota: Actividades que se van a realizar en base a los problemas encontrados en base a la comunicación que existe dentro de la institución. Tomada de (Canva, 2021)

18

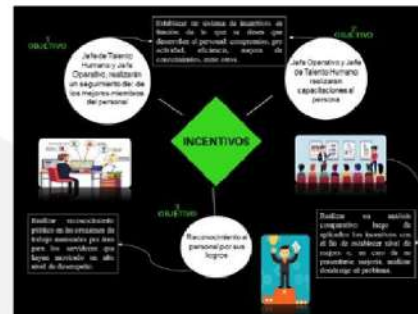
Tabla 19

Perspectiva 4. Incentivos

Objetivo	Metas	Indicadores
Establecer formas de reconocimiento que permitan una mayor motivación al personal de la institución.	Otorgar incentivos al personal que mejor se destaca, para motivar a todo el personal a realizar mejor sus tareas diarias.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No existe reconocimiento alguno que sirva como estímulo para el mejoramiento de las labores diarias.
Reconocimientos laborales	Incentivar la formación profesional y aprendizaje continuo del personal.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejor antigüedad. ✓ Cumplir a cabalidad las funciones encomendadas.
Reconocimiento de logros	Motivación al personal por sus logros alcanzados.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Empoderamiento institucional. ✓ Liderazgo.

Nota: Problemas encontrados en cuanto al tema de incentivos y reconocimientos al personal de la UCOT

Figura 19 Incentivos



Nota: Actividades que se van a realizar en base a los problemas encontrados referentes al tema de los incentivos. Tomada de (Cariva, 2021).

19

Tabla 20 Superación Personal

Objetivo	Metas	Indicadores
Elaborar e implementar programas de capacitación.	Contar con profesionales aptos para la educación continua del personal de la UCOT. Realizar talleres de manejo de conflictos y estrés laboral para toda la UCOT.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementar una malla de capacitación continua en referencia a su trabajo. ✓ Talleres en temas de relaciones humanas, ética y valores.
Convenios con institutos y universidades del país.	Incentivar al personal que se desarrolle profesionalmente, continuando sus estudios de tercer y cuarto nivel académico con el objetivo de superación personal e institucional.	✓ Superación personal y profesional.
Trabajo en equipo	Identificar fortalezas y debilidades, aumentando la tolerancia y el respeto entre compañeros.	✓ Bienestar institucional.

Nota: Problemas encontrados en cuanto a la superación personal, que existe dentro de la institución por parte de los superiores hacia el resto de agentes.

Figura 20 Superación Personal



Nota: Actividades que se van a realizar en base a los problemas encontrados sobre la superación personal. Tomada de (Cariva, 2021)

22

El responsable de logística informara la entrega, uso y mantenimiento de la logística.	Responsable de logística	X	X	X														
Crear medios de dialogo entre los subalternos y el Jefe Operativo para obtener conformidad entre toda la UCOT.	Jefe de Talento Humano	X																
El Jefe de Talento Humano interviendra con acciones en las cuales el personal sea participe, y exista mas unión entre todos.	Jefe de Talento Humano		X	X	X													
Exponer la información mediante canales oficiales de la UCOT.	Departamento de comunicación	X								X								
Tanto el Jefe de Talento Humano como el Jefe Operativo, realizar un seguimiento de los mejores miembros del personal para efectuar incentivos.	Jefe de Talento Humano								X	X	X							
A través del Jefe Operativo y el Jefe de Talento Humano realizara capacitaciones continuas al personal de la UCOT.	Jefe de Talento Humano		X	X	X													
Reconocimiento de la institución al personal por sus logros.	Jefe de Talento Humano									X								
El Jefe de Talento Humano, con el Jefe Operativo deberán contar con el personal calificado para dictar estos cursos que mejoren el accionar del personal.	Jefe de Talento Humano		X	X	X													

23

El Jefe Operativo deberá realizar convenios institucionales con universidades e institutos del país para que el personal pueda obtener una carrera de tercer nivel académico.	Jefe Operativo y Jefe de Talento Humano	X	X	X	X	X	X											
Generar participaciones periodicas entre miembros de la institución.	Jefe de Talento Humano				X	X	X											
El Jefe de Talento Humano reconocerá las horas extendidas, debido al tiempo que conlleva finalizar los procedimientos extendiéndose de la jornada normal de trabajo.	Jefe de Talento Humano																	X
El Jefe Operativo y el Jefe de Talento Humano serán los encargados de elaborar un horario justo respetando la salud física y mental del personal.	Jefe de Talento Humano																	X
El Jefe Operativo y el Jefe de Talento Humano serán los responsables de enviar el personal y los recursos necesarios para ejecutar las actividades correspondientes.	Jefe Operativo y Jefe de Talento Humano									X	X	X						

24

PRESUPUESTO

Todo sistema de mejora de clima laboral requiere de una inversión en dinero, una vez que se obtienen los resultados del diagnóstico, se evalúan los posibles costos, no requiere de mayor inversión, solo del compromiso de los directivos de la Unidad de Control Operativa de Tránsito del cantón Loja.

El presupuesto con que cuenta Unidad de Control Operativa de Tránsito del cantón Loja para la ejecución del Sistema de Mejora de Clima Laboral año 2022 es de TRESCIENTOS CUATRO MIL QUINIENTOS dólares (\$ 304.500,00). La descripción de cómo se ha de invertir dicho monto se explica en la siguiente tabla.

Tabla 23
Presupuesto Para la Implementación del Clima Laboral en la UCOT- Loja.

PERSPECTIVA 1 - CONDICIONES DE TRABAJO	
Detalle actividades/ requerimiento	Valor
Mejorar el medio físico de la UCOT.	25000,00
Implementación de señalética reglamentaria de evacuación, protección contra incendios, prohibición, y advertencia.	50000,00
Elaborar un cronograma para un buen estilo de vida.	00,00
PERSPECTIVA 2 - DOTACIÓN	
Detalle actividades/ requerimiento	Valor
Adquisición de uniformes acorde de las necesidades.	200.000,00
Capacitaciones al personal sobre dispositivos electrónicos.	30000,00
Mantenimiento de patrulleros y motocicletas.	65000,00
PERSPECTIVA 3 - COMUNICACIÓN	
Detalle actividades/ requerimiento	Valor
Elaboración de una plataforma digital.	2000,00
PERSPECTIVA 4 - INCENTIVOS	
Detalle actividades/ requerimiento	Valor
Reconocimiento por logros alcanzados, ascensos.	2500,00
PERSPECTIVA 5 - SUPERACIÓN PERSONAL	
Detalle actividades/ requerimiento	Valor
Capacitación para tecnificar el accionar del personal.	50000,00
PERSPECTIVA 6 - HORARIOS	
Detalle actividades/ requerimiento	Valor
Elaboración de planificación para optimizar tiempo y recurso humano.	00,00
VALOR TOTAL	304.500,00

CONCLUSIONES

25

El clima laboral es un factor de suma importancia para el cumplimiento de los objetivos planteados en la organización, considerando que el recurso más significativo es precisamente el recurso humano, por ello es esencial procurar mantener un entorno laboral factible y agradable, por esta razón se propone implementar un sistema de clima laboral en beneficio de la Unidad de Control Operativo de Tránsito.

Mediante los resultados de la investigación hemos podido diagnosticar que el desempeño laboral se encuentra afectado por la tergiversación de información dentro de la organización, impidiendo una buena comunicación. Además, otro factor que afecta directamente a la organización, es la carencia de motivación, en donde la conducta de un superior es determinante para establecer un ambiente de satisfacción laboral, y ausentismo en los diversos puestos de trabajo.

De la misma forma se suma la falta de reconocimiento de sus labores en base a la demanda de trabajo, que presentan en ambientes no favorables en arduas horas de trabajo, circunstancias que provocan extenuaciones físicas y mentales. Examinando todos estos factores se propone analizar alternativas que mejoren el clima laboral actual de la institución y contribuyan al excelente desempeño laboral.

26

RECOMENDACIONES

Se debe mantener un buen ambiente laboral para que todo el personal de la Unidad de Control Operativo de Tránsito (UCOT) se encuentre satisfecho y de esta manera obligados de forma intrínseca a desempeñar un trabajo eficiente.

Incentivar y motivar continuamente al personal para mejorar su desempeño laboral tomando en cuenta que recibirán un reconocimiento justo y necesario luego de haber alcanzado los objetivos propuestos por la institución.

Evaluar permanentemente el desempeño laboral, ya que nos ayudara a mantener un control eficaz de las actividades planificadas de los trabajadores en cuanto a su comportamiento y disciplina dentro de la institución.

Poner en práctica un programa de mejoramiento de clima laboral que tenga actividades encaminadas a mejorar todos los aspectos tales como: liderazgo, motivación, reciprocidad y comunicación que le permita a la institución lograr mejores resultados en el desempeño laboral de sus trabajadores ya que un buen ambiente laboral incita a trabajar mejor.

BIBLIOGRAFÍA

27

✓1 Autores: Julián Pérez Porto y María Merino. Publicado: 2017. Actualizado: 2019. Definiciones: Definición de encuesta (<https://definicion.de>)

✓1 Canva. (2021). Trabajo[condicionesdetrabajo]. Canva: <https://www.canva.com/>

✓1 Francisco Coll Morales (07 de agosto, 2021). Recursos humanos (RRHH). <https://economipedia.com>

✓1 <https://forum.wordreference.com/>

✓1 Real academia española: Diccionario de la lengua española, 23.ª ed. [versión 23.4 en línea]. <https://dle.rae.es>, [07 de Agosto del 2021].

TH TALENTO HUMANO
TECNOLOGÍA SUPERIOR

**INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO**
¡Hacemos gusto de talento!

2021

