

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO



INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
Hacemos gente de talento!



TALENTO HUMANO
TECNOLOGÍA SUPERIOR

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

TEMA

“PLAN DE MEJORAS DEL CLIMA LABORAL PARA PROMOVER EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LAS INSTITUCIONES PRIVADAS DE LA CIUDAD DE LOJA PARA EL AÑO 2021”

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

AUTORA

Jiménez Reyes Jenny Maribel

DIRECTOR

Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs.

Loja, octubre 2021

Certificación

Ing.

Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs

Director de investigación

Certifica:

Que he supervisado el presente proyecto de investigación titulado, “PLAN DE MEJORAS DEL CLIMA LABORAL PARA PROMOVER EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LAS INSTITUCIONES PRIVADAS DE LA CIUDAD DE LOJA PARA 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. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs.

C.I: 1105040222

Declaración juramentada

Loja, octubre de 2021

Nombres: Jenny Maribel

Apellidos: Jiménez Reyes

Cédula de Identidad: 1750961060

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:

“Plan de mejoras del clima laboral para promover el desarrollo organizacional de las instituciones privadas de la ciudad de Loja para el año 2021”

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

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor 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 mi autoría; y en el caso contrario aparecen con las correspondientes citas o fuentes.

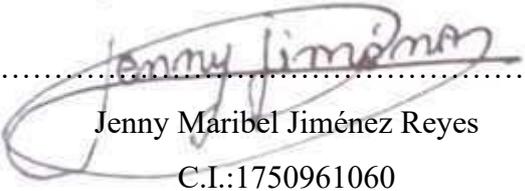
Por lo expuesto; mediante la presente asumo frente al INSTITUTO cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

En consecuencia, me hago 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.

Asimismo, por la presente me comprometo 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; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente dispuesta por la LOES y sus respectivos reglamentos y del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja.


.....
Jenny Maribel Jiménez Reyes
C.I.:1750961060

Dedicatoria

Le dedico a Dios por brindarme la vida y salud, siendo mi guía espiritual y brindarme la fuerza, sabiduría y entendimiento necesario para cumplir mi meta propuesta y guiarme en el camino correcto. A mis padres, hermanos por ser un pilar fundamental en mi vida y siempre contar con su ayuda incondicional y a mi pareja por haberme motivado cuando quería desmayar durante el proceso no fue fácil, pero lo conseguí, se la dedico a todos mis familiares y amigos que de una u otra forma, demostraron su apoyo incondicional hacia mi persona.

Con estimada y consideración.

Jenny.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco al Instituto Superior Tecnológico Sudamericano que me abrió sus puertas para poderme formar y culminar con éxito mis estudios, a todos mis docentes y en especial a mi Director de tesis el Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs. por su dedicación, responsabilidad y acompañamiento durante el desarrollo de la investigación, a mis compañeros por formar parte de mi vida, pude aprender muchas cosas de cada uno, a mi familia por su confianza y apoyo moral a mi pareja por ser un apoyo incondicional muy importante en mi vida.

Gracias a todos por formar parte de mi proceso educativo.

Jenny.

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. Joffre Vicente Sarmiento Chase Mgs, en calidad de Director del proyecto de investigación de fin de carrera; y, Jenny Maribel Jiménez Reyes, en calidad de autor del proyecto de investigación de fin de carrera; mayor de edad emite la presente acta de cesión de derechos.

SEGUNDA. - Jenny Maribel Jiménez Reyes, realizó la Investigación titulada: “Plan de mejoras del clima laboral para promover el desarrollo organizacional de las instituciones privadas de la ciudad de Loja para el año 2021” 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 del Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase, 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. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs. en calidad de director del proyecto de investigación de fin de carrera y Jenny Maribel Jiménez Reyes, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en proyecto de investigación de fin de carrera titulado: “Plan de mejoras del clima laboral para promover el desarrollo organizacional de las instituciones privadas de la ciudad de Loja para el año 2021” 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.

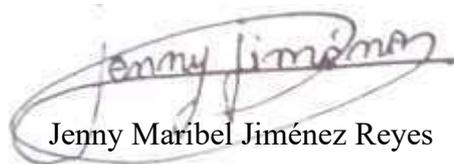
Para constancia suscriben la presente cesión de derechos, en la ciudad de Loja, en el mes de octubre del año 2021.



Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs.

DIRECTOR

C.I.: 1105040222



Jenny Maribel Jiménez Reyes

AUTORA

C.I.: 1750961060

Índice

Contenido

Certificación	II
Declaración juramentada	III
Dedicatoria	V
Agradecimiento	VI
Acta de cesión de derechos	VII
Índice de figuras	XII
Índice de tablas	XIII
1 Resumen	1
2 Abstract.....	2
3 Problematización	3
4 Tema	5
5 Justificación.....	6
6 Objetivos.....	8
6.1 <i>Objetivo general</i>	8
6.2 <i>Objetivos específicos</i>	8
7 Marco teórico.....	9
7.1 <i>Marco institucional</i>	9
7.1.1. <i>Logotipo institucional</i>	10
7.1.2. <i>Reseña histórica</i>	10
7.1.3. Misión, visión y valores	12
7.1.4. Misión:	12
7.1.5. Visión:	12
7.1.6. Valores	12
7.1.7. Referentes académicos	13
7.1.8. Políticas institucionales	14
7.1.9. Objetivos institucionales	14
7.1.10. Estructura del modelo educativo y pedagógico del instituto superior tecnológico sudamericano.	15
7.1.11. Plan estratégico de desarrollo	15
7.2 <i>Marco conceptual</i>	17
7.2.1. <i>Reseña histórica</i>	17

	7.3. Clima laboral y su importancia	17
	7.4. Tipos de clima laboral	18
	7.4.1. Clima autoritario explotador	18
	7.4.2. Clima autoritario paternalista	18
	7.4.3. Clima participativo consultivo	18
	7.4.4. Clima participativo en grupo	19
	7.5. Factores que influyen en el clima laboral	19
	7.5.1. Estructura	19
	7.5.2. Responsabilidad	19
	7.5.3. Relaciones	20
	7.5.4. Cooperación	20
	7.5.5. Desafío	20
	7.5.6. Identidad	20
	7.6. Motivación en los empleados.....	20
	7.6.1. Motivación	20
	7.6.2. Impulsos motivadores	21
	7.6.3. Motivación de logro	21
	7.6.4. Motivación de afiliación	21
	7.6.5. Motivación de poder	22
	7.7. Liderazgo	22
	7.7.1. Tipos de liderazgo	22
	7.8. Satisfacción laboral	23
	7.9. Plan de mejoras del clima laboral	24
8	Métodos y técnicas	25
	8.1 Métodos.....	25
	8.1.2. Método fenomenológico	25
	8.1.4. Método práctico proyectual.....	26
	8.2. Técnicas	26
	8.2.1 Entrevista	26
9	Análisis y presentación de resultados.....	28
	9.1. Recopilación de información	28
	9.1.1. Aplicación de la muestra	30
	9.2. Información primaria	31
	9.3. Plan de acción	31
	9.3.1. Socialización de resultados	32
10	Análisis y presentación de resultados.....	33
	10.1. Entrevista.....	33
	10.1.1 Entrevistados	33
	10.1.2. Análisis de resultados de la entrevista	40
	10.2 Encuesta.....	41
11	Propuesta de acción	53
	11.1 Introducción.....	53
	11.2 Presentación	54

11.3	<i>Beneficiarios</i>	55
11.4	<i>Estructura</i>	56
11.5	<i>Documento presentado</i>	56
11.6	<i>Medio de socialización</i>	57
11.7	<i>Material visual utilizado</i>	57
12	<i>Conclusiones</i>	58
13	<i>Recomendaciones</i>	59
14	<i>Bibliografía</i>	60
15	<i>Anexos</i>	63
15.1	<i>Presupuesto</i>	63
14.2	<i>Cronograma</i>	61
14.3	<i>Certificación de aprobación – vicerrectorado</i>	62
14.4	<i>Certificado de ejecución del proyecto</i>	63
14.5	<i>Encuesta aplicada</i>	64
14.6	<i>Entrevista aplicada</i>	67
14.7	<i>Plan de socialización</i>	70
14.8	<i>. Certificado de abstract</i>	71
14.10.	<i>Evidencias fotográficas del proceso</i>	72

Índice de figuras

Figura 1: Planta institucional	9
Figura 2: Logo institucional.....	10
Figura 3: Autoridades principales.....	13
Figura 4: Modelo estudiantil.....	15
Figura 5: Género.....	41
Figura 6: Edad.....	42
Figura 7: Información necesaria	43
Figura 8: Implementación de cambios.....	44
Figura 9: Desarrollo profesional	45
Figura 10: Evalúa el desempeño del personal	46
Figura 11: Retroalimentación sobre su desempeño laboral	47
Figura 12: Eventos en su institución.....	48
Figura 13: Elementos que dañan el clima laboral.....	49
Figura 14: Acciones negativas	50
Figura15: Comunicación asertiva	51
Figura16: Críticas constructivas	52
Figura 17: Desarrollo del Plan de mejoras	56
Figura 18: Diapositivas elaboradas.....	57
Figura 19: Elaboración de objetivos	72
Figura 20: Entrevistas realizadas	72
Figura 21: Socialización de la propuesta de acción.....	73

Índice de tablas

Tabla 1: Tipos de Liderazgo	23
Tabla 2: Empresas privadas	28
Tabla 3: Entrevistas.....	33
Tabla 4: Género.....	41
Tabla 5: Edad.....	42
Tabla 6: Información necesaria	43
Tabla 7: Implementación de cambios	44
Tabla 8: Desarrollo profesional.....	45
Tabla 9: Evalúa el desempeño del personal	46
Tabla 10: Retroalimentación sobre su desempeño laboral	47
Tabla 11: Eventos en su institución.....	48
Tabla 12: Elementos que dañan el clima laboral	49
Tabla 13: Oportunidades para su desarrollo profesional	50
Tabla 14: Comunicación asertiva	51
Tabla 15: Críticas constructivas	52
Tabla 16: Presupuesto	64
Tabla 17: Cronograma. De actividades.....	61
Tabla 18: Plan de Capacitación.....	70

1 Resumen

Un mal clima laboral afecta directamente al desempeño de los colaboradores por eso es importante prestar atención a los problemas que puedan estar causando un entorno de trabajo negativo, a través de la implementación de un plan de mejoras del clima laboral para promover el desarrollo organizacional de las instituciones privadas de la ciudad de Loja, el cual está direccionado hacia el mejoramiento del ambiente laboral, alcanzando espacios y lugares armoniosos para el buen desempeño y desarrollo de sus actividades.

El principal objetivo fue elaborar un plan de mejoras del clima laboral, mediante estrategias y prácticas recreativas con el fin de motivar a los colaboradores en sus puestos de trabajo, el cual fue direccionado al cumplimiento del plan de acción. Se utilizaron tres métodos, el fenomenológico se lo utilizo en el levantamiento de información a través de las encuestas y entrevistas, el método hermenéutico utilizado para la recopilación de información bibliográfica para el desarrollo de la propuesta de acción, método práctico proyectual permitió estructurar una secuencia de pasos a seguir para el desarrollo del plan de acción y la identificación de beneficiarios.

En la propuesta de acción se planteó diferentes objetivos estratégicos, metas, indicadores, acciones o actividades, permitiendo obtener de un mejoramiento del clima laboral, teniendo colaboradores satisfechos y productivos en su puesto de trabajo. El plan es factible en su implementación y que puede convertirse en una buena opción de mejora para contrarrestar los desafíos que las instituciones tienen actualmente. Se la ha considerado como una solución acertada que podría ser reforzada con una continuidad en el estudio. Como recomendación principal es importante recalcar que debería existir un plan de mejoramiento continuo, en todos los ámbitos de las instituciones, y mantener un esquema de seguimiento y evaluación de los planes implementados.

2 Abstract

A bad work environment directly affects the performance of employees, so it is important to pay attention to the problems that may be causing a negative work environment, through the implementation of a work environment improvement plan to promote the organizational development of companies. private institutions of the city of Loja, which is directed towards improving the work environment, reaching harmonious spaces and places for the good performance and development of its activities.

The main objective was to develop a plan to improve the work environment, through recreational strategies and practices in order to motivate employees in their jobs, which was directed to the fulfillment of the action plan. Three methods were used, the phenomenological one was used in the gathering of information through surveys and interviews, the hermeneutical method used for the collection of bibliographic information for the development of the action proposal, a practical project method allowed to structure a sequence of steps to follow for the development of the action plan and the identification of beneficiaries.

In the action proposal, different strategic objectives, goals, indicators, actions or activities were proposed, allowing to obtain an improvement in the work environment, having satisfied and productive collaborators in their work position. The plan is feasible in its implementation and it can become a good option for improvement to counteract the challenges that the institutions currently face. It has been considered as a successful solution that could be reinforced with a continuity in the study. As the main recommendation, it is important to emphasize that there should be a continuous improvement plan, in all areas of the institutions, and maintain a monitoring and evaluation scheme of the implemented plans.

3 Problematización

Actualmente el clima laboral es muy importante para el crecimiento, desarrollo y productividad de una organización, donde sus colaboradores se encuentren satisfechos en su lugar de trabajo siendo productivos y responsables en sus actividades diarias. Aportando un buen desempeño laboral en beneficio de la organización, evitando los diferentes factores que se pueden dar en el clima organizacional, por un ambiente desagradable donde ponga en inestabilidad a la empresa.

De acuerdo a los estudios realizados por Carolina Bustamante donde menciona que el descuido del clima laboral provoca pérdidas de recursos económicos, la cifra de rotación de personal a nivel mundial aumentó un 23% en estos últimos años, es uno de los aspectos intangibles que más importan en las empresas, y también uno de los más descuidado y se encuentra en el olvido de este aspecto. se pueden desencadenar diversos problemas que, por su magnitud, repercuten en la productividad organizacional.

En los diferentes contextos se presentan diversas situaciones que ponen a la empresa en una situación crítica que se los menciona a continuación: La ejecución de un mal proceso de reclutamiento y selección de personal provoca baja productividad en el desempeño de actividades diarias; el salario que ofrece algunas organizaciones no es satisfactorio para sus colaboradores; El equilibrio entre la vida personal y profesional no estabiliza a sus trabajadores en su puesto de trabajo;

A nivel mundial, en la empresa Unilever se pudo conocer a través de sus opiniones anónimas que los factores para que se dé un mal clima laboral son las siguientes; sobrecarga laboral, horarios extensos de trabajo y también existe la burocracia donde por méritos propios no pueden ascender apuestos superiores, dándose inconformidades en todos los colaboradores de la empresa; Kentucky Fried Chicken (KFC) a partir del 2021, posee 24.000 puntos de venta de KFC en 145 países y territorios en el mundo, en donde el mayor factor de debilidades que existe es la rotación de personal cada cierto tiempo causando inestabilidad en los trabajadores. (Bustamante, 2018)

De la investigación realizada por Clara García y Luis Valle denominada diagnóstico del clima organizacional en una empresa atunera en Ecuador, nos permite tener una visión y conocer problemas sucedidos en empresas nacionales donde han demostrado que, para mejorar los niveles de productividad en una empresa nacional, es necesario fomentar la creación de un clima organizacional favorable. En la empresa atunera en Ecuador Van Camp's que en los últimos años ha disminuido su productividad, debido a la falta de confianza en sus productos, dando resultados bajos ingresos laborales y malestar en sus colaboradores. También se encuentra la empresa de Datapro S.A. que tiene una excesiva rotación del personal, donde no brindan estabilidad laboral debido a los diferentes factores que se dan en la organización que son los siguientes; extendidos horarios de trabajo, desmotivación laboral y aislamiento personal, causando un mal clima laboral donde la organización y sus colaboradores tienen que aprender a manejar un ambiente armonioso para su desempeño diario. (VALLE, 2021)

En nuestra localidad el clima laboral se ve afectado por diferentes factores ya sean personales o grupales y que de todas formas afecta el desempeño laboral y productivo, mediante los conflictos laborales que se pueden evidenciar que traen grandes consecuencias al ambiente de trabajo dando como resultados ausentismo de personal, colaboradores desmotivados e insatisfechos.

Para evitar todos los inconvenientes que se observó en las diferentes empresas por un mal clima laboral es que se puede aplicar buenas prácticas laborales, brindándoles guías, charlas de convivencia, dándoles confianza para que se puedan dirigir a sus jefes superiores, reuniones de compañerismo donde puedan compartir sus sentimientos y pensamientos y respetando sus criterios personales; si se podría conseguir un buen clima laboral, llegando hacer empresas productivas con sus colaboradores satisfechos por el buen clima que se maneja dentro de la empresa.

4 Tema

“Plan de mejoras del clima laboral para promover el desarrollo organizacional de las instituciones privadas de la ciudad de Loja para el año 2021”

5 Justificación

La presente investigación se ejecuta en función de la importancia del clima laboral en las diferentes organizaciones privadas con lo cual aportara con conocimientos de carácter técnico y práctico, necesario para el desempeño del personal de las empresas privadas existentes en la actualidad. De igual forma, mediante la realización de la investigación, se proporcionará un modelo de desempeño de eficiencia y calidad en el servicio y desarrollo de las actividades diarias, al igual que se contribuirá a la mayor satisfacción de los usuarios que concurren a las diferentes entidades privadas.

Por otra parte, la investigación aporta lineamientos encaminados a mejorar el desempeño del personal a partir de la gestión administrativa de las empresas contempladas en el programa de mejoras e innovación de técnicas que garantizan la eficacia de su servicio y atención, considerando las políticas y reglamentos establecidos en las mismas.

Se justifica académicamente por el motivo fundamental que con lleva la elaboración de la presente investigación se orienta a ganar experiencia, dentro del ámbito profesional en base a todos los conocimientos conseguidos en el Instituto Tecnológico Superior Sudamericano, siendo un requisito de vital importancia para la obtención del título de tercer nivel como Tecnóloga en Gestión de Talento Humano y a la vez influir en el desarrollo de crear un programa de mejoras e innovación de técnicas para mantener un buen ambiente laboral en las empresas privadas de la ciudad de Loja.

El profesional tecnólogo en gestión del talento humano está preparado para administrador el personal de las empresas públicas y privadas garantizando así el mejoramiento de la productividad de todo un país, se justifica tecnológicamente la presente propuesta porque permitirá ayudar a gestionar al personal de las empresas, mediante la resolución de conflictos, brindado estabilidad laboral y emocional, direccionando a su personal a cumplir todos los objetivos planteados en la empresa, siendo capaces de ser productivos y mejorar día tras día.

El desarrollo del presente trabajo de investigación se justifica socialmente, al implementar una propuesta de mejoras que conduzcan a una efectiva integración y convivencia laboral donde los principales beneficiados son los colaboradores administrativos de las diferentes instituciones privadas, mediante un programa de mejoras e innovación para mantener un buen ambiente laboral. En perspectiva a lo expuesto anteriormente, la presente investigación refleja un aporte sustancial ya que se encamina a perfeccionar las relaciones comunicativas tanto a nivel interno, entre el personal que labora en las empresas privadas de este sector; y a nivel externo, por cuanto permite mejorar las relaciones de comunicación, alcanzando un agradable clima laboral dentro de las organizaciones.

Se justifica en el ámbito económico, porque al plantear el plan de mejoras del clima laboral contribuirá a mejorar la productividad de los trabajadores, implementando técnicas con el fin de prevenir un mal clima laboral. Por este motivo, es justificable implementar un plan que busque concienciar a los trabajadores en donde puedan alcanzar un agradable clima laboral, que mejore la productividad de los colaboradores, obteniendo un lugar de trabajo armonioso donde todos quienes conforman la organización se beneficiarán por los resultados alcanzados dentro de la empresa, garantizando un ambiente agradable para cada uno de los colaboradores que la integran.

6 Objetivos

6.1 Objetivo general

Elaborar un plan de mejoras del clima laboral para promover el desarrollo organizacional mediante estrategias y prácticas recreativas con el fin de motivar a los colaboradores en sus diferentes puestos de trabajo en las instituciones privadas de la ciudad de Loja.

6.2 Objetivos específicos

- ✓ Seleccionar información bibliográfica referente al mejoramiento del clima laboral en las organizaciones a través de fuentes físicas y digitales experimentadas, para obtener un base conceptual que fortalezca el desarrollo de la propuesta de acción para el tema investigativo académico.
- ✓ Recopilar información mediante las técnicas de la encuesta y entrevista que permita obtener información real de las diferentes empresas privadas de la localidad sobre sus procesos de motivación en aporte a su clima laboral.
- ✓ Desarrollar un plan de mejoras del clima laboral mediante la implementación de estrategias de liderazgo y motivación para promover un mejor ambiente laboral de los colaboradores.
- ✓ Socializar el presente plan de mejoras del clima laboral a los estudiantes de primero y quinto ciclo de la carrera de Gestión de Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano en aporte a su desarrollo académico y profesional.

7 Marco teórico

7.1 Marco institucional

El Instituto Superior Tecnológico Sudamericano cuenta con una amplia trayectoria en cuanto a educación superior de tercer nivel se refiere, tiene 24 años de vida institucional en donde ha venido ofertando en la ciudad de Loja – Ecuador carreras tecnológicas direccionadas a la innovación y diversificación profesional en varias áreas de desempeño.



Figura 1: Planta institucional
Fuente: Secretaría ISTS 2021

El propósito de la institución se condensa en la filosofía institucional, misma que muestra un conjunto de objetivos, valores y principios que rigen el trabajo en la institución, ésta se expresa claramente en la misión ya que enuncia por qué trabaja la empresa, en la visión que proyecta hacia donde quiere enfocarse la institución a largo plazo y el código de ética que se fortalece en los valores que promueve la organización al momento de ejercer su actividad educativa

7.1.1. Logotipo institucional



Figura 2: Logo institucional
Fuente: Secretaría ISTS 2021

7.1.2. Reseña histórica

El Señor Lic. Manuel Alfonso Manitio Conumba, crea el Instituto Técnico Superior Particular Sudamericano, para la formación de TECNICOS, por lo que se hace el trámite respectivo en el Ministerio de Educación y Cultura, y con fecha 4 de junio de 1996, autoriza con resolución Nro. 2403 la CREACIÓN y el FUNCIONAMIENTO de este Instituto Superior, con las especialidades del ciclo pos-bachillerato de:

1. Contabilidad Bancaria
2. Administración de Empresas, y;
3. Análisis de Sistemas

Para el año lectivo 1996-1997, régimen costa y sierra, con dos secciones diurno y nocturno facultando otorgar el Título de Técnico Superior en las especialidades autorizadas.

Posteriormente, con resolución Nro. 4624 del 28 de noviembre de 1997, el Ministerio de Educación y Cultura, autoriza el funcionamiento del ciclo pos-bachillerato, en las especialidades de:

1. Secretariado Ejecutivo Trilingüe, y;
2. Administración Bancaria.

Con resolución Nro. 971 del 21 de septiembre de 1999, resuelve el Ministerio de Educación y Cultura, elevar a la categoría de INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR PARTICULAR SUDAMERICANO, con las especialidades de:

1. Administración Empresarial
2. Secretariado Ejecutivo Trilingüe
3. Finanzas y Banca, y;
4. Sistemas de Automatización

Con oficio circular nro. 002-DNPE-A del 3 de junio de 2000, la Dirección Provincial de Educación de Loja, hace conocer la nueva Ley de Educación Superior, publicada en el Registro Oficial, Nro. 77 del mes de junio de 2000, en el cual dispone que los Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos, que dependen del Ministerio de Educación y Cultura, forman parte directamente del “Sistema Nacional de Educación Superior” conforme lo determina en los artículos 23 y 24.

Por lo tanto, en el mes de noviembre de 2000, el Instituto Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja, pasa a formar parte del CONSEJO NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR. - CONESUP. - Con REGISTRO INSTITUCIONAL Nro. 11-009 del 29 de noviembre de 2000.

A medida que avanza la demanda educativa el Instituto propone nuevas tecnologías, es así que con acuerdo Nro. 160 del 17 de noviembre de 2003, la Dirección Ejecutiva del Consejo Nacional de Educación Superior, CONESUP. - otorga licencia de funcionamiento en la carrera de:

1. Diseño Gráfico y Publicidad,

Para que conceda títulos de Técnico Superior con 122 créditos de estudios y a nivel Tecnológico con 185 créditos de estudios.

Finalmente, con acuerdo Nro. 351 del 23 de noviembre de 2006, el Consejo Nacional de Educación Superior, CONESUP. - Acuerda otorgar licencia de funcionamiento para las TECNOLOGÍAS en las carreras de:

1. Gastronomía
2. Gestión Ambiental
3. Electrónica, y;
4. Administración Turística.

Otorgando los títulos de Tecnólogo en las carreras autorizadas, previo el cumplimiento de 185 créditos de estudio.

7.1.3. Misión, visión y valores

Desde sus inicios la MISIÓN y VISIÓN, han sido el norte de esta institución y que detallamos a continuación:

7.1.4. Misión:

“Formar gente de talento con calidad humana, académica, basada en principios y valores, cultivando pensamiento crítico, reflexivo e investigativo, para que comprendan que la vida es la búsqueda de un permanente aprendizaje”

7.1.5. Visión:

“Ser el mejor Instituto Tecnológico del país, con una proyección internacional para entregar a la sociedad, hombres íntegros, profesionales excelentes, líderes en todos los campos, con espíritu emprendedor, con libertad de pensamiento y acción”

7.1.6. Valores

- ✓ Libertad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Disciplina
- ✓ Constancia
- ✓ Estudio

7.1.7. Referentes académicos

Todas las metas y objetivos de trabajo que desarrolla el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano se van cristalizando gracias al trabajo de un equipo humano: autoridades, planta administrativa, catedráticos, padres de familia y estudiantes; que día a día contribuyen con su experiencia y fuerte motivación de proactividad para lograr las metas institucionales y personales en beneficio del desarrollo socio cultural y económico de la provincia y del país. Con todo este aporte mancomunado la familia sudamericana hace honor a su slogan:

“gente de talento hace gente de talento”.

Actualmente la Mgs. Ana Marcela Cordero Clavijo, es la Rectora titular; Mgs. Patricio Villamarín Coronel - Vicerrector Académico y el Mgs. Alfonso Manitio ocupa la Gerencia General.



Figura 3: Autoridades principales
Fuente: Secretaría ISTS 2021

7.1.8. Políticas institucionales

Las políticas institucionales del Tecnológico Sudamericano atienden a ejes básicos contenidos en el proceso de mejoramiento de la calidad de la educación superior en el Ecuador y se resumen de la siguiente manera:

- ✓ Esmero en la atención al estudiante: antes, durante y después de su preparación tecnológica puesto que él es el protagonista del progreso individual y colectivo de la sociedad.
- ✓ Preparación continua y eficiente de los docentes; así como definición de políticas contractuales y salariales que le otorguen estabilidad y por ende le faciliten dedicación de tiempo de calidad para atender su rol de educador.
- ✓ Asertividad en la gestión académica mediante un adecuado estudio y análisis de la realidad económica, productiva y tecnología del sur del país para la propuesta de carreras que generen solución a los problemas.
- ✓ Atención prioritaria al soporte académico con relevancia a la infraestructura y a la tecnología que permitan que docentes y alumnos disfruten de los procesos enseñanza – aprendizaje.
- ✓ Fomento de la investigación formativa como medio para determinar problemas sociales y proyectos que propongan soluciones a los mismos.
- ✓ Trabajo efectivo en la administración y gestión de la institución enmarcado en lo contenido en las leyes y reglamentos que rigen en el país en lo concerniente a educación y a otros ámbitos legales que le competen.
- ✓ Desarrollo de proyectos de vinculación con la colectividad y preservación del medio ambiente; como compromiso de la búsqueda de mejores formas de vida para sectores vulnerables y ambientales.

7.1.9. Objetivos institucionales

Los objetivos del Tecnológico Sudamericano tienen estrecha y lógica relación con las políticas institucionales, ellos enfatizan en las estrategias y mecanismos pertinentes:

- ✓ Atender los requerimientos, necesidades, actitudes y aptitudes del estudiante mediante la aplicación de procesos de enseñanza – aprendizaje en apego estricto a la pedagogía, didáctica y psicología que dé lugar a generar gente de talento.
- ✓ Seleccionar, capacitar, actualizar y motivar a los docentes para que su labor llegue hacia el estudiante; por medio de la fijación legal y justa de políticas contractuales.

- ✓ Determinar procesos asertivos en cuanto a la gestión académica en donde se descarte la improvisación, los intereses personales frente a la propuesta de nuevas carreras, así como de sus contenidos curriculares.
- ✓ Adecuar y adquirir periódicamente infraestructura física y equipos tecnológicos en versiones actualizadas de manera que el estudiante domine las TIC'S que le sean de utilidad en el sector productivo.
- ✓ Priorizar la investigación y estudio de mercados; por parte de docentes y estudiantes aplicando métodos y técnicas científicamente comprobados que permitan generar trabajo y productividad.
- ✓ Planear, organizar, ejecutar y evaluar la administración y gestión institucional en el marco legal que rige para el Ecuador y para la educación superior en particular, de manera que su gestión sea el pilar fundamental para lograr la misión y visión.
- ✓ Diseñar proyectos de vinculación con la colectividad y de preservación del medio ambiente partiendo del análisis de la realidad de sectores vulnerables y en riesgo de manera que el Tecnológico Sudamericano se inmiscuya con pertinencia social.

7.1.10. Estructura del modelo educativo y pedagógico del instituto superior tecnológico sudamericano.



Figura 4: Modelo estudiantil
Fuente: Secretaría ISTS 2021

7.1.11. Plan estratégico de desarrollo

El Instituto Tecnológico Superior Sudamericano cuenta con un plan de desarrollo y crecimiento institucional trazado desde el 2012 al 2015; el cual enfoca puntos centrales de atención:

- ✓ Optimización de la gestión administrativa
- ✓ Optimización de recursos económicos

- ✓ Excelencia y carrera docente
- ✓ Desarrollo de investigación a través de su modelo educativo que implica proyectos y productos integradores para que el alumno desarrolle: el saber ser, el saber y el saber hacer
- ✓ Ejecución de programas de vinculación con la colectividad
- ✓ Velar en todo momento por el bienestar estudiantil a través de: seguro estudiantil, programas de becas, programas de créditos educativos internos, impulso académico y curricular
- ✓ Utilizar la TIC`S como herramienta prioritaria para el avance tecnológico
- ✓ Automatizar sistemas para operativizar y agilizar procedimientos
- ✓ Adquirir equipo, mobiliario, insumos, herramientas, modernizar laboratorios a fin de que los estudiantes obtengan un aprendizaje significativo
- ✓ Rendir cuentas a los organismos de control como CES, SENESCYT, CEAACES, SNIESE, SEGURO SOCIAL, SRI, Ministerio de Relaciones Laborales; CONADIS, docentes, estudiantes, padres de familia y la sociedad en general
- ✓ Adquirir el terreno para la edificación de un edificio propio y moderno hasta finales del año dos mil quince. (2021, 2021)

7.2 Marco conceptual

7.2.1. *Reseña histórica*

El comienzo de la preocupación por el hombre y sus relaciones sociales -como causas de productividad en una organización- tiene como punto de partida formal y más conocido, en el surgimiento de la Escuela Humanística de la Administración desarrollada por Elton Mayo en Estados Unidos, teoría que nació de las necesidades de corregir la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, provocadas por la aplicación in extremis de métodos rigurosos y prácticas organizacionales despreocupadas del ser humano y sus necesidades psicológicas o sociales. Estas propuestas muy productivistas fueron realizadas tanto por la Teoría Científica como por la Teoría Clásica de la Administración. (Morales, 2021)

La Escuela Humanística de la Administración, aparece con la Teoría de las Relaciones Humanas la cual considera al hombre como un ser social, con sentimientos, temores y deseos; describiendo al comportamiento del trabajador como una consecuencia de muchos factores motivacionales. (Contreras, María Angélica Piñones Santana, & Lorena Saavedra Moyano, 2015)

7.3. Clima laboral y su importancia

El clima laboral es importante en el entorno de trabajo, que a través se puede alcanzar un buen manejo del ambiente laboral para conseguir que el grupo de trabajo se integre y contribuya al éxito. Cada entidad debe conocer su espacio de trabajo, como se siente su personal con sus puestos de trabajo y sus tareas asignadas acorde a su capacidad. Así la entidad puede excluir una competencia entre sus colaboradores, evitando el ausentismo y el estrés, los conflictos entre el bienestar emocional. Lo que motiva a que sigan adelante y que mejoren el rendimiento como empleados, así brindarían servicios de calidad. (León Loja, 2015).

7.3.1. *Concepto de clima laboral*

El clima laboral es el medio ambiente, tanto físico como humano, en el que se desarrolla una determinada actividad o trabajo, incluye desde la forma de relacionarse de los empleados hasta la satisfacción de los mismos. En otras palabras, el clima laboral es el medio en el que se desarrolla un trabajo. Por esto, crear un buen clima en la empresa

favorece al mejor desarrollo del trabajo. Por tanto, es un aspecto fundamental en la consecución de los objetivos pactados y cumplir cada uno de los objetivos de la empresa.

El clima organizacional es la expresión personal de la «percepción» que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización, es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones. Esto se da teniendo en cuenta que buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de la productividad sin perder de vista el recurso humano. (Peralta, 2020)

7.4. Tipos de clima laboral

Es importante definir los diferentes tipos de climas organizacionales que se puede encontrar, porque en cada empresa existen diferentes climas de ambientes laborales y es necesario conocer y aplicar los tipos de clima laboral para su utilización adecuada.

7.4.1. Clima autoritario explotador

Este tipo de clima laboral se caracteriza por la falta de confianza que los directivos tienen hacia sus empleados, por lo que las decisiones son tomadas únicamente por ellos y las reparten según los roles de los trabajadores. La plantilla laboral tiene que desarrollarse en tu ambiente de trabajo dañino que se basa en recompensas, y la satisfacción laboral afecta las emociones y la seguridad. Además, el clima laboral del autoritarismo explotador presenta un ambiente en el que los gerentes se comunican con los empleados solo para dar instrucciones específicas. (invitado, 2020)

7.4.2. Clima autoritario paternalista

La mayor parte de las decisiones la toman los directivos, pero algunas se toman unos rangos más abajo. En este tipo de clima organizacional se utilizan las recompensas o penalizaciones para motivar a los empleados. Además, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus trabajadores que tienen la impresión de trabajar en una organización estable y estructurada. (invitado, 2020)

7.4.3. Clima participativo consultivo

El siguiente de los tipos de clima organizacional es el consultivo, el cual se desarrolla en un ambiente de trabajo colaborativo donde los gerentes permiten que los

empleados participen en la toma de decisiones específicas. La comunicación es de arriba hacia abajo y las recompensas y penalizaciones de empleados se utilizan como elementos motivacionales, ya que consiste en beneficiarlos por prestigio. Este tipo de clima organizacional presenta un ambiente bastante dinámico en el que el trabajo es por objetivos. (invitado, 2020)

7.4.4. Clima participativo en grupo

El último de los tipos de clima organizacional es el de participación en grupo, donde la gerencia confía completamente en los empleados y los involucran en la participación para la toma de decisiones en diferentes niveles. La comunicación es vertical y horizontal. Además, los empleados se encuentran motivados, ya que se les permite involucrarse, lo cual fomenta su esfuerzo en el trabajo y el logro de los objetivos.

En este tipo de clima laboral, los empleados tienen una relación más estrecha con los gerentes. Además, trabajan en equipo con el objetivo de lograr las metas establecidas. (invitado, 2020)

7.5. Factores que influyen en el clima laboral

Los diferentes factores que influyen en el clima laboral son positivos para los colaboradores de las organizaciones, a través de ellos se puede tener un espacio de armonía y un bienestar saludable.

7.5.1. Estructura

El tamaño y el tipo de estructura empresarial también pueden influir en el rendimiento de los trabajadores. Así, mientras que para ciertos sectores las estructuras jerárquicas pueden ser las más adecuadas, en otras empresas no son el mejor modelo.

7.5.2. Responsabilidad

Este aspecto necesariamente va ligado a la autonomía en la ejecución de la actividad encomendada y guarda a su vez, una estrecha relación con el tipo de supervisión que se ejerza sobre las misiones dadas a los trabajadores. (Lemus, 2011)

7.5.3. Relaciones

Estas se fundamentarán en el respeto interpersonal a todo nivel, el buen trato y la cooperación, con sustento y en base a la efectividad, productividad, utilidad, y obediencia, todo en límites precisos, sin que se torne excesivo y llegue a dar lugar al estrés, acoso laboral (mobbing) y otros inconvenientes de este estilo. (Lemus, 2011)

7.5.4. Cooperación

Está relacionado con el apoyo oportuno, con el nacimiento y mantenimiento de un espíritu de equipo en vías de lograr objetivos comunes relacionados a su vez, con los objetivos de la empresa. (Lemus, 2011)

7.5.5. Desafío

En la medida que la organización promueva la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un sano clima competitivo, necesario en toda organización. (Lemus, 2011)

7.5.6. Identidad

Hoy en día se la conoce como Sentido de pertenencia. el orgullo de pertenecer a la empresa y ser miembro activo de ella y tener la sensación de estar aportando sus esfuerzos para lograr los objetivos de la organización. Cada uno de los aspectos mencionados produce en los colaboradores diferentes tipos de percepción que inciden de manera directa en la Moral Laboral individual y la suma de todas a nivel grupal, termina conformando el Clima Organizacional. (Lemus, 2011)

7.6. Motivación en los empleados

La motivación de empleados se define como el entusiasmo, el nivel de energía, el compromiso y la cantidad de creatividad que un empleado aporta diariamente a la organización. La motivación laboral está relacionada con que tan comprometido se siente un empleado con los objetivos de la organización y cuán empoderado se siente.

7.6.1. Motivación

La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta de la persona hacia metas o fines determinados; es el impulso que mueve a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. La motivación es

lo que le da energía y dirección a la conducta, es la causa del comportamiento. Es un proceso que pasa por varias fases. Inicialmente la persona anticipa que se va a sentir bien (o va a dejar de sentirse mal) si consigue una meta. En un segundo tiempo, se activa y empieza a hacer cosas para conseguir dicha meta. Mientras vaya caminado hacia ella, irá evaluando si va por buen camino o no, es decir, hará una retroalimentación del rendimiento. Y, por último, disfrutará del resultado. (García-Romeral, 2013)

7.6.2. Impulsos motivadores

Cada persona tiende a desarrollar los impulsos motivacionales como un producto del medio cultural en el que vive, y estos impulsos afectan la manera en que los individuos ven sus trabajos y manejan sus vidas. Porque aquellas costumbres las aprenden durante su infancia, familia, escuela y sociedad siendo algunas positivas y negativas para la personalidad de cada ser humano. (Anónimo, Puras tareas., 2021)

7.6.3. Motivación de logro

La motivación para el logro es el impulso que tienen algunas personas para superar los retos y obstáculos a fin de alcanzar metas. Un individuo con este impulso desea desarrollarse y crecer, avanzar por la pendiente del éxito. El logro es importante por sí mismo, y no por las recompensas que lo acompañan.

Hay varias características que definen a los empleados orientados hacia el logro de metas. Trabajan más duro cuando perciben que recibirán reconocimiento personal por sus esfuerzos, cuando solamente hay un riesgo moderado de fracasar, y cuando reciben retroalimentación específica sobre su desempeño anterior. Como gerentes tienen a confiar en sus subordinados, compartir y recibir ideas abiertamente, fijan metas superiores y esperan que sus empleados estén también orientados hacia el logro de éstas. (Anónimo, Puras tareas., 2021)

7.6.4. Motivación de afiliación

Es un impulso por relacionarse con las personas en un medio social. La comparación entre los empleados motivados por el logro ilustra la manera en que estos dos esquemas influyen en el comportamiento. Las personas orientadas al logro trabajan más intensamente cuando sus supervisores les proporcionan una evaluación detallada de su conducta en el trabajo. Pero las personas con motivos de afiliación trabajan mejor

cuando los felicitan por sus actitudes favorables y su cooperación. (Anónimo, Puras tareas., 2021)

7.6.5. Motivación de poder

Es un impulso por influir en las personas y cambiar las situaciones. Los individuos motivados por el poder desean crear un impacto en sus organizaciones y están dispuestos a correr riesgos para lograrlo. Una vez que obtienen este poder, pueden utilizarlo constructiva o destructivamente.

Las personas motivadas por el poder son excelentes gerentes si sus impulsos son a favor del poder institucional y no del poder personal. El poder institucional es la necesidad de influir en la conducta de los demás para el bien de toda la organización. En otras palabras, estas personas buscan el poder por medios legítimos, suben a posiciones de liderazgo a través de un desempeño exitoso y, por lo tanto, tienen la aceptación de los demás. Sin embargo, si los impulsos de un empleado están encaminados al poder personal, aquél tiende a ser un líder organizacional poco exitoso. (Anónimo, Puras tareas., 2021)

7.7. Liderazgo

El liderazgo es un conjunto de habilidades que sirven para influenciar en la manera de pensar o de actuar de otras personas. Sin embargo, este término tampoco debe enfocarse nada más que en el hacer cambiar de parecer a las personas. Porque un líder también tiene la capacidad de tomar la iniciativa y proporcionar ideas innovadoras, y no solo de dar órdenes.

El liderazgo tampoco equivale a una distribución desigual de poder. Y aunque sea el líder el que tenga la última palabra, es el trabajo en equipo el que da los mejores resultados. (Fernández, 2021)

7.7.1. Tipos de liderazgo

Es importante entender que el estilo o tipo de liderazgo que ejercen los supervisores en los altos cargos en la empresa, siempre tendrá consecuencias en los trabajadores, aunque no nos demos cuenta o confundamos estos efectos con la personalidad intrínseca de cada persona. (García-Allen, 2021)

Tabla 1: Tipos de Liderazgo

1. Liderazgo democrático	El líder toma decisiones basadas en los aportes de cada miembro del equipo.
2. Liderazgo autocrático	En este estilo de liderazgo, el líder toma decisiones sin recibir aportes de nadie que les informe.
3. Liderazgo estratégico	Es un estilo de liderazgo deseable en muchas empresas porque el pensamiento estratégico admite múltiples tipos de empleados a la vez.
4. Liderazgo transformacional	Siempre está “transformando” y mejorando las convenciones de la compañía.
5. Liderazgo transaccional	Recompensan a sus empleados precisamente por el trabajo que realizan.
6. Liderazgo estilo entrenado	Se enfoca en identificar y nutrir las fortalezas individuales de cada miembro de su equipo.
7. Liderazgo burocrático	Puede escuchar y considerar los aportes de los empleados, a diferencia del liderazgo autocrático, pero el líder tiende a rechazar los aportes de un empleado si entra en conflicto con la política de la empresa o las prácticas pasadas.

Fuente: (Anónimo, Puras Tareas, 2021)

Elaborado por: La autora

7.8. Satisfacción laboral

Es el estado de bienestar y felicidad de una persona en relación al desempeño en el espacio de trabajo y su entorno. Es un gran determinante en la productividad y buen funcionamiento dentro de una empresa. La actitud que tiene un colaborador en el trabajo, con sus jefes y compañeros, más sus expectativas personales, son factores que intervienen en la satisfacción laboral.

También, la satisfacción laboral está ligada de manera proporcional al nivel de compromiso que tienen con la empresa y su productividad. Una persona con un alto grado de satisfacción laboral muestra actitud positiva hacia su trabajo.

7.9. Plan de mejoras del clima laboral

Es aquel plan que se lleva en marcha, cumpliendo todos los planes propuestos hacia el desarrollo de las actividades planteadas mejorando las diferentes organizaciones privadas de la ciudad de Loja.

Contribución de la mejora del clima laboral

Contribuye a través de su efectividad en los diferentes puestos de trabajo, siendo más productivos y manteniendo un agradable clima organizacional, llegando a beneficiar toda la empresa, por el buen desempeño de sus colaboradores.

Realización de un plan de mejora

Se lo puede realizar a través de la aplicación de técnicas innovadoras, creativas y actualizadas que sean de interés participativo hacia sus usuarios.

Etapas a seguir

- ✓ Previo análisis de los problemas existentes
- ✓ Definición de la estrategia del plan de clima laboral.
- ✓ Planificación y puesta en marcha del plan.
- ✓ Medición y comunicación de los resultados.

Proceso que se va a desarrollar.

- ✓ Se lo va a desarrollar a través de las encuestas aplicadas realizadas a sus directores o jefes de talento humano de cada institución privada.
- ✓ Revisar los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas.
- ✓ Plantear una solución adecuada a los inconvenientes que se puede conocer por medio de la encuesta realizada.

8 Métodos y técnicas

Se denomina la serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido. En este sentido, la metodología funciona como el soporte conceptual que rige la manera en que aplicamos los procedimientos en una investigación. (Coelho, 2019)

8.1 Métodos

Son fundamentales e indispensables para el desarrollo de un estudio de cualquier índole. Los métodos indican el camino que se seguirá y son flexibles, mientras que las técnicas muestran cómo se recorrerá ese camino y son rígidas.

8.1.2. Método fenomenológico

La fenomenología surgió como una necesidad de explicar la naturaleza de las cosas (fenómenos). Los primeros pensadores trataron de definir si era un método o una filosofía, dado que lejos de ser una secuencia de pasos, es un nuevo paradigma que observa y explica la ciencia para conocerla exactamente y, de esta forma, encontrar la verdad de los fenómenos. (Fernando, 2021)

Por medio de este método me permitirá la recopilación de información bibliográfica para el desarrollo de la propuesta de acción con la información investigada de diferentes fuentes bibliográficas que se centran en explicar lo relacionado a los beneficios del proyecto de investigación. Finalmente se completará con toda la información obtenida de las fuentes de investigación bibliográfica como son libros, revistas, páginas de internet, etc.; de igual forma se desarrollará en base a las normas APA permitiendo mejor comprensión del trabajo investigativo.

8.1.3 Método hermenéutico

El método hermenéutico corresponde a una técnica de interpretación de textos, escritos u obras artísticas de distintos ámbitos. Su propósito principal es servir de ayuda en el área comprensiva de un texto. (Rodríguez, 2019)

Este método de investigación se aplicará en base al objetivo número 2 del proyecto, en el que se da a conocer el levantamiento de información a través de las

encuestas y entrevistas que se va aplicar de forma online; es decir, este método será utilizado para conocer los factores que puedan afectar el clima organizacional en las empresas privadas de la ciudad Loja de con el fin de mejorar el ambiente laboral de sus trabajadores.

8.1.4. Método práctico proyectual

El método 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. (Blasco, 2011)

Este método permitirá estructurar una secuencia de pasos a seguir para el desarrollo de un plan de acción, donde su principal propósito será beneficiar a las empresas privadas desarrollando el proyecto planteado, perfeccionando cada etapa, buscando beneficiar a todos los colaboradores en sus áreas laborales.

8.2. Técnicas

Son las herramientas básicas que se utiliza para la recolección de información y obtener datos reales a través de los medios utilizados como es la encuesta que se le va aplicar al gerente o al director de recursos humanos de las empresas privadas de la ciudad de Loja y la encuesta se la va a realizar a los empleados y colaboradores de las empresas obteniendo respuestas confiables.

8.2.1 Entrevista

La entrevista es un diálogo entablado entre dos o más personas: el entrevistador formula preguntas y el entrevistado las responde, es una técnica empleada para diversos motivos de investigación. Está orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información, la entrevista puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. 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. (Díaz-Bravo, Torruco-García, Martínez-Hernández, & Varela-Ruiz, 2013)

Las entrevistas se realizarán a tres gerentes o directores de Talento Humano, de las diferentes empresas privadas que conforman la ciudad de Loja, mediante

un c con una serie de preguntas anticipadamente elaboradas, obteniendo información profunda y detallada sobre aspectos básicos de bienestar laboral, para conocer el diagnóstico del clima laboral de los colaboradores dentro de su lugar de trabajo.

8.2.2. Encuesta

La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. Esto puede ofrecer una idea de la importancia de este procedimiento de investigación que posee, entre otras ventajas, la posibilidad de aplicaciones masivas y la obtención de información sobre un amplio abanico de cuestiones a la vez. (Anguitaa, 2021)

Esta técnica permite recoger información de gran importancia a través de preguntas bien estructuradas, las cuales servirán para recolectar datos relativos a clima y bienestar laboral y demás elementos que se relacionan. Aplicando un total de 384 encuesta a los trabajadores de las diferentes empresas del sector privado de la ciudad de Loja, donde se podrá conocer detalles importantes del ambiente laboral, que serán necesarios para el diseño y elaboración de un Plan de clima laboral.

9 Análisis y presentación de resultados

9.1. Recopilación de información

Para determinar la muestra se ha obtenido en consideración las empresas privadas de la ciudad de Loja, que cuentan con un mínimo de 20 empleados y que estarán interesadas en las diferentes propuestas que se les puede ofrecer para su desarrollo empresarial, a continuación, se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 2: Empresas privadas

Empresas Privadas De La Ciudad De Loja

Nro.	Empresa	Nro. de empleados
1	Compañía de economía mixta LOJAGAS	72
2	Camal Frigorífico Loja S.A. Cafrilosa	35
3	Comercializadora Ramírez Galván Cia. Ltda. (Zerimar)	42
4	Industria Lojana de especerías ILE S. A	303
5	Previsión Exequial la Esperanza Cia Ltda.	44
6	Imelda de Jaramillo Cia. Ltda.	62
7	Arcimego C. A.	43
8	Industria Licorera Embotelladora De Loja S.A. Ilesla.	25
9	Transporte de Carga Oro Fronterizo Orfront S.A.	24
10	Seguridad y Vigilancia Gómez Araujo López Segal Cia. Ltda.	48
11	Importadora Lavacor Cia. Ltda	21
12	Farb Constructores Cia. Ltda.	22
13	Segurpi Cia. Ltda.	526
14	Dicosil Cia. Ltda.	28
15	Distribuidora Automotriz Cuenca Chamba Distriautoc Cia. Ltda.	20
16	Hospital Clínica San Agustín Cia. Ltda.	65
17	Servicios Educativos Eduinternacional Cia. Ltda.	68
18	Fine-Tuned English Cia. Ltda.	101
19	Sevisa Cia. Ltda.	132
20	Servicios De Limpieza Britot Cia. Ltda.	105
21	Hoteles y Servicios Almendral S.A.	36
22	Placacentro Decomaderas	46

23	Farmacias Cuxibamba Farmacux Cia. Ltda.	24
24	Colegio Antonio Peña Celi	75
25	Cooperativa de transportes Loja	34
26	Hotel Sonesta	68
27	Hotel Libertador	34
28	Hotel Gran Victoria	20
29	Colegio Particular San Gerardo	103
30	Colegio Particular Eugenio Espejo	89
31	Colegio Particular Liceo de Loja	65
32	Banco Solidario Sucursal Loja	25
33	Banco Internacional Sucursal Loja	32
34	Banco Machala Sucursal Loja	45
35	Banco de pichincha Sucursal Loja	89
36	Clínica MEDILAB (Medihospital)	120
37	Cooperativa de ahorro y Crédito Fortuna	30
38	Cooperativa de ahorro y Crédito JEP	86
39	Cooperativa de ahorro y Crédito Educadores de Loja	27
40	Cooperativa de ahorro y Crédito Manuel Esteban Godoy Ortega Ltda. Coopmego	116
41	Compañía De Unidad Renal Nefroloja Cia. Ltda.	43
42	La sureñita	22
43	Banco solidario Sucursal Loja	35
44	Empresa Tecnológica Toners Cia. Ltda.	20
45	Globalimpio Cia. Ltda.	21
	Total, de empleados	3091

Fuente 2: Superintendencia de Compañías

Elaborado por: La autora

9.1.1. Aplicación de la muestra

Formula:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2(N-1) + Z^2 \sigma^2}$$

Datos:

n=Tamaño de la muestra

N=Población de empresas privadas de la ciudad de Loja = 3091

Z=Nivel de confianza 95% = 1,96

P=Probabilidad del éxito 50%

Q=Probabilidad de fracaso 50%

e=Margen de error 0.05%

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

$$n = \frac{3091 \times (0,5)^2 \times (1,96)^2}{(3091 - 1)(0,05)^2 + (0,5)^2 \times (1,96)^2}$$

$$n = \frac{3091 \times 0,25 \times 3,84}{3090 (0,0025) + 0,25 \times 3,84}$$

$$n = \frac{2967,36}{7725 + 0,96}$$

$$n = \frac{296736}{7725,96}$$

$$n = 384$$

n = 384 personas

Se aplicaron un total de 384 encuestas.

9.2. Información primaria

Para realizar la presente investigación se realizó un total de 384 encuestas, aplicadas a los colaboradores de las empresas privadas de la ciudad de Loja, así mismo se realizaron 3 entrevistas a gerentes o directores de recursos humanos los cuales brindaron información confiable y segura la misma que ayudo a conocer más de cerca los factores que puedan estar afectando el clima laboral, por ende fue de suma importancia los resultados obtenidos para la presente ejecución de la propuesta del plan de acción el cual está enfocado a mantener un agradable clima laboral.

9.3. Plan de acción

Para el desarrollo del plan de acción se la realizó a través de la siguiente secuencia planteada la misma fue una guía, ayudando a reconocer más de cerca los diferentes factores que puedan estar afectando el clima laboral.



Fuente: La autora

Elaborado por: La autora

9.3.1. Socialización de resultados

Para la socialización del proyecto se lo va a realizar mediante la aplicación Google meet a los estudiantes de primero a quinto ciclo de la carrera de Gestión de Talento Humano, donde cada uno conocerá más a fondo la importancia y sus beneficios del clima laboral en las empresas privadas de la ciudad de Loja.



10 Análisis y presentación de resultados

10.1. Entrevista

La presente entrevista tiene finalidad académica que me permitirá recabar información de primera mano para la elaboración de mi tema de proceso de titulación denominado “Plan de mejoras del clima laboral para promover el desarrollo organizacional de las instituciones privadas de la ciudad de Loja para el año 2021.

10.1.1 Entrevistados

Tabla 3: Entrevistas

Nombres y Apellidos del entrevistado	<ul style="list-style-type: none"> • Katty Alejandra Vega • Susana Bravo • Geovany Jaramillo
Cargo que desempeña	<ul style="list-style-type: none"> • Jefa de Recursos Humanos • Jefa de Recursos Humanos • Gerente General
Empresa:	<ul style="list-style-type: none"> • Comercializadora Ramírez Galván Cía. Ltda. (Zerimar). • Cooperativa de transportes Loja. • Imelda de Jaramillo Cía. Ltda.
Pregunta 1	Respuesta
¿En su institución posee un plan de mejoras local del clima laboral?	<ul style="list-style-type: none"> • La jefa de Recursos Humanos de Zerimar manifestó que, si cuenta con un plan de mejoras, el mismo que se desarrolla mediante actividades y procesos mensuales aplicados hacia sus trabajadores. • Mientras la jefa de Recursos Humanos de la Cooperativa de transportes Loja manifestó que en la actualidad no cuenta con un plan de mejoras.

-
- El Gerente General de la empresa Imelda de Jaramillo Cía. Ltda. manifestó que, si posee un plan de mejoras local, mediante la empresa SAG Consultores se trata de brindar capacitaciones, revisar infraestructura, para generar un mejor ambiente laboral.

Pregunta 2

¿En su empresa existe actualmente un plan vigente de clima laboral adaptado para mejorar el bienestar de los colaboradores?

Respuesta

- Cómo ya lo había indicado anteriormente la jefa de recursos de Zerimar que si cuenta con un plan vigente en su empresa.
- En cambio, en la Cooperativa de transportes Loja no cuenta con un plan vigente debido a muchos factores entre ellos el principal es la afectación por la pandemia, ya que en meses anteriores si se tenía un plan de mejoras.
- El Gerente General de la empresa Imelda de Jaramillo Cía. Ltda. manifestó que, si con la misma empresa antes mencionada, se busca encontrar posibles problemas para darles solución.

Pregunta 3

¿Cómo identifica factores desmotivantes que atenten con el clima laboral en sus empleados?

Respuesta

- En la empresa Zerimar se las puede identificar mediante encuestas realizadas cada mes hacia sus colaboradores, donde se puede
-

detectar los diferentes factores que estén afectando a sus colaboradores.

- En cambio, en la empresa de la Cooperativa de transportes Loja, se puede identificar en las diferentes reuniones o encuestas que se realiza y es ahí donde cada colaborador muestra su inconformidad, problemas o indiferencias con sus compañeros.
- El Gerente General de la empresa Imelda de Jaramillo Cía. Ltda. manifestó que, mediante riñas entre compañeros, problemas en el hogar o enfermedades.

Pregunta 4

¿Qué aspectos positivos destaca sobre la participación de los colaboradores para la toma de decisiones de la empresa?

Respuesta

- En la empresa de Zerimar se reconoce que es muy importante la participación de los colaboradores, porque a través de sus sugerencias se cuenta con un ambiente participativo por parte de los colaboradores.
- En la empresa de la Cooperativa de transportes Loja, también manifestó que es muy importante la participación de sus colaboradores porque son parte de la empresa.
- El Gerente General de la empresa Imelda de Jaramillo Cía. Ltda. manifestó que, es importante escuchar y tomar en cuenta sus sugerencias y observaciones para lograr un trabajo en equipo.

Pregunta 5

Respuesta

¿Qué aspectos negativos destaca sobre la participación de los colaboradores para la toma de decisiones de la empresa?

- En la empresa de Zerimar manifestó que no existen aspectos negativos de parte de los colaboradores.
- En cambio, la empresa de la Cooperativa de transportes Loja, indico que existen dos grupos de colaboradores unos que hablan y expresan sus problemas y otros que prefieren callar y es ahí donde no se puede conocer lo que pasa en cada uno de sus colaboradores.
- El Gerente General de la empresa Imelda de Jaramillo Cía. Ltda. manifestó que, se podría mencionar que en algunos casos si les ofrecen una mejor oferta laboral, renuncian, no se cuenta con una estabilidad de sus colaboradores.

Pregunta 6

¿La empresa se preocupa por incentivar a los colaboradores mediante bonificaciones o reconocimientos por su buen desempeño laboral y que retribuciones ha tenido?

Respuesta

- En la empresa de Zerimar indicó que, si se realiza incentivos y reconocimientos, hacia sus colaboradores y lo que se ha obtenido es contar con su personal motivado para la realización de sus diferentes actividades.
 - En cambio, la empresa de la Cooperativa de transportes Loja, manifestó que en este tiempo de la pandemia no se ha podido realizar las bonificaciones o reconocimientos, pero ahora en la actualidad se está trabajando un plan de incentivos de
-

acuerdo al monto de ventas que alcanzan los colaboradores.

- El Gerente General de la empresa Imelda de Jaramillo Cía. Ltda. manifestó que, si se brinda incentivos a la fuerza de ventas, préstamos a empleados, anticipos y permisos.

Pregunta 7

¿La empresa se preocupa por la resolución de los conflictos que se dan entre compañeros de trabajo dentro del ambiente laboral?

Respuesta

- En la empresa de Zerimar indicó que, se da solución inmediatamente a cada inconveniente que se da en su empresa.
- En la empresa de la Cooperativa de transportes Loja, también indico que es importante dar solución inmediata a los problemas que se pueden dar en su lugar de trabajo para mantener un buen ambiente laboral.
- El Gerente General de la empresa Imelda de Jaramillo Cía. Ltda. manifestó que, claro tratando de mediar y así llegar a soluciones.

Pregunta 8

¿La empresa brinda a sus colaboradores oportunidades de desarrollo personal, profesional y laboral en la empresa?

Respuesta

- En la empresa de Zerimar indico que cuentan con un plan de capacitación anual en diversos temas a fines a la ocupación que realizan y los estudios que los trabajadores realizan externamente, se les brinda un horario de trabajo adecuado.
 - En la empresa de la Cooperativa de transportes Loja, manifestó que si se les brinda la oportunidad de
-

crecimiento laboral ejemplo: cuando existe una vacante en el puesto operativo el llamamiento se lo realiza internamente en la empresa o también cuando sus colaboradores se encuentran estudiando se les brinda un horario adecuado donde puedan cumplir sus actividades académicas.

- El Gerente General de la empresa Imelda de Jaramillo Cía. Ltda. manifestó que, si porque se permite trabajar en varias áreas de la empresa.

Pregunta 9

¿La empresa realiza reuniones donde socializa el desempeño de los colaboradores y cada que tiempo lo hace?

Respuesta

- En la empresa de Zerimar, indico que se realiza reuniones mensuales donde se socializa el desempeño de cada uno de sus colaboradores.
- En la empresa de la Cooperativa de transportes Loja, manifestó que se realizan reuniones de manera virtual y se las realiza cada mes.
- El Gerente General de la empresa Imelda de Jaramillo Cía. Ltda. manifestó que, se realizan reuniones cada 8 días con la fuerza de ventas y regularmente con el área de logística.

Pregunta 10

¿La empresa imparte capacitaciones a sus colaboradores, cada que tiempo se realizan y sobre qué temas de interés?

Respuesta

- En la empresa de Zerimar manifestó que si cuenta con plan de capacitación y los temas que se realiza son atención al cliente y clima laboral y se las realiza de manera mensual.
-

-
- En la empresa de la Cooperativa de transportes Loja, se realizan capacitaciones sobre atención al cliente, clima laboral, últimamente se han impartido la capacitación sobre cambio de procesos sobre su trabajo o dependiendo la necesidad que sea y cada semana se envía informativos de la empresa a través de WhatsApp o correo electrónico.
 - El Gerente General de la empresa Imelda de Jaramillo Cía. Ltda. manifestó que, una vez al mes mediante la empresa SAG consultores.

Fuente: Las entrevistadas y entrevistado
Elaborado por: La autora

10.1.2. Análisis de resultados de la entrevista

En la entrevista realizada a la jefa de Recursos Humanos Katty Alejandra Vega de la Comercializadora Ramírez Galván Cía. Ltda. (Zerimar), manifiesta que en la empresa si cuentan con un plan de mejoras el mismo que se desarrolla mediante actividades y procesos mensuales donde participan todos los trabajadores Mientras que la a la jefa de Recursos Humanos de la cooperativa de transportes Loja indico que ahora en la actualidad no cuenta con plan de clima laboral. De la misma manera el gerente de la empresa Imelda de Jaramillo Cía. Ltda. manifestó que, si posee un plan de mejoras local, mediante la empresa SAG Consultores y se trata de brindar capacitaciones. Por otro lado, en lo que se refiere a los factores des motivantes manifestaron que, si se preocupan por la solución de los diferentes problemas que se pueden suscitar en el lugar de trabajo, dándoles solución inmediata a cada conflicto que pueda existir en algún momento determinado.

Y sobre cómo se destaca la importancia de los colaboradores para la toma de decisiones en el aspecto positivo manifestaron que es muy importante la opinión o sugerencias de sus colaboradores porque son ellos quienes conocen las diferentes áreas de trabajo, ya que todos los colaboradores son muy participativos al sugerir diferentes ideas que aportan a un agradable clima laboral, mientras en el aspecto negativo se puede destacar que si existe inconveniente con los colaboradores. Las empresas si se preocupan por incentivar a sus colaboradores mediante incentivos y reconocimiento de manera anual, trimestral y mensual, donde sus colaboradores se sentirán que si están valorando su trabajo que realiza día tras día.

También indicaron que si brindan a sus colaboradores oportunidades de crecimiento, a través de un plan de capacitaciones anuales con temas afines a su ocupación que realizan, permitiéndoles trabajar en varias áreas, ayudándoles con horarios cómodos para que puedan continuar estudiando, beneficiándose la empresa y sus colaboradores y también se preocupa por su desempeño laboral es por ese motivo que se realizan reuniones de manera mensual donde se les informa sus colaboradores sobre su desempeño laboral y de la misma manera indicaron que si cuentan con un plan de capacitación anual y se las realiza de forma mensual con los diferentes temas de interés para cada empresa, donde sus colaboradores podrán capacitarse continuamente.

10.2 Encuesta

Es una herramienta muy útil que va a servir para recolectar información segura donde se podrá conocer cómo se encuentra el clima laboral de las organizaciones privadas de la ciudad de Loja.

1. Género

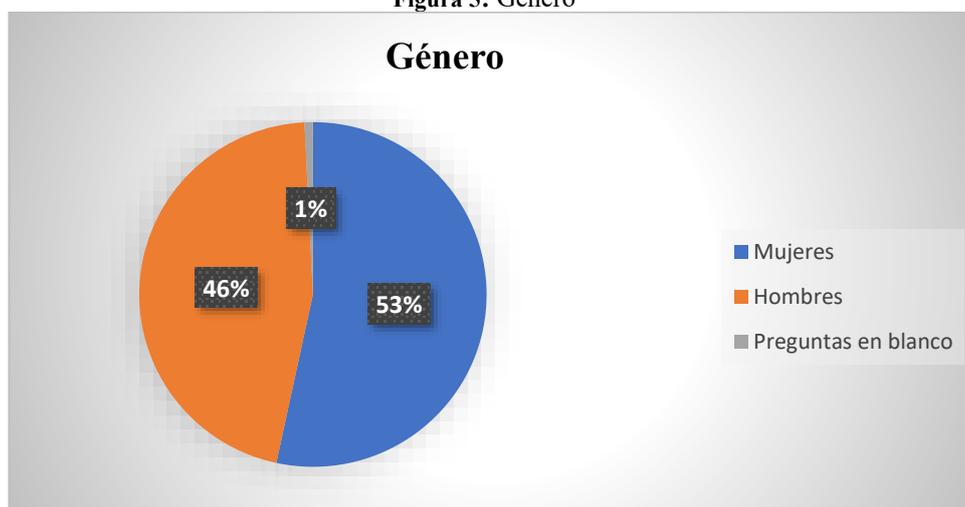
Tabla 4: Género

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Mujeres	205	53 %
Hombres	176	46 %
Preguntas en blanco	3	1%
Total	384	100 %

Fuente: Colaboradores de empresas privadas

Elaborado por: La autora

Figura 5: Género



Fuente: Colaboradores de empresas privadas

Elaborado por: La autora

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en las empresas privadas de la ciudad de Loja, una gran mayoría está representada por el 53% (256) son mujeres. Y, por otro lado, el 46% (176) son hombres y un total del 1% (3) no respondió la pregunta.

Análisis cualitativo:

El mayor porcentaje de personas que laboran en las empresas privadas de la ciudad de Loja, son mujeres, por ello la investigación debe estar enfocada a la implementación de un buen ambiente laboral.

2.Edad

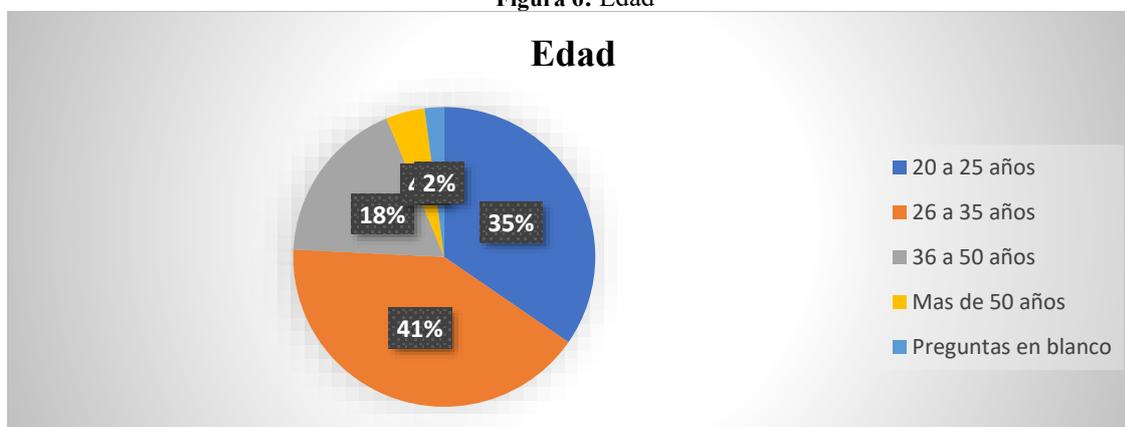
Tabla 5: Edad

Variable	Frecuencia	Porcentaje
20 a 25 años	133	35%
26 a 35 años	158	41%
36 a 50 años	69	18%
Mas de 50 años	16	4 %
Preguntas en blanco	8	2%
Total	384	100%

Fuente: Colaboradores de empresas privadas

Elaborado por: La autora

Figura 6: Edad



Fuente: Colaboradores de empresas privadas

Elaborado por: La autora

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en las empresas privadas de la ciudad de Loja, la gran mayoría representada por el 41% (158) son trabajadores con una edad entre 26 y 35 años. Por otro lado, el 35% tiene entre 20 a 25 años. Mientras que el 18% tiene entre 36 a 50 años. Y finalmente un 4% tiene más de 50 años y un 2% no respondió la pregunta.

Análisis cualitativo:

El mayor porcentaje de personas que laboran en las empresas privadas de la ciudad de Loja, tienen una edad entre veintiséis años y treintaicinco años, son individuos que nacieron en la década de los ochenta y noventa, por lo tanto la investigación debe estar enfocada a mantener un buen ambiente laboral para las personas con una edad adulta.

3. ¿Recibe la información necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?

Tabla 6: Información necesaria

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	182	47%
A veces	160	42%
Nunca	24	6%
Casi siempre	11	3%
Preguntas en blanco	7	2%
Total	384	100%

Fuente: Colaboradores de empresas privadas

Elaborado por: La autora

Figura 7: Información necesaria



Fuente: Colaboradores de empresas privadas

Elaborado por: La autora

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en las empresas privadas de la ciudad de Loja, el 47% de los trabajadores respondieron que siempre reciben la información necesaria para el desarrollo de sus actividades diarias. Mientras que un 42% respondió que a veces reciben información y 6% nunca. Y finalmente otro porcentaje de un 3% afirmó que casi siempre recibe la información de cómo desarrollar sus actividades. Y un 2% no respondió la pregunta.

Análisis cualitativo:

El mayor porcentaje de personas que laboran en las empresas privadas de la ciudad de Loja, es de un 48.3% donde pueden indicar que la mayoría de las empresas brindan la información necesaria para el desarrollo de cada una de sus actividades, y es por eso que motiva a seguir manteniendo un buen clima laboral.

4. ¿Cuándo se implementa algún cambio y es necesaria su formación específica, la empresa le proporciona algún tipo de capacitación?

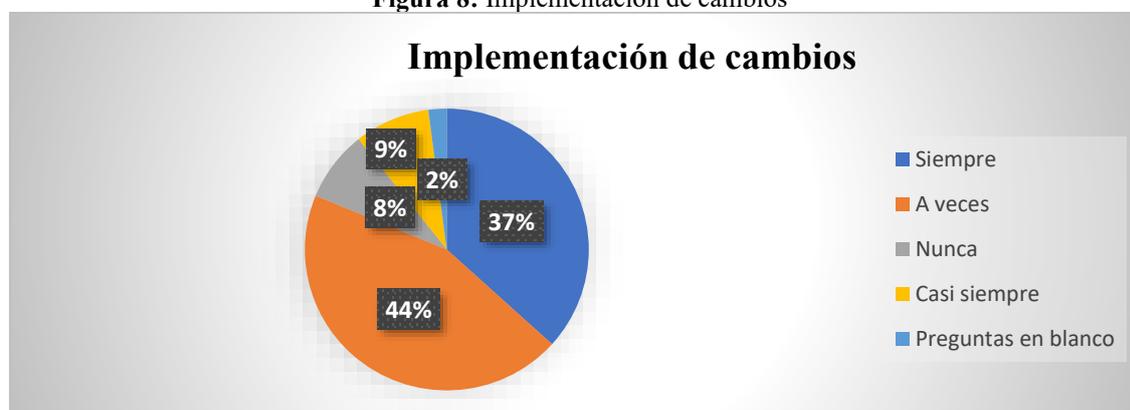
Tabla 7: Implementación de cambios

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	141	37%
A veces	171	44%
Nunca	31	8%
Casi siempre	33	9%
Preguntas en blanco	8	2%
Total	384	100%

Fuente: Colaboradores de empresas privadas

Elaborado por: La autora

Figura 8: Implementación de cambios



Fuente: Colaboradores de empresas privadas

Elaborado por: La autora

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en las empresas privadas de la ciudad de Loja, el 44% de los trabajadores respondieron que a veces reciben capacitaciones cuando se implanta algún cambio en la empresa. Mientras que un 37% respondió que siempre les brindan capacitaciones y 8% nunca. Y finalmente otro porcentaje de un 9% afirmó que casi siempre reciben capacitaciones cuando existe algún cambio en la empresa y 2% no respondió la pregunta planteada.

Análisis cualitativo:

El mayor porcentaje de personas que laboran en las empresas privadas de la ciudad de Loja, es de un 44% donde pueden indicar que la mayoría de las empresas no brindan capacitaciones cuando existe algún cambio en la empresa, por eso es importante trabajar en la implementación de capacitaciones cuando existe algún cambio en las empresas.

5. ¿La empresa le brinda oportunidades para su desarrollo profesional?

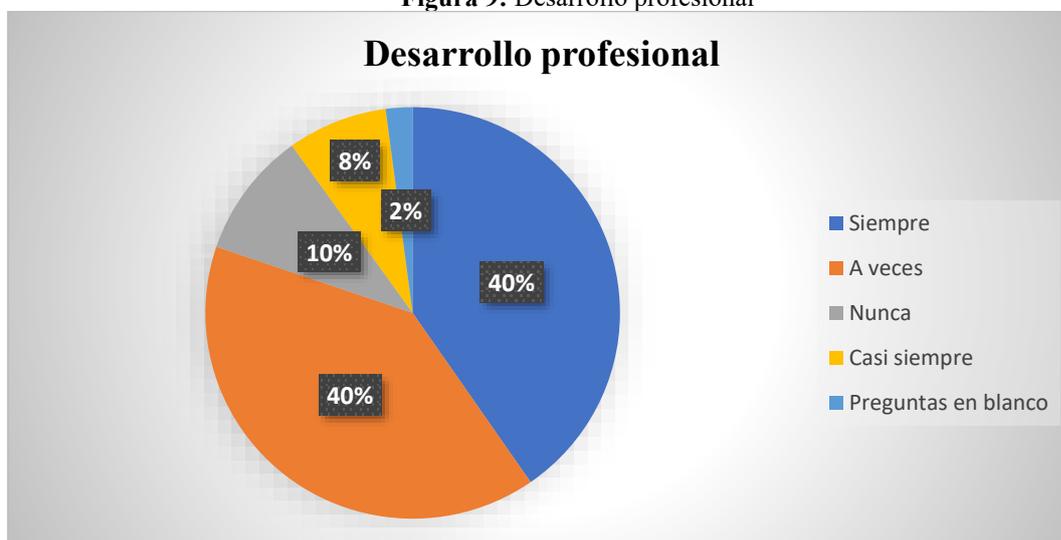
Tabla 8: Desarrollo profesional

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	155	40%
A veces	153	40%
Nunca	38	10%
Casi siempre	30	8%
Preguntas en blanco	8	2%
Total	384	100%

Fuente: Colaboradores de empresas privadas

Elaborado por: La autora

Figura 9: Desarrollo profesional



Fuente: Colaboradores de empresas privadas

Elaborado por: La autora

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en las empresas privadas de la ciudad de Loja, el 40% de los trabajadores respondieron que siempre tienen oportunidades para su desarrollo profesional. Mientras que otro 40% respondió que a veces tienen oportunidades y 10% nunca. Y finalmente otro porcentaje de un 8% afirmó que casi siempre tiene la oportunidad para su desarrollo profesional y un 2% no contestó.

Análisis cualitativo:

El mayor porcentaje de personas que laboran en las empresas privadas de la ciudad de Loja, es de un 40% donde pueden indicar que la mayoría de las empresas sí brindan oportunidades para su desarrollo profesional, donde se puede seguir apoyando para que sigan con los planes en marcha que cuenta cada institución privada.

6. ¿Periódicamente en esta empresa se evalúa el desempeño del personal?

Tabla 9: Evalúa el desempeño del personal

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	279	73%
No	95	25%
Preguntas en blanco	10	2%
Total	384	100%

Fuente: Colaboradores de empresas privadas

Elaborado por: La autora

Figura 10: Evalúa el desempeño del personal



Fuente: Colaboradores de empresas privadas

Elaborado por: La autora

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en las empresas privadas de la ciudad de Loja, el 73% de los trabajadores respondieron que la empresa si evalúa el desempeño periódicamente. Mientras que un 25% respondió que la empresa no evalúa periódicamente su desempeño. Y un 2% no contesto la interrogante planteada.

Análisis cualitativo:

El mayor porcentaje de personas que laboran en las empresas privadas de la ciudad de Loja, es de un 73% donde pueden indicar que la mayoría de las empresas si evalúan periódicamente su desempeño, esto indica que si se preocupan por el desempeño de sus colaboradores.

7. ¿Recibe retroalimentación sobre su desempeño laboral?

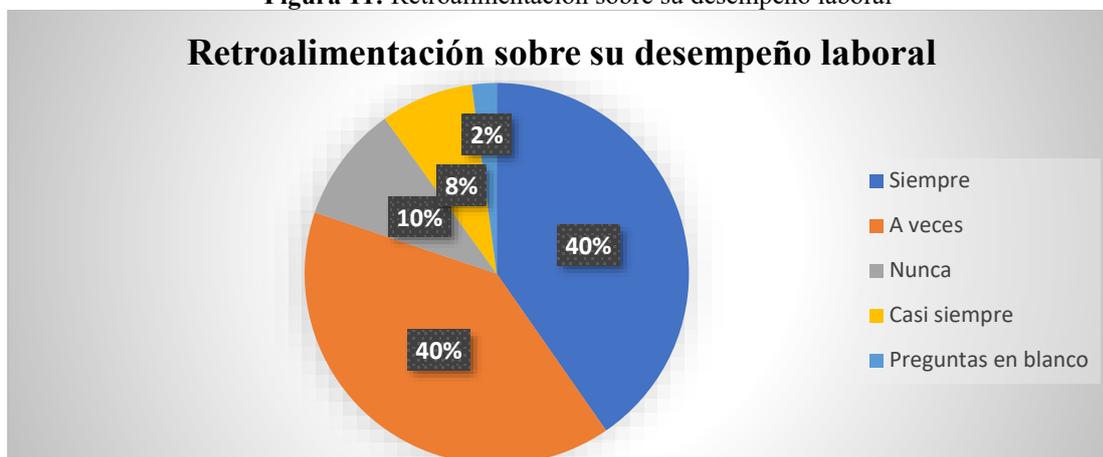
Tabla 10: Retroalimentación sobre su desempeño laboral

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	155	40%
A veces	153	40%
Nunca	38	10%
Casi siempre	30	8%
Preguntas en blanco	8	2%
Total	384	100%

Fuente: Colaboradores de empresas privadas

Elaborado por: La autora

Figura 11: Retroalimentación sobre su desempeño laboral



Fuente: Colaboradores de empresas privadas

Elaborado por: La autora

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en las empresas privadas de la ciudad de Loja, el 40% de los trabajadores respondieron que siempre tienen oportunidades para su desarrollo profesional. Mientras que otro 40% respondió que a veces tienen oportunidades y 10% nunca. Y finalmente otro porcentaje de un 8% afirmó que casi siempre tiene la oportunidad para su desarrollo profesional. Y un 2% no respondió la pregunta.

Análisis cualitativo:

El mayor porcentaje de personas que laboran en las empresas privadas de la ciudad de Loja, es de un 40% donde pueden indicar que la mayoría de las empresas si brindan oportunidades para su desarrollo profesional, donde se puede seguir apoyando para que sigan con los planes en marcha que cuenta cada institución privada.

8. ¿Usted participa de algunos de estos eventos en su institución?

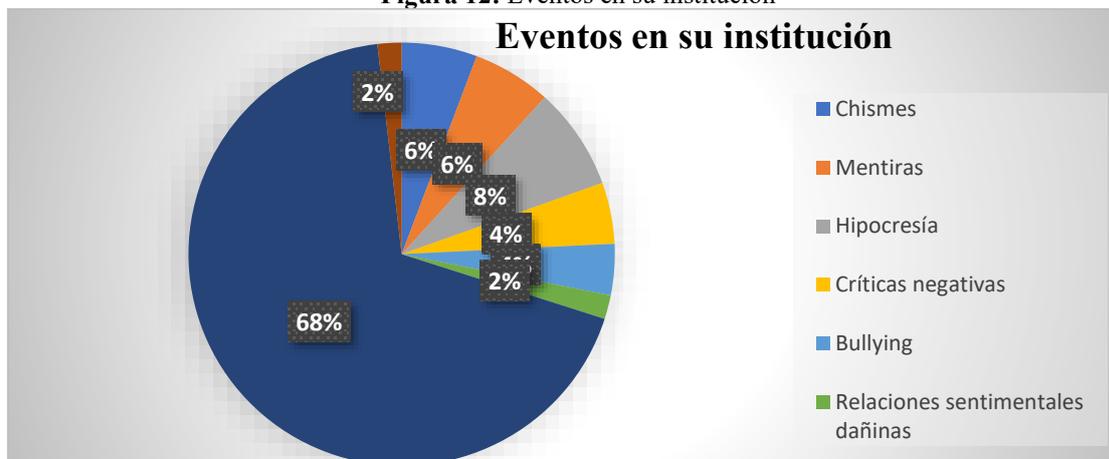
Tabla 11: Eventos en su institución

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Chismes	22	6%
Mentiras	23	6%
Hipocresía	30	8%
Críticas negativas	18	5%
Bullying	15	4%
Relaciones sentimentales dañinas	7	2%
Ninguna de las anteriores	262	68%
Preguntas en blanco	7	2%
Total	384	100%

Fuente: Colaboradores de empresas privadas

Elaborado por: La autora

Figura 12: Eventos en su institución



Fuente: Colaboradores de empresas privadas

Elaborado por: La autora

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en las empresas privadas de la ciudad de Loja, el 68% de los trabajadores respondieron que ninguna opción de las anteriores han participado en su institución. Mientras que un 8% hipocresía y 6% mentiras, 6% chismes, 5% críticas negativas, 4% bullying. Y finalmente un porcentaje del 2% relaciones sentimentales. Y un 2% no respondió la interrogante planteada.

Análisis cualitativo:

El mayor porcentaje de personas que laboran en las empresas privadas de la ciudad de Loja, es de un 68% donde se puede evidenciar que sus colaboradores no participan de eventos que puedan dañar el clima laboral, es ahí donde se debe trabajar para seguir manteniendo un buen ambiente de trabajo.

9. ¿Ha participado usted de algunos elementos que dañan el clima laboral por una o más ocasiones?

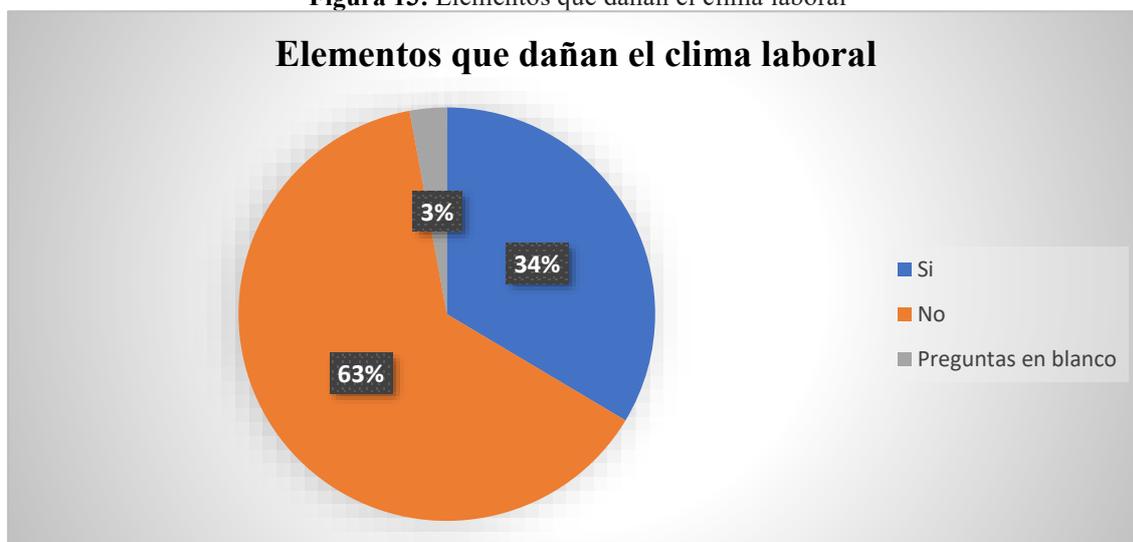
Tabla 12: Elementos que dañan el clima laboral

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	129	34%
No	244	63%
Preguntas en blanco	11	3
Total	384	100%

Fuente: Colaboradores de empresas privadas

Elaborado por: La autora

Figura 13: Elementos que dañan el clima laboral



Fuente: Colaboradores de empresas privadas

Elaborado por: La autora

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en las empresas privadas de la ciudad de Loja, el 63% de los trabajadores respondieron que la empresa no ha participado de algunos elementos que puedan dañar el clima. Mientras que un 34% respondió que la empresa si ha participado de algunos elementos que puedan dañar el clima laboral. Y un 3% no respondió la interrogante planteada.

Análisis cualitativo:

El mayor porcentaje de personas que laboran en las empresas privadas de la ciudad de Loja, es de un 63% donde pueden indicar que la mayoría de los colaboradores no han participado de elementos que dañan el clima laboral, esto nos indica que hay que seguir manteniendo un buen ambiente laboral.

10. ¿Ha sido víctima de una o más acciones negativas por parte de sus compañeros?

Tabla 13: Oportunidades para su desarrollo profesional

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	141	37%
No	233	61%
Preguntas en blanco	10	2%
Total	384	100%

Fuente: Colaboradores de empresas privadas

Elaborado por: La autora

Figura 14: Acciones negativas



Fuente: Colaboradores de empresas privadas

Elaborado por: La autora

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en las empresas privadas de la ciudad de Loja, el 61% de los trabajadores manifestaron que las empresas no brindan oportunidades para su desarrollo profesional. Mientras que un 37% indicó que la empresa si brindan oportunidades para su desarrollo profesional. Y un 2% no respondió la pregunta.

Análisis cualitativo:

El mayor porcentaje de personas que laboran en las empresas privadas de la ciudad de Loja, es de un 62.3% donde pueden indicar que la empresa no brinda oportunidades para su desarrollo profesional y es por eso la importancia de hacer conocer a las empresas los beneficios que hay a través de brindar oportunidades a sus colaboradores.

11. ¿Práctica comunicación asertiva en la institución?

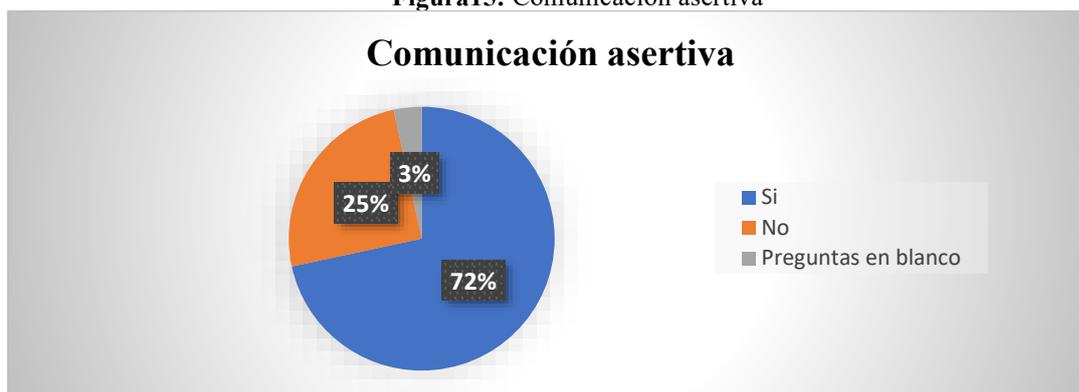
Tabla 14: Comunicación asertiva

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	275	72%
No	96	25%
Preguntas en blanco	13	3%
Total	384	100%

Fuente: Colaboradores de empresas privadas

Elaborado por: La autora

Figura15: Comunicación asertiva



Fuente: Colaboradores de empresas privadas

Elaborado por: La autora

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en las empresas privadas de la ciudad de Loja, el 72% de los trabajadores respondieron que si practican la comunicación asertiva. Mientras que un 25% respondió que no practican la comunicación asertiva. Y un 3% no respondió la pregunta.

Análisis cualitativo:

El mayor porcentaje de personas que laboran en las empresas privadas de la ciudad de Loja, es de un 72% donde pueden indicar que la mayoría de los colaboradores si practican la comunicación asertiva, entonces para que se siga manteniendo una buena comunicación se debe seguir motivando a sus colaboradores.

12. ¿Recibe de buena manera críticas constructivas sobre su desempeño laboral?

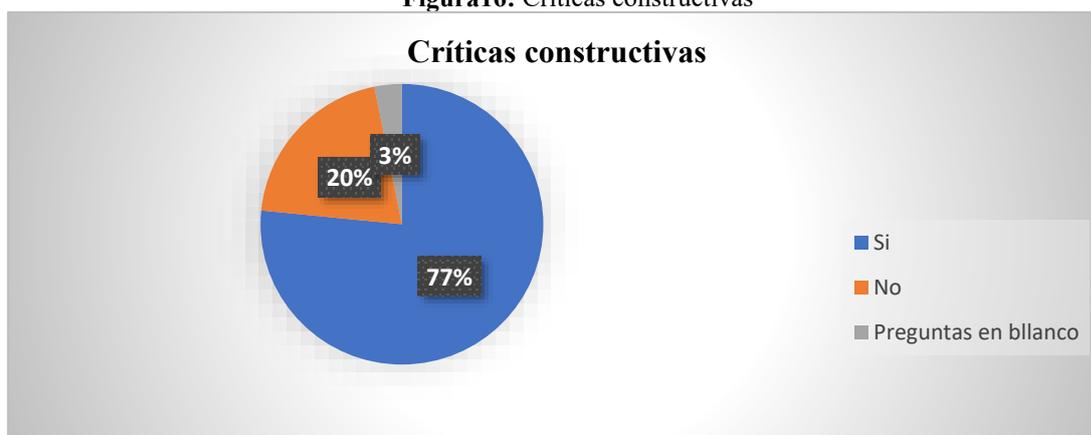
Tabla 15: Críticas constructivas

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	294	79%
No	78	21%
Preguntas en blanco	12	3%
Total	384	100%

Fuente: Colaboradores de empresas privadas

Elaborado por: La autora

Figura16: Críticas constructivas



Fuente: Colaboradores de empresas privadas

Elaborado por: La autora

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en las empresas privadas de la ciudad de Loja, el 77% de los trabajadores respondieron que si reciben de buena manera las críticas constructivas para su desempeño. Mientras que un 20% respondió que no si reciben de buena manera las críticas constructivas para su desempeño. Y un 3% no respondió la pregunta.

Análisis cualitativo:

El mayor porcentaje de personas que laboran en las empresas privadas de la ciudad de Loja, es de un 79% donde se puede evidenciar que la mayoría de colaboradores reciben de buena manera las críticas constructivas, motivando a seguir mejorando cada día.

11 Propuesta de acción

11.1 Introducción

El presente proyecto de titulación se encuentra enfocado al mejoramiento de un buen clima laboral dentro de las empresas privadas de la ciudad de Loja, con el objetivo de tener un personal satisfecho en sus lugares de trabajo, con el propósito de alcanzar una mayor productividad y rentabilidad laboral con cada uno de sus colaboradores, brindando estabilidad laboral y emocional a cada uno de los integrantes que conforman las diferentes empresas de la localidad.

Llegando a ser necesario contar con un ambiente armonioso de trabajo en el cual los colaboradores podrán desarrollar sus actividades y responsabilidades de manera satisfactoria la cual brindará seguridad y confianza al momento de cumplir con sus obligaciones en sus diferentes ámbitos de trabajo.

El plan de clima laboral tiene como objetivo reducir y prevenir los diferentes inconvenientes o malestares que puedan ocasionarse entre compañeros de trabajo, así como incrementar la eficiencia del personal y calidad de los servicios que ofrecen las instituciones. Un aspecto importante será compartir las actividades desarrolladas donde podrán ponerlas en prácticas para su respectivo compañerismo, fomentando la participación en equipo. Por otro lado, cabe destacar que el plan de clima laboral será elaborado para minimizar los problemas e inconvenientes laborales dando como resultado un personal más comprometido y responsable al momento de cumplir sus actividades

El clima laboral ocupa un rol importante en las organizaciones, estableciendo normas y reglas que deben seguir tanto por parte de los empleadores como de los trabajadores para poder minimizar y eliminar los diferentes factores que puedan ocasionar un desagradable clima laboral.

11.2 Presentación

Mediante la investigación realizada es dar a conocer cuáles son las técnicas o métodos que se puede utilizar para alcanzar un agradable clima laboral dentro de las empresas privadas de la ciudad de Loja, a través del cual se puede identificar diferentes factores que puedan estar ocasionando un desagradable clima laboral, mediante el cual se va identificar diversos inconvenientes que puedan estar ocurriendo en el lugar de trabajo, a través de las soluciones que pueden brindar desde el departamento de Gestión del Talento Humano.

Cabe destacar que el clima laboral aporta directamente al desarrollo personal y laboral, siendo los beneficios que se puede lograr al momento de implementar el plan de clima laboral, direccionándose a la obtención de un agradable ambiente de trabajo, donde podrán compartir experiencias entre compañeros de trabajo, estrechando lazos de amistad y compañerismo, creando entornos armoniosos en cada espacio de trabajo.

Finalmente, con la elaboración de un plan de clima, se pretende mantener un agradable clima laboral para los colaboradores, para que pueden tener un mejor desempeño laboral y además poder contribuir al bienestar personal, psicológico y social dentro de las instituciones con la finalidad de evitar inconvenientes que se puedan suscitar en el ambiente laboral mediante el cual se va implementar un plan de mejoras del clima laboral, garantizando el bienestar laboral y personal.

11.3 Beneficiarios

Los principales beneficiarios del proyecto de titulación son las empresas privadas de la ciudad de Loja, donde contarán con una guía de información actualizada que puede ser utilizada en cualquier empresa que no cuente con un Plan de clima laboral, donde encontrará diferentes métodos y técnicas que puede aplicar en su organización.

Tabla 16: Beneficiarios

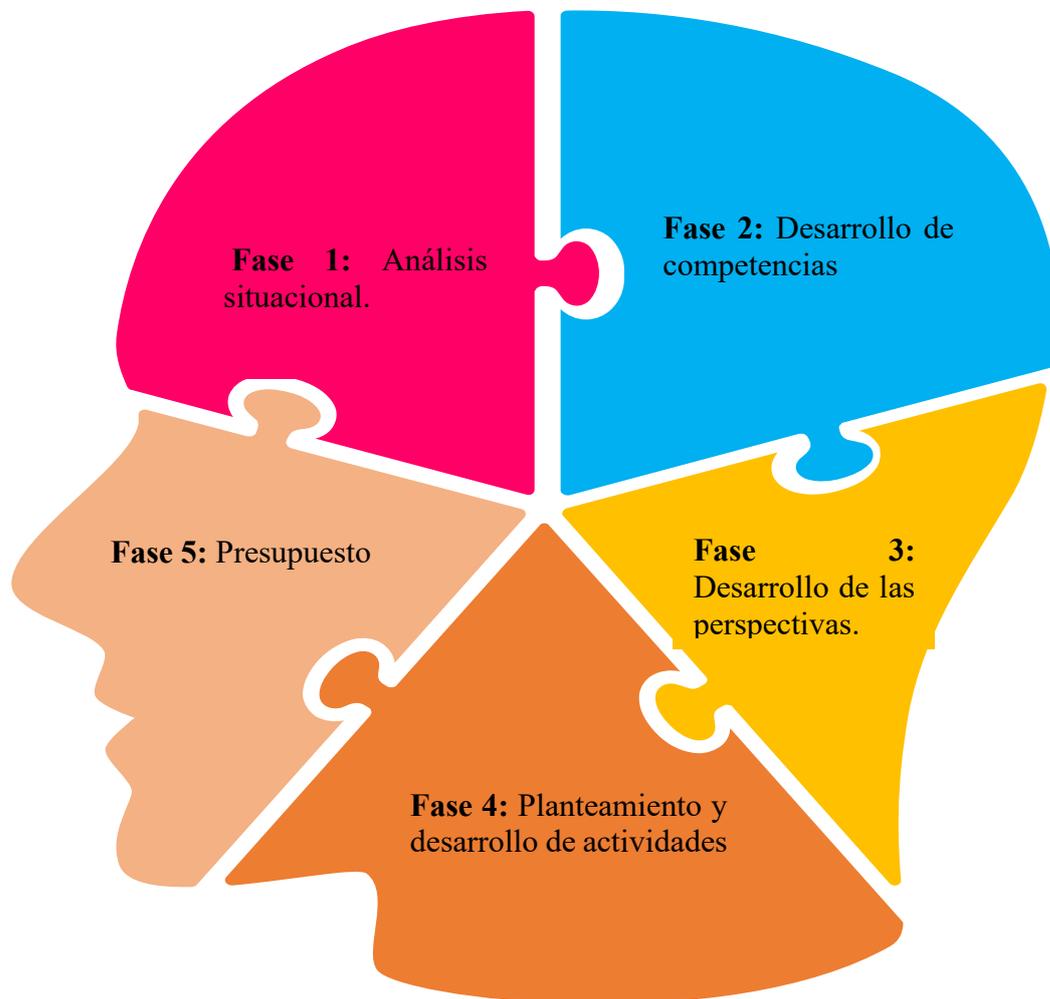
Tipo de beneficiario	A quien está dirigido	Resultado	Alcance
Directo	Colaboradores de las empresas privadas de la ciudad de Loja.	Se van establecer varias actividades, donde se relacionarán y compartirán entre compañeros de trabajo.	3091 colaboradores
Indirecto	Ciudadanía del cantón Loja.	Mejor atención por parte de los colaboradores de las empresas privadas de la ciudad de Loja.	175.077 habitantes

Fuente: La autora

Elaborado por: La autora

11.4 Estructura

Figura 17: Desarrollo del Plan de mejoras



Fuente: La autora

Elaborado por: La autora

11.5 Documento presentado



INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
Hacemos gente de talento!



TALENTO HUMANO
TECNOLOGÍA SUPERIOR



**“PLAN DE MEJORAS DEL CLIMA LABORAL
PARA PROMOVER EL DESARROLLO
ORGANIZACIONAL DE LAS INSTITUCIONES
PRIVADAS DE LA CIUDAD DE LOJA PARA EL
AÑO 2021”**

AUTORA:

Jiménez Reyes Jenny Maribel

DIRECTOR:

Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase

Loja, Ecuador 2021

Índice

1.	Introducción	5
2.	Objetivo del plan.....	6
3.	Glosario.....	7
4.	Plan de mejoras	9
	4.1. <i>Análisis situacional</i>	9
	4.2. <i>Competencias laborales</i>	10
5.	Propuesta del plan de mejora	12
	5.1. <i>Desarrollo de la perspectiva</i>	14
6.	Cronograma de actividades a seguir por cada estrategia	22
7.	Presupuesto	24
8.	Conclusiones	25
9.	Recomendaciones	26
10.	Bibliografía	27

Índice de tablas

Tabla 1: Competencias requeridas.....	11
Tabla 2: Desarrollo de la perspectiva	12
Tabla 3: Cronograma de actividades	22
Tabla 4: Presupuesto	24

Índice de figuras

Figura Nro. 1: Actividad 1 Realizar reconocimientos económicos hacia los colaboradores.	14
Figura Nro. 2: Actividad 2 Capacitar a los trabajadores en el buen manejo y uso de las herramientas de trabajo.....	15
Figura Nro. 3: Actividad 3 Brindar el material necesario para cumplir con su trabajo.	15
Figura Nro. 4: Actividad 1 Planificar reuniones sociales	16
Figura Nro. 5: Actividad 2 Reuniones entre compañeros de trabajo para conocerse mejor.	17
Figura Nro. 6: Actividad 3 Premiar al mejor colaborador del mes.....	17
Figura Nro. 7: Actividad 1 Realizar capacitaciones, integrando a todo el personal.....	18
Figura Nro. 8: Actividad 2 Colaborar en la organización y limpieza de su lugar o área de trabajo.	19
Figura Nro. 9: Actividad 2 Brindar capacitaciones al personal para que pueda ofrecer un buen servicio.	20
Figura Nro. 10: Actividad 2 Realizar ofertas de sus servicios o productos.....	20
Figura Nro. 11: Actividad 3 Entregar reconocimientos a clientes fijos.	21

1. Introducción

El clima laboral es el espacio o lugar donde se desarrollan las actividades diarias de trabajo que inciden de manera directa en el bienestar físico, mental y social de quienes integran las empresas, por ello, las organizaciones actuales deben priorizar entornos que contribuyan a incrementar la productividad teniendo en cuenta la satisfacción de los colaboradores en su puesto de trabajo.

El presente plan de mejoras es dirigido a empresas privadas de la ciudad de Loja para que sus colaboradores puedan conocer más de cerca los beneficios de tener un agradable clima laboral en sus puestos de trabajo y se los pueda practicar en el transcurso de su vida cotidiana, alcanzando aspectos positivos, que contribuya a su crecimiento personal y profesional. Así mismo, se busca fomentar una cultura organizacional que manifieste en sus servidores un sentido de pertenencia, motivación y calidez humana en la prestación de servicios en la empresa donde laboran.

Es importante mejorar las condiciones de trabajo en cada área de las empresas, identificando los problemas que afecten el clima laboral de los colaboradores, los factores que se deben tomar en cuenta son; estrés, comunicación ineficiente y malas relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, por ende, se pretende a través del plan, proponer una serie de actividades capaces de reducir los problemas antes mencionados, disminuyendo contrariedades que pueden darse para la afección del bienestar de los equipos de trabajo.

Finalmente, el resultado que se espera obtener mediante la implementación del presente plan de mejora del clima laboral es incrementar la satisfacción y productividad de los colaboradores fortaleciendo la convivencia diaria del equipo de trabajo, ejecutando acciones estratégicas para lograr un entorno de trabajo idóneos y así alcanzar personal leal y comprometido con los objetivos organizacionales lo cual contribuirá a mejorar la imagen de las empresas privadas de la ciudad de Loja.

2. **Objetivo del plan**

Elaborar un plan de mejoras del clima laboral para promover el desarrollo organizacional mediante estrategias y prácticas recreativas con el fin de motivar a los colaboradores en sus diferentes puestos de trabajo en las instituciones privadas de la ciudad de Loja.

3. Glosario

- **Actitudes:** Es el comportamiento que emplea un individuo frente a la vida.
- **Ambiente de trabajo:** Conjunto de factores y condicionantes circunstanciales que rodean y determinan el desarrollo de una actividad laboral.
- **Análisis situacional:** es el estudio del medio en que se desenvuelve la empresa en un determinado momento, tomando en cuenta los factores internos y externos mismos que influyen en cómo se proyecta la empresa en su entorno.
- **Carga mental:** Conjunto de exigencias mentales que la jornada laboral impone al trabajador. Nivel de actividad mental necesario para desarrollar un trabajo.
- **Clima laboral:** el medio ambiente físico y humano en el que se desarrolla el trabajo.
- **Competencias laborales:** son aquellos conocimientos y habilidades que tiene una persona para responder ante una tarea o actividad en el ámbito del trabajo.
- **Comportamiento:** Manera de comportarse de una persona en una situación determinada o en general.
- **Conocimientos:** se suele entender como: Hechos o información adquiridos por una persona a través de la experiencia o la educación
- **Cronograma de actividades:** Es una descripción específica de las *actividades* y del tiempo que se va a emplear para la ejecución del proyecto.
- **Cultura organizacional:** es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones.
- **Diagnostico:** análisis que se realiza para determinar cualquier situación en determinadas áreas.
- **Eficacia:** es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.
- **Eficiencia:** Se refiere a lograr las metas con la menor cantidad de recursos.

- **Estrategias:** es un plan para dirigir un asunto.
- **Factores del clima Laboral:** son aquellos elementos que rodea el ambiente del clima laboral afectando de forma directa.
- **Habilidades:** es la capacidad o aptitud para realizar una actividad.
- **Interacción:** es la acción que se ejerce recíprocamente entre dos o más objetos, personas, energías o entes.
- **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.
- **Metas:** Fin al que se dirigen las acciones o deseos de una persona.
- **Motivación:** es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta de la persona hacia metas o fines determinados.
- **Objetivos:** Fin que se quiere alcanzar y al cual se dirige una acción.
- **Plan de acción:** Es una hoja de ruta que puede ayudarlo a lograr sus metas y objetivos.
- **Problemas evidenciados:** Son aquellos que se los puede visualizar mediante estudios realizados.
- **Productividad:** Capacidad de la naturaleza o la industria para producir.
- **Propósitos:** es aquello que mueve a una persona a llevar a cabo cierta acción.
- **Relaciones humanas:** son los vínculos que se generan entre las personas y pueden ser interacciones espontáneas o vínculos permanentes.
- **Satisfacción:** es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral.
- **Casos:** Son los conflictos que surgen dentro de las organizaciones.
- **Clima organizacional:** Calidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento.
- **Conflicto:** Es una pelea o disputa que se da cuando dos o más personas tienen intereses u opiniones diferentes. (Pérez, 2021)

4. Plan de mejoras

El presente plan de mejoras ha sido desarrollado en base a un estudio previo obtenido en el proceso de recolección de datos, mediante una encuesta estructurada y dirigida a trabajadores del sector privado, la misma que facilito obtener resultados confiables evidenciando la realidad que atraviesan las organizaciones actuales en cuanto a clima laboral, malas relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, comunicación ineficiente, desconocimiento para el desarrollo de sus actividades cuando existe la implementación de cambios.

4.1. Análisis situacional

A través del estudio realizado mediante las encuestas y entrevistas dirigidas a los colaboradores de las empresas privadas de la ciudad de Loja se pudo evidenciar que existe factores en los que se debe aplicar mejoras para garantizar la satisfacción de los colaboradores. Entre ellos existe la afectación cuando se da el cambio de nuevas herramientas de trabajo, ya que no existe una adecuada capacitación sobre la implementación de nuevas herramientas, donde los colaboradores necesitan conocer más de cerca los nuevos cambios que se realizan en la organización.

También en las empresas existe que no les brindan desarrollo profesional, ya que es muy importante apoyar a los colaboradores en su crecimiento o desarrollo personal, porque mientras más preparados sean los colaboradores más productiva serán las empresas. No existe la retroalimentación necesaria para la corrección de actividades a desarrollar, siendo indispensables para que sus trabajadores puedan mejorar.

Se pudo conocer de cerca que existe en las empresas bajos acontecimientos que dañan el clima laboral generando daño a la integridad de las personas dado por (bullying, críticas negativas, chismes, mentiras, hipocresías, relaciones sentimentales dañinas, egoísmos) factores que se ha identificado a tomar en cuenta para aportar con soluciones y minimizarlos. Existen malas relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, llegando hacer un factor que hay que tenerlo en cuenta para evitar los incómodos momentos que puedan ocurrir entre trabajadores, ocasionando distracciones que no pueden lograr concentrarse para el desarrollo de sus actividades.

La comunicación asertiva, se debe saber cómo utilizarla y su importancia que tiene al ser practicada de forma correcta para mejorar la comunicación., mediante la cual intervendrá los colaboradores y jefes de una organización. Los colaboradores de las empresas privadas no reciben de buena manera las críticas constructivas, generando que exista un mal clima laboral y para reducir este factor es necesario indicar los colaboradores la importancia que tiene tomar de forma positiva las críticas constructivas que ayudan a su mejoramiento y crecimiento laboral. Y frente a estas situaciones se pretende dar solución, con el siguiente plan de mejoras que se describe a continuación.

4.2. Competencias laborales

Las competencias laborales es tener los conocimientos y la habilidad para responder satisfactoriamente la demanda de una tarea o actividad, cumpliendo habilidades los objetivos establecidos por una institución o empresa. Las competencias son:, conocimientos y actitudes, que debe poseer los colaboradores para el buen desempeño de sus actividades laborales. (Olmos, 2021)

La siguiente tabla muestra el grado de competencias actuales que se evidencian en los colaboradores y en las cuales con el presente plan de mejoras se pretende dar una solución al mejoramiento de las competencias que cuentan los trabajadores de cada organización, a través de diferentes actividades que se va a plantear, durante el desarrollo de la propuesta de acción.

Tabla 17: Competencias requeridas

		Competencias requeridas					
Nro.	Competencias	Nivel actual			Nivel esperado.		
		Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
1	Trabajo en equipo		x		x		
2	Liderazgo		x		x		
3	Flexibilidad			x		x	
4	Organización		x		x		
5	Decisión			x		x	
6	Habilidad analítica		x		x		
7	Conocimiento de la industria de mercado			x		x	
8	Capacidad de entender a los demás.			x		x	
9	Facilidad de palabra			x		x	
10	Responsabilidad		x		x		

Fuente: La autora

Elaborado por: La autora

La realización de un plan de acción es necesario para todas las empresas que deseen alcanzar metas concretas y, por tanto, necesitan una guía inmediata con acciones estratégicas planteadas en función de sus objetivos, presupuesto y recursos a utilizar. A continuación, se encuentran las ventajas de utilizar un plan de acción. (Anónimo, 2020)

- Define y refleja los objetivos de manera concreta.
- Establece indicadores de avance en función de los objetivos.
- Facilita el seguimiento y evaluación de los avances realizados.
- Marca los tiempos desde el comienzo hasta la consecución.
- Lo más importante de contar con un plan de acción es que ayude a la consecución objetivos de la empresa

5. Propuesta del plan de mejora

Tabla 18: Desarrollo de la perspectiva

	PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES	META	ACCIONES	TIEMPO	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Financiera		Mantener incentivos económicos hacia sus colaboradores.	Cumplir con las actividades propuestas para los colaboradores.	50% de satisfacción para su personal.	Reconocimientos económicos	Mensual	Registro de cumplimiento.
		Dar un buen manejo a los recursos de la empresa.	Cuidar los materiales y bienes de la empresa para el ahorro de los mismos.	50% de ahorro tendrá la empresa.	Capacitar a los trabajadores en el buen manejo y uso de las herramientas de trabajo	Trimestral	Informes
		Aumentar la rentabilidad en la empresa.	Brindar las facilidades para el cumplimiento de sus actividades laborales.	50% se alcanzaría un buen ambiente de trabajo.	Brindar el material necesario para cumplir con su trabajo	Semanal	Informes semanales.
		Apoyar a la creación de nuevas ideas y estrategias del trabajador	Mejorar las relaciones personales entre compañeros de trabajo.	50% de aceptación con sus compañeros de trabajo	Planificar reuniones sociales	Mensual	Registro de asistencia
Colaboradores		Enseñar a los colaboradores la importancia que tiene practicar valores y principios en la empresa.	Garantizar la satisfacción hacia sus colaboradores	50% de la estabilidad laboral.	Realizar reuniones entre compañeros de trabajo, mejorando las relaciones interpersonales.	Anual	Informes.
		Motivar al personal para su buen desempeño laboral.	Entregar los elementos necesarios para el cumplimiento de sus actividades.	50% se encontrará satisfecho en su puesto de trabajo	Premiar al mejor colaborador del mes.	Mensualmente	Informes mensuales.

Empleadores	Mejorar la comunicación entre sus colaboradores, brindándoles apoyo, confianza y bienestar laboral.	Brindar conocimientos sobre la importancia de la comunicación.	70% en el mejoramiento de la comunicación.	Realizar capacitaciones, integrando a todo el personal.	Trimestral	Certificados que avalen su participación.
	Aportar con temas de interés donde sus colaboradores sean más participativos	Ayudar a su crecimiento personal y laboral.	50% se encontrará satisfecho en su puesto de trabajo	Capacitar en temas de interés, don puedan obtener nuevos conocimientos	Trimestral	Registro de asistencia Certificados que avalen la participación.
	Presentar un agradable clima laboral hacia los colaboradores.	Garantizar un ambiente armonioso.	60% en mejora para el desempeño laboral.	Colaborar en la organización y limpieza de su lugar o área de trabajo.	Diariamente	Registro de asistencia
Clientes	Ofrecer buenos servicios y productos que puedan satisfacer sus necesidades.	Disponer una buena calidad de los servicios y productos que se ofrece.	80% en mejorar la calidad de los productos y servicios que se ofrece.	Brindar capacitaciones al personal para que pueda ofrecer un buen servicio.	Trimestral	Evaluación de satisfacción
	Brindar atención de calidad que ayude a ser una empresa muy reconocida.	Dar una excelente atención donde se pueda fidelizar a los clientes.	80% en buena atención a sus clientes.	Realizar ofertas de sus servicios o productos.	Mensualmente	Evaluación de satisfacción
	Mantener un ambiente que inspire paz y armonía en lugar de trabajo.	Contribuir al buen manejo del ambiente laboral	80% Colaboradores que transmitan buenas energías.	Entregar reconocimientos a clientes fijos.	Anualmente.	Evaluación de satisfacción

Fuente: La autora

Elaborado por: La autora

5.1. Desarrollo de la perspectiva

Perspectiva 1: Financiera

- ✓ **Objetivos:** Mantener incentivos económicos hacia sus colaboradores. Dar un buen manejo a los recursos de la empresa. Aumentar la rentabilidad en la empresa. Brindar las facilidades para el cumplimiento de sus actividades laborales.
- ✓ **Metas:** 50%de satisfacción para su personal. 50% de ahorro tendrá la empresa. 50% se alcanzaría un buen ambiente de trabajo.
- ✓ **Indicadores:** Cumplir con las actividades propuestas para los colaboradores. Cuidar los materiales y bienes de la empresa para el ahorro de los mismos.
- ✓ **Actividades:** Realizar reconocimientos económicos hacia los colaboradores. Capacitar a los trabajadores en el buen manejo y uso de las herramientas de trabajo. Brindar el material necesario para cumplir con su trabajo.

Figura Nro. 1: Actividad 1 Realizar reconocimientos económicos hacia los colaboradores.



Realizar reconocimientos económicos hacia los colaboradores.



Para realizar la siguiente actividad se debe reconocer al mejor trabajador, entregando incentivos economicos y esto ayudara a motivar a los demas colaboradores.

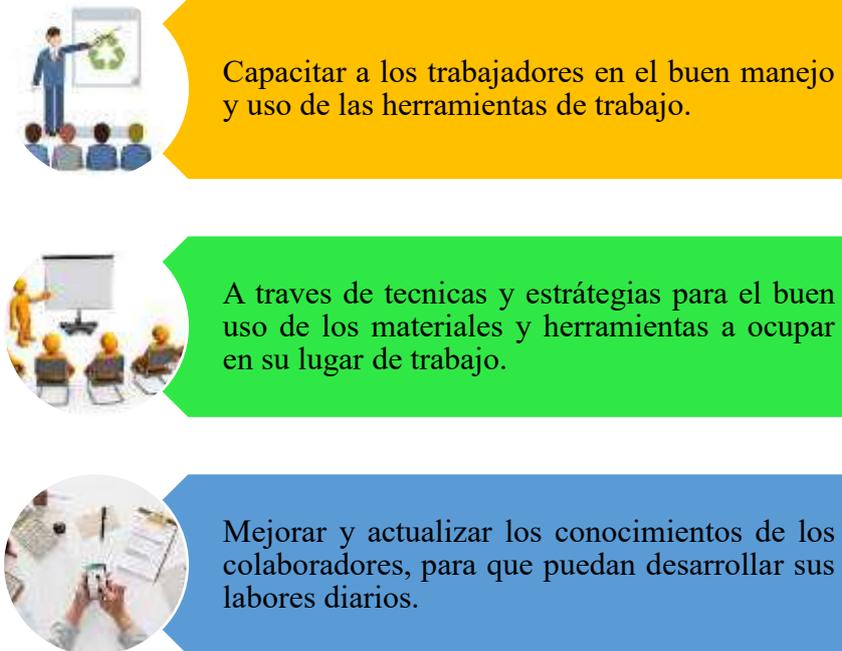


Ayudando a mejorar el rendimiento y compromiso de cada colaborador al momento del cumplimiento de sus labores.

Fuente: La autora

Elaborado por: La autora

Figura Nro. 2: Actividad 2 Capacitar a los trabajadores en el buen manejo y uso de las herramientas de trabajo.



Fuente: La autora
Elaborado por: La autora

Figura Nro. 3: Actividad 3 Brindar el material necesario para cumplir con su trabajo.



Fuente: La autora
Elaborado por: La autora

Perspectiva 2: Colaboradores

- ✓ **Objetivo:** Apoyar a la creación de nuevas ideas y estrategias del trabajador. Enseñar a los colaboradores la importancia que tiene practicar valores y principios en la empresa. Motivar al personal para su buen desempeño laboral.
- ✓ **Metas:** 50% de aceptación con sus compañeros de trabajo. 50% de la estabilidad laboral. 50% se encontrará satisfecho en su puesto de trabajo
- ✓ **Indicadores:** Mejorar las relaciones personales entre compañeros de trabajo. Garantizar la satisfacción hacia sus colaboradores. Entregar los elementos necesarios para el cumplimiento de sus actividades.
- ✓ **Actividades a desarrollar:** Planificar reuniones sociales. Realizar reuniones entre compañeros de trabajo, mejorando las relaciones interpersonales. Premiar al mejor colaborador del mes.

Figura Nro. 4: Actividad 1 Planificar reuniones sociales



Fuente: La autora

Elaborado por: La autora

Figura Nro. 5: Actividad 2 Reuniones entre compañeros de trabajo para conocerse mejor.



Realizar reuniones entre compañeros de trabajo, mejorando las relaciones interpersonales.



Una vez al año realizar una fiesta de integración, donde todos los colaboradores podrán asistir y compartir momentos de sana diversión.



Para integrar a todos los colaboradores y sean parte de un solo equipo laboral

Fuente: La autora

Elaborado por: La autora

Figura Nro. 6: Actividad 3 Premiar al mejor colaborador del mes.



Premiar al mejor colaborador del mes.



Reconocer su esfuerzo y dedicación través de un regalo (placas personalizadas, felicitaciones, incentivos económicos y ordenes de cosumo en restaurantes, tiendas o almacenes), incentivando al resto de colaboradores.



Para seguir motivando al resto de compañeros que puedan mejorar, y tambien puedan ser tomados en cuenta para la próxima premiación.

Fuente: La autora

Elaborado por: La autora

Perspectiva 3: Empleadores

- ✓ **Objetivos:** Mejorar la comunicación entre sus colaboradores, brindándoles apoyo, confianza y bienestar laboral. Aportar con temas de interés donde sus colaboradores sean más participativos. Presentar un agradable clima laboral hacia los colaboradores.
- ✓ **Metas:** 70% en el mejoramiento de la comunicación. 50% se encontrará satisfecho en su puesto de trabajo. 60% en mejora para el desempeño laboral.
- ✓ **Indicadores:** Brindar conocimientos sobre la importancia de la comunicación. Ayudar a su crecimiento personal y laboral. Garantizar un ambiente armonioso.
- ✓ **Actividades:** Realizar capacitaciones, integrando a todo el personal. Capacitar en temas de interés, don puedan obtener nuevos conocimientos. Colaborar en la organización y limpieza de su lugar o área de trabajo.

Figura Nro. 7: Actividad 1 Realizar capacitaciones, integrando a todo el personal.



Realizar capacitaciones, integrando a todo el personal.



Contratar un capacitador externo que brinde las capacitaciones requeridas hacia los colaboradores con temas de interés y que se encuentren a la vanguardia del mercado laboral.



Para que conozcan más de cerca la forma correcta de como comunicarse en su lugar de trabajo.

Fuente: La autora

Elaborado por: La autora

Figura Nro. 8: Actividad 2 Colaborar en la organización y limpieza de su lugar o área de trabajo.



Colaborar en la organización y limpieza de su lugar o área de trabajo.



Explicar a cada uno de los colaboradores la importancia de la limpieza en su área de trabajo (organizar constantemente su puesto de trabajo), dando a una buena imagen para la empresa.



Servirá para mantener un agradable clima laboral, en donde los trabajadores puedan realizar sus actividades en un lugar limpio y ordenado.

Fuente: La autora

Elaborado por: La autora

Perspectiva 4: Clientes

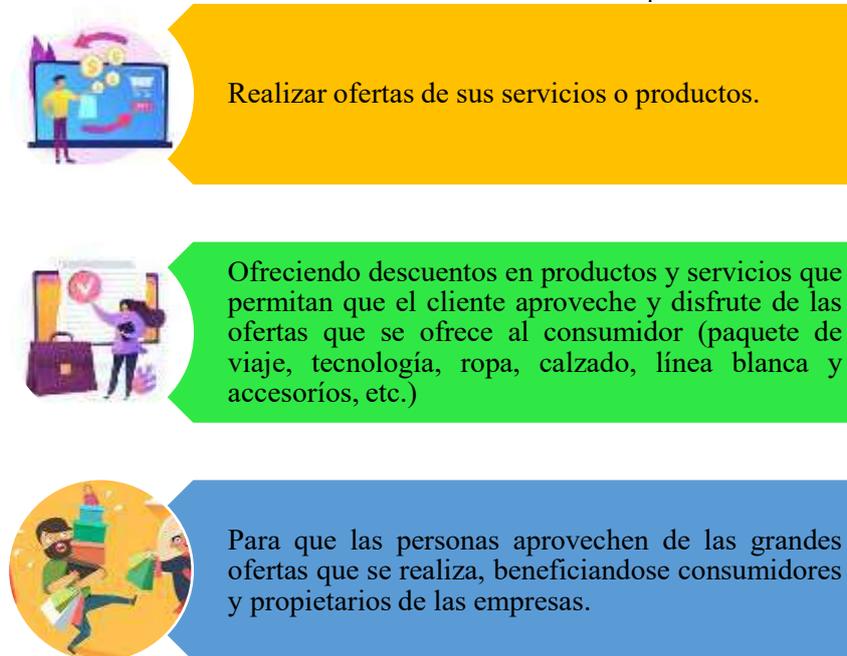
- ✓ **Objetivos:** Ofrecer buenos servicios y productos que puedan satisfacer sus necesidades. Brindar atención de calidad que ayude a ser una empresa muy reconocida. Mantener un ambiente que inspire paz y armonía en lugar de trabajo.
- ✓ **Metas:** 80% en mejorar la calidad de los productos y servicios que se ofrece. 80% en buena atención a sus clientes. 80% Colaboradores que transmitan buenas energías.
- ✓ **Indicadores:** Disponer una buena calidad de los servicios y productos que se ofrece. Dar una excelente atención donde se pueda fidelizar a los clientes. Contribuir al buen manejo del ambiente laboral
- ✓ **Actividades:** Brindar capacitaciones al personal para que pueda ofrecer un buen servicio. Realizar ofertas de sus servicios o productos. Entregar reconocimientos a clientes fijos.

Figura Nro. 9: Actividad 1 Brindar capacitaciones al personal para que pueda ofrecer un buen servicio.



Fuente: La autora
Elaborado por: La autora

Figura Nro. 10: Actividad 2 Realizar ofertas de sus servicios o productos.



Fuente: La autora
Elaborado por: La autora

Figura Nro. 11: Actividad 3 Entregar reconocimientos a clientes fijos.



Entregar reconocimientos a clientes fijos.



Entregando cupones participativos para diferentes sorteos que se realizan en el transcurso del año, donde se le entregará un cupon participativo por una compra mayor a \$10 dólares.



El cliente ayudará con la difusión, que se esta desarrollando en las empresas y traerá mas clientela.

Fuente: La autora

Elaborado por: La autora

A través las actividades propuestas se pretende dar solución a los diferentes factores que afectan el clima laboral, alcanzando un ambiente armonioso, de trabajo teniendo colaboradores productivos y satisfechos en el cumplimiento de sus actividades cotidianas.

Realizar capacitaciones, integrando a todo el personal.	Capacitador externo			X				X			X		
Capacitar en temas de interés, donde puedan obtener nuevos conocimientos.				X				X			X		
Colaborar en la organización y limpieza de su lugar o área de trabajo.	Todos los colaboradores	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Brindar capacitaciones al personal para que pueda ofrecer un buen servicio.	Capacitador externo			X				X			X		X
Realizar ofertas de sus servicios o productos.	Propietarios de la empresa	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X
Entregar reconocimientos a clientes fijos.	Propietarios de la empresa												X

Fuente: La autora

Elaborado por: La autora

7. Presupuesto

Todo Plan requiere de una inversión en dinero, una vez se obtienen los resultados del diagnóstico, se evalúan los posibles costos, no requiere de mayor inversión, solo del compromiso de los directivos de la Empresa. El presupuesto con que cuenta es de trecientos cincuenta dólares para la ejecución del “Plan de mejoras del clima laboral para promover el desarrollo organizacional de las instituciones privadas de la ciudad de Loja para el año 2021”

La descripción de cómo se ha de invertir dicho monto se explica en la siguiente tabla.

Tabla 20: Presupuesto

Presupuesto	
Perspectiva 1: Financiera	Valor
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar reconocimientos económicos hacia los colaboradores. 	\$100.00
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar a los trabajadores en el buen manejo y uso de las herramientas de trabajo. 	\$300.00
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar el material necesario para cumplir con su trabajo. 	\$200.00
	Valor
Perspectiva 2: Colaborador	
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar reuniones sociales. (Festejo de fechas importantes) 	\$100.00
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar reuniones entre compañeros de trabajo, mejorando las relaciones interpersonales. (Desayunos, almuerzos o meriendas) 	\$100.00
<ul style="list-style-type: none"> • Premiar al mejor colaborador del mes. 	\$50.00
Perspectiva 3: Empleador	Valor
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar capacitaciones, integrando a todo el personal. 	\$300.00
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar en temas de interés, don puedan obtener nuevos conocimientos. 	\$300.00
<ul style="list-style-type: none"> • Colaborar en la organización y limpieza de su lugar o área de trabajo. 	\$00.00
Perspectiva 4: Cliente	Valor
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar capacitaciones al personal para que pueda ofrecer un buen servicio. 	\$300.00
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar ofertas de sus servicios o productos. 	\$500.00
<ul style="list-style-type: none"> • Entregar reconocimientos a clientes fijos. 	\$500.00
TOTAL: \$2750.00	

Fuente: La autora

Elaborado por: La autora

8. Conclusiones

- Conforme se expresó en la introducción, la finalidad de este proyecto es mantener un agradable clima laboral, donde sus colaboradores podrán disfrutar de un ambiente armonioso en su lugar de trabajo, el cual brindará seguridad y confianza dentro de las empresas privadas de la ciudad de Loja.
- A través de la obtención de un plan de clima laboral se puede identificar los factores que afectan un mal clima laboral, mediante el cual se puede brindar o presentar alternativas factibles hacia la solución de conflictos que puedan ocasionarse en algún momento laboral.
- Se brinda técnicas y estrategias las cuales pueden ser aplicadas en cualquier momento que necesite la empresa, a través de las diferentes actividades planteadas las cuales benefician a todos los colaboradores de la organización, facilitando su respectiva utilización.
- La elaboración del Plan de mejoras del clima Laboral se lo realizó con el propósito de mantener un buen clima laboral mediante el cual permitirá reducir los diferentes conflictos negativos que existen en las instituciones privadas de Loja, mejorando significativamente la productividad y satisfacción de sus colaboradores.

9. Recomendaciones

- Mantenerse actualizados con su plan de acción en las empresas porque a través de ellos se puede identificar los factores que estén afectando el clima laboral o se puede mejorar para el desarrollo de sus colaboradores o también hacia el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- Se sugiere analizar las actividades que se desarrollen continuamente en la organización donde labora y se involucre a diario tanto el jefe como trabajadores permitiendo de esta manera una integración de toda la comunidad trabajadora.
- Mediante la elaboración del plan de mejora del clima laboral se puede plantear diferentes actividades donde pueden integrarse todo el personal de la empresa y compartir experiencias de su diario vivir.
- Recomendar a las empresas privadas la importancia que tiene la implementación de un plan de mejoras de clima laboral y sus beneficios que tiene en conjunto para sus empresas, la cual beneficiará a colaboradores, jefes y público en general.

10. Bibliografía

- Anónimo. (20 de 05 de 2020). *Accionmk*. Obtenido de 5 Ventajas de tener un plan de acción: <https://www.accionmk.com/es/marketingestrategico/5-ventajas-plan-de-accion/>
- Olmos, A. (13 de 08 de 2021). *Questionpro*. Obtenido de ¿Qué es la competencia laboral?: <https://www.questionpro.com/blog/es/competencia-laboral/>
- Anónimo. (20 de 07 de 2021). *¿Qué es el clima laboral u organizacional y cómo fomentarlo?* Obtenido de UNIR: <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/clima-laboral-organizacional/>
- Pérez, D. C. (02 de 10 de 2021). *¿Qué es el conflicto?* Obtenido de CEUPE magazine: <https://www.ceupe.com/blog/que-es-el-conflicto.html>

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR SUDAMERICANO

COORDINADORA DE CARRERA

Lic. Johana Córdova Tobar. Mgs.

DIRECTOR DE TITULACIÓN

Ing. Jofre Sarmiento Chase, Mgs.

ESTUDIANTE:

Jenny Maribel Jiménez Reyes

AGRADECIMIENTO ESPECIAL

Tecnología Superior en Gestión de Talento Humano

Ecuador, octubre 2021



INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
Hacemos gente de talento!



TALENTO HUMANO
TECNOLOGÍA SUPERIOR

**Únicos en la zona 7
con calificación del
91% de eficiencia
académica.**



Miguel Riofrío 156-26 entre Sucre y Bolívar
/Institutosudamericano-loja



0968015134 | (07) 2587210
www.soydelsuda.com

11.6 Medio de socialización

La socialización se la va a realizar por la aplicación de Google meet y estará dirigida a los estudiantes de la carrera de Gestión de Talento Humano, aportando más conocimientos sobre el tema de clima laboral que tiene mucha importancia en las empresas u organizaciones.

11.7 Material visual utilizado

Para la presentación se va utilizar diapositivas elaboradas, mediante diseños llamativos, donde se podrá visualizar la respectiva información de interés de cada participante.

Figura 18: Diapositivas elaboradas.

The figure displays three slides from a presentation. The first slide is the title slide, featuring logos for 'INSTITUTO TECNOLÓGICO SUDAMERICANO' and 'TALENTO HUMANO', and the title 'TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PLAN DE MEJORAS DE CLIMA LABORAL'. The second slide is the 'INTRODUCCIÓN' slide, defining the work environment and its impact on employee well-being. The third slide is the 'Análisis situacional' slide, which includes a flowchart of the analysis process and an illustration of a stick figure climbing a bar chart.

Slide 1: Title Slide

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUDAMERICANO
Hacemos gente de talento!

TALENTO HUMANO
TECNOLOGÍA SUPERIOR

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

PLAN DE MEJORAS DE CLIMA LABORAL

Estudiante: Jenny Jiménez

Agosto 2021

Slide 2: INTRODUCCIÓN

El clima laboral es el espacio o lugar donde se desarrollan las actividades diarias de trabajo que inciden de manera directa en el bienestar físico, mental y social de quienes integran las empresas, por ello, las organizaciones actuales deben priorizar entornos que contribuyan a incrementar la productividad teniendo en cuenta la satisfacción de los colaboradores en su puesto de trabajo.

Slide 3: Análisis situacional

Se lo realizó mediante las encuestas y entrevistas.

Conociendo diferentes factores.

Al cual se le va a dar solución a cada uno de los factores encontrados

OBJETIVO DEL PLAN

Elaborar un plan de mejoras del clima laboral para promover el desarrollo organizacional mediante estrategias y prácticas recreativas con el fin de motivar a los colaboradores en sus diferentes puestos de trabajo en las instituciones privadas de la ciudad de Loja.

Fuente: La autora

Elaborado por: La autora

12 Conclusiones

- ✓ De acuerdo al objetivo general propuesto se cumplió con todos los requisitos planteados, dando solución a cada factor que se encuentran afectando el clima laboral, a través del planteamiento de actividades donde podrán participar todos los integrantes de la organización, estrechando lazos de amistad y compañerismo.
- ✓ Se puede observar que se utilizó información recolectada para realizar el mejoramiento del clima laboral a través de fuentes físicas y digitales experimentadas, donde se pueden conocer estrategias dinámicas y recreativas para implementarlas al desarrollo de los colaboradores.
- ✓ Se realizó mediante la aplicación de encuestas y entrevistas donde se pudo recoger importante información, obteniendo conocimientos sobre los diferentes problemas y factores que afectan el clima laboral.
- ✓ Se desarrolló un plan de mejoras, en el cual se planteó objetivos estratégicos, metas, indicadores, y acciones o actividades a desarrollar, mediante el cual ayudará al mejoramiento del clima laboral.
- ✓ El presente plan de mejoras se realizó la socialización con los estudiantes de la carrera de Gestión de Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, siendo un tema de mayor importancia para cada uno donde se conoció más de cerca los beneficios que tiene el clima laboral.

13 Recomendaciones

- ✓ Seguir manteniendo buenas relaciones con todo el personal que conforma la empresa, mediante el cual se va tener un agradable clima organizacional durante el cual aportará colaboradores satisfechos y productivos en su lugar de trabajo.
- ✓ Seguir utilizando fuentes de información, que sean útiles hacia el mejoramiento del clima laboral, aportando conocimientos para un buen manejo del clima laboral dentro de las organizaciones.
- ✓ Se realizo mediante la aplicación de encuestas y entrevistas donde se pudo recoger importante información y se pudo obtener conocimientos sobre los diferentes problemas y factores que afectan el clima laboral.
- ✓ Aplicar el plan de mejoras en las empresas siendo beneficiados por las diferentes actividades y objetivos planteados que ayudarán al mejoramiento del clima laboral mediante el cumplimiento de las diferentes actividades propuestas en nuestra propuesta de acción.
- ✓ Seguir compartiendo los conocimientos, habilidades, destrezas con los estudiantes de la carrera de Gestión de Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, para que puedan continuar preparándose como próximos profesionales del Ecuador.

14 Bibliografía

- ✓ 2021, S. I. (2021). Reseña histórica. Loja: ISTS.
- ✓ Anguitaa, J. C. (05 de 06 de 2021). La encuesta como técnica de investigación. Obtenido de unidaddocente: <http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Custionario+y+Estadistica.pdf>
- ✓ Anónimo. (29 de 06 de 2021). Obtenido de LOS IMPULSOS MOTIVACIONALES: <https://purastareas.com/los-impulsos-motivacionales/26>
- ✓ Anónimo. (30 de 04 de 2021). Questionpro. Obtenido de Clima Laboral:Qué es y cómo medirlo: <https://www.questionpro.com/es/clima-laboral.html>
- ✓ Blasco, L. S. (14 de 03 de 2011). Metodología proyectual por Bruno Munari. Obtenido de Cosasdearquitecto: <https://www.cosasdearquitectos.com/2011/03/metodologia-proyectual-por-bruno-munari/>
- ✓ Bustamante, C. (25 de 10 de 2018). Bigtalent. Obtenido de Mundialmente, el descuido del clima laboral provoca pérdidas de recursos humanos: <https://bigtalent.com.ec/2018/10/25/mundialmente-el-descuido-del-clima-laboral-provoca-perdidas-de-recursos-humanos/>
- ✓ Coelho, F. (17 de 05 de 2019). Significado de Metodología. Obtenido de Significados.com: <https://www.significados.com/metodologia/>
- ✓ Contreras, F. A., María Angélica Piñones Santana, & Lorena Saavedra Moyano, L. (31 de 03 de 2015). Espol.edu.ec. Obtenido de Clima organizacional: Algunos basamentos históricos y conceptuales para la reflexión, por Francisco Ganga, María Piñones & Lorena Saavedra: <http://www.fcsh.espol.edu.ec/es/clima-organizacional-algunos-basamentos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-por-francisco>
- ✓ Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (07 de 07 de 2013). Investigación en Educación Médica,. Mexico:

Universidad Nacional Autónoma de. Obtenido de La entrevista, recurso flexible y dinámico: <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>

- ✓ Fernández, H. (25 de 05 de 2021). Economiatic. Obtenido de Qué es el Liderazgo: Importancia, estilos, habilidades y mitos: <https://economiatic.com/liderazgo/>
- ✓ Fernando, T. M. (05 de 06 de 2021). Medigraphic. Obtenido de Fenomenología como método de investigación: Una opción para el profesional: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene122h.pdf>
- ✓ García-Romeral, E. G. (18 de 10 de 2013). El confidencial.com. Obtenido de Qué es la motivación y qué podemos hacer para aumentarla todos los días: https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias_42710/
- ✓ invitado, A. (11 de 11 de 2020). ips.com. Obtenido de ¿Cuáles son los tipos de clima organizacional?: <https://www.ips.com.mx/blog/cuales-son-los-tipos-de-clima-organizacional>
- ✓ Lemus, W. J. (14 de 06 de 2011). Gestipolis. Obtenido de 9 factores que repercuten en el clima organizacional y los objetivos empresariales: <https://www.gestipolis.com/9-factores-clima-organizacional-objetivos-empresariales/>
- ✓ León Loja, M. C. (2015). <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/18638/1/Le%C3%B3n%20Loja%2C%20Mary%20Carmen.pdf>. Loja: UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.
- ✓ León Loja, M. C. (2017). "Clima organizacional para el personal del Hospital Isidro Ayora". Loja: UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.
- ✓ Morales, F. C. (24 de 05 de 2021). Economipedia. Obtenido de Clima laboral: <https://economipedia.com/definiciones/clima-laboral.html#:~:text=El%20clima%20laboral%20es%20el,la%20satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20mismos.>

- ✓ Peralta, R. (26 de 11 de 2020). *Gestiopolis*. Obtenido de El Clima Organizacional: <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- ✓ Rodríguez, D. (12 de 04 de 2019). *Método hermenéutico: origen, características, pasos y ejemplo*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/metodo-hermeneutico/>
- ✓ RODRÍGUEZ, L. L. (2013). “*ESTUDIO DIAGNOSTICO DE CLIMA LABORAL EN UNA DEPENDENCIA*”. MONTERREY: UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN.
- ✓ VALLE, C. G. (30 de 04 de 2021). *Compendium*. Obtenido de DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA ATUNERA EN ECUADOR: <http://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/view/781>

15 Anexos

15.1 Presupuesto

Los recursos son los diferentes medios o ayuda que se utiliza para conseguir o satisfacer una necesidad.

Recursos Humanos

- ✓ Director de tesis
- ✓ Estudiante participante
- ✓ Empresas privadas

Recursos materiales

- ✓ Herramientas tecnológicas – Computadora – Teléfono celular
- ✓ Espacio adecuado para la realización de las tareas de investigación.
- ✓ Disponibilidad de tiempo

Recursos económicos

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 21: Presupuesto

Rubros	Unidad	Cantidad	Costo	Costo total
	De medida		unitario	
Recurso material y tecnológico				
Computadora portátil	Unidad	1	\$800.00	\$800.00
Fotocopias	Hojas	160	\$0.02	\$3.20
Impresiones	Hojas	160	\$0.05ctvs	\$8.00
Empastado	Unidad	6	\$5.00	\$30.00
Suministros de Of.	Unidad	5	\$3.00	\$15.00
Anillado	Unidad	6	\$3.00	\$18.00
Internet (6 meses)	Mensual	6	\$15.00	\$90.00
Proceso de titulación	Unidad	1	\$800.00	\$800.00
Implementación del proceso del plan de mejoras	Unidad	1	\$200.00	\$200.00
Servicios varios				
Transporte	Unidad	10	\$3.00	30.00
Alimentación	Valor total	10	\$2.50	25.00
Productos finales	Varios	10	\$10.00	\$100.00
Imprevistos	Unidad	5	\$20.00	\$100.00
Total			1861.57	2219.20

Fuente: La autora

Elaborado por: La autora

14.2 Cronograma

Mediante la siguiente tabla se va especificar cada una de las actividades que se va ir desarrollando semana tras semana dando cumplimiento a las fechas que se encuentran establecidas en el cronograma del proyecto de titulación para el año 2021.

Tabla 22: Cronograma. De actividades

N°	Actividades	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Socialización de las líneas de investigación.		x																										
2	Identificación y definición del tema de investigación			x																									
3	Estructuración de la problematización				x																								
4	Elaboración de la justificación.					x																							
5	Planteamiento de objetivos general y objetivos específicos.						x																						
6	Elaboración del marco institucional y marco teórico.							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	Diseño y aplicación de encuesta y entrevista.											x																	
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 4: La autora

Elaborado por: La autora

14.3 Certificación de aprobación – vicerrectorado

VICERRECTORADO ACADÉMICO

Loja, 07 de julio del 2021
Of. N° 204-V-ISTS-2021

Srta. Jiménez Reyes Jenny Maribel
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 **“PLAN DE MEJORAS DEL CLIMA LABORAL PARA PROMOVER EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LAS INSTITUCIONES PRIVADO DE LA CIUDAD DE LOJA, PARA 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. Joffre Vicente Sarmiento Chase 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

CERTF. N°. T.H-2021-010

Loja, 27 de Septiembre de 2021

La suscrita, Lic. Johana Córdova Tobar, **COORDINADORA DE LA TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "SUDAMERICANO**, a petición de parte interesada y en forma legal.

CERTIFICA:

Que la señorita **JIMÉNEZ REYES JENNY MARIBEL** con cédula de identidad Nro. 1750961060, ha realizado la respectiva **SOCIALIZACIÓN Y ENTREGA DE LOS RESULTADOS DE SU PROYECTO DE TITULACIÓN** denominado "PLAN DE MEJORAS DEL CLIMA LABORAL PARA PROMOVER EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LAS INSTITUCIONES PRIVADAS DE LA CIUDAD DE LOJA PARA EL AÑO 2021" a los estudiantes de la carrera de Gestión de Talento Humano.

Particular que se comunica en honor a la verdad para los fines académicos pertinentes.



Lic. Johana Córdova Tobar, Mgs,
**COORDINADORA DE CARRERA
T.S GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**



14.5 Encuesta aplicada



Elaboración de encuestas para los colaboradores de la empresa.

Estimado colaborador reciba un cordial saludo, soy estudiante de la Carrera de Gestión de Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano solicito su ayuda con la presente encuesta misma es con fines académicos, y será manejada exclusivamente para el desarrollo de mi tema de titulación denominado "Plan de mejoras del clima laboral para promover el desarrollo organizacional de las instituciones privadas de la ciudad de Loja para el año 2021.

Agradecemos su colaboración ya que su participación es importante para la implementación de mejoras en su entorno laboral.

1.Género

Mujeres

Hombres

2.Edad

20 a 25 años

26 a 35 años

36 a 50 años

Mas de 50 años

3. ¿Recibe la información necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?

Siempre

A veces

Nunca

Casi siempre

4. ¿Cuándo se implementa algún cambio y es necesaria su formación específica, la empresa le proporciona algún tipo de capacitación?

Siempre

A veces

Nunca

Casi siempre

5. ¿La empresa le brinda oportunidades para su desarrollo profesional?

Siempre

A veces

Nunca

Casi siempre

6. ¿Periódicamente en esta empresa se evalúa el desempeño del personal?

Si

No

7. ¿Recibe retroalimentación sobre su desempeño laboral?

Siempre

A veces

Nunca

Casi siempre

8. ¿Usted participa de algunos de estos eventos en su institución?

Chismes

Mentiras

Hipocresía

Críticas negativas

Bullying

Relaciones sentimentales dañinas

Ninguna de las anteriores

9. ¿Ha participado usted de algunos elementos que dañan el clima laboral por una o más ocasiones?

Si

No

10. ¿La empresa le brinda oportunidades para su desarrollo profesional?

Si

No

11. ¿Práctica comunicación asertiva en la institución?

Si

No

12. ¿Recibe de buena manera críticas constructivas sobre su desempeño laboral?

Si

No

Enlace de encuestas:

<https://docs.google.com/forms/d/1LAWpxCrXV0Q2GAhAe6D59vWfzDwsaFKogn9XnofLmVo/edit>

14.6 Entrevista aplicada



La presente entrevista tiene finalidad académica que me permitirá recabar información de primera mano para la elaboración de mi tema de proceso de titulación denominado “Plan de mejoras del clima laboral para promover el desarrollo organizacional de las instituciones privadas de la ciudad de Loja para el año 2021, Solicito de la forma más comedida que se conteste con toda la sinceridad correcta para la obtención de datos reales.

Nombre:

Cargo:.....

Empresa:.....

1. ¿En su institución posee un plan de mejoras local del clima laboral?

.....

2. ¿En su empresa existe actualmente un plan vigente de clima laboral adaptado para mejorar el bienestar de los colaboradores?

.....

3. ¿Cómo identifica factores desmotivantes que atenten con el clima laboral en sus empleados?

.....

4. ¿Qué aspectos positivos destaca sobre la participación de los colaboradores para la toma de decisiones de la empresa?

.....

5. ¿Qué aspectos negativos destaca sobre la participación de los colaboradores para la toma de decisiones de la empresa?

.....
.....

6. ¿La empresa se preocupa por incentivar a los colaboradores mediante bonificaciones o reconocimientos por su buen desempeño laboral y que retribuciones ha tenido?

.....
.....

7. ¿La empresa se preocupa por la resolución de los conflictos que se dan entre compañeros de trabajo dentro del ambiente laboral?

.....
.....

8. ¿La empresa brinda a sus colaboradores oportunidades de desarrollo personal, profesional y laboral en la empresa?

.....
.....

9. ¿La empresa realiza reuniones donde socializa el desempeño de los colaboradores y cada que tiempo lo hace?

.....
.....

10. ¿La empresa imparte capacitaciones a sus colaboradores, cada que tiempo se realizan y sobre qué temas de interés?

.....
.....

14.7 Plan de socialización

Tabla 23: Plan de Capacitación

Fecha	Herramienta utilizada	Actividades	Objetivo	Contenido socializado	Día	Hora	Observaciones
18/08/2021	Google meet	Presentación del plan de acción	Dar a conocer el plan de acción	Introducción, objetivo, y desarrollo de la propuesta de acción.	18	20h00	Participación de los estudiantes de la carrera de Gestión de Talento humano.

Fuente: La autora

Elaborado por: La autora

14.8. Certificado de abstract



*CERTF. N° 003-RH-ISTS-2021
Loja, 09 de Octubre del 2021*

*El suscrito, Lic. Ricardo Javier Herrera Morillo - **DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS - CIS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO "SUDAMERICANO"**, a petición de la parte interesada y en forma legal,*

CERTIFICA:

*Que el apartado **ABSTRACT** del Proyecto de Investigación de Fin de Carrera de la Señorita, **JIMENEZ REYES JENNY MARIBEL**, estudiante en proceso de titulación periodo abril – noviembre 2021 de la carrera de **TALENTO HUMANO**; está correctamente traducido, luego de haber ejecutado las correcciones emitidas por mi persona; por cuanto se autoriza la impresión y presentación dentro del empastado final previo a la disertación del proyecto.*

Particular que comunico en honor a la verdad para los fines académicos pertinentes.

English is a piece of cake.

Lic. Ricardo Javier Herrera Morillo.
DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS ISTS - CIS

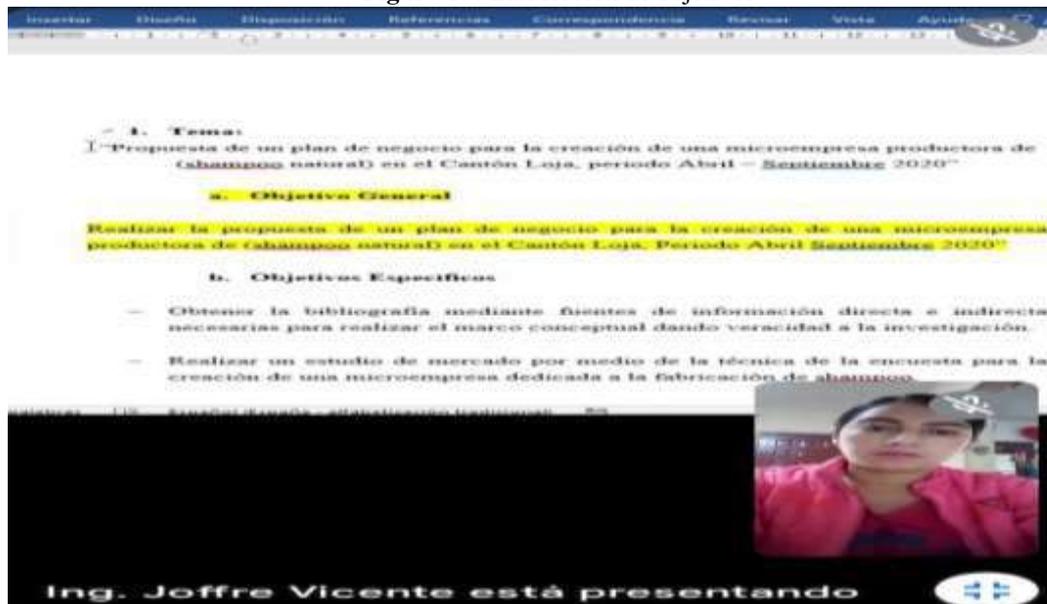
CHECKED BY
Lic. Ricardo Herrera
ENGLISH TEACHER
DATE:

14.10.Evidencias fotográficas del proceso

Fase 1

Se realizó la elaboración de objetivos los cuales ayudaron al direccionamiento de la investigación planteada.

Figura 19: Elaboración de objetivos



Fuente: La autora

Elaborado por: La autora

Fase 2

Se identificó los problemas que afectan el clima laboral mediante las encuestas y entrevistas que se realizaron y poderles dar su respectiva solución.

Figura 20: Entrevistas realizadas



Fuente: La autora

Elaborado por: La autora

Socialización

Se la realizo mediante la aplicación de Google meet a los estudiantes de la carrera de gestión de talento humano del Instituto tecnológico Sudamericano

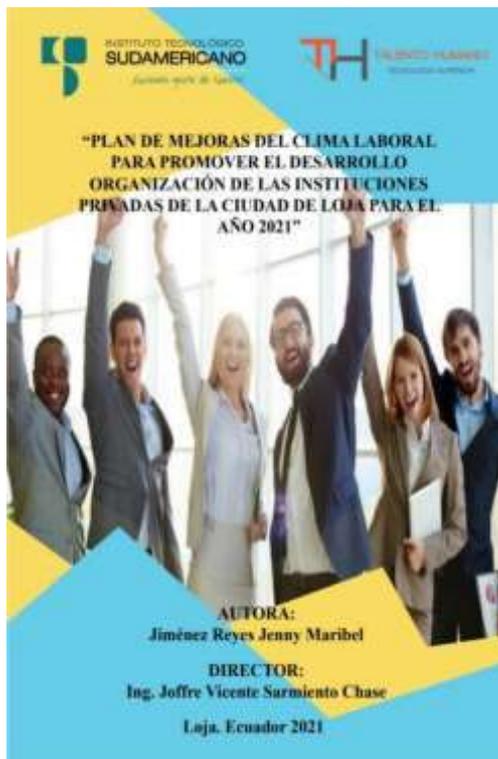
Figura 21: Socialización de la propuesta de acción



Fuente: La autora

Elaborado por: La autora

Entrega de resultados finales



2

Índice

1.	Introducción.....	5
2.	Objetivo del plan	6
3.	Glosario	7
4.	Plan de mejoras	10
4.1.	Análisis situacional	10
4.2.	Competencias laborales.....	11
5.	Propuesta del plan de mejora.....	15
5.1.	Desarrollo de las actividades.....	18
6.	Cronograma de actividades a seguir por cada estrategia.....	20
7.	Presupuesto.....	31
8.	Conclusiones.....	33
9.	Recomendaciones.....	34
10.	Bibliografía.....	35

3

Índice de tablas

Tabla 1:	Competencias requeridas.....	14
Tabla 2:	Desarrollo de la perspectiva.....	15
Tabla 3:	Cronograma de actividades.....	29
Tabla 4:	Presupuesto.....	31

4

Índice de figuras

Figura Nro. 1:	Actividad 1 Realizar movimientos económicos hacia los colaboradores.....	18
Figura Nro. 2:	Actividad 2 Capacitar a los trabajadores en el buen manejo y uso de las herramientas de trabajo.....	19
Figura Nro. 3:	Actividad 3 Brindar el material necesario para cumplir con su trabajo.....	20
Figura Nro. 4:	Actividad 1 Planificar reuniones socio.....	21
Figura Nro. 5:	Actividad 2 Reuniones entre compañeros de trabajo para conocerse mejor.....	22
Figura Nro. 6:	Actividad 3 Premiar al mejor colaborador del mes.....	23
Figura Nro. 7:	Actividad 1 Realizar capacitaciones, integrando a todo el personal.....	24
Figura Nro. 8:	Actividad 2 Colabore en la organización y limpieza de su lugar o área de trabajo.....	25
Figura Nro. 9:	Actividad 1 Brindar capacitaciones al personal para que pueda ofrecer un buen servicio.....	26
Figura Nro. 10:	Actividad 2 Realizar ofertas de sus servicios o producción.....	27
Figura Nro. 11:	Actividad 3 Entregue reconocimientos a clientes fijos.....	28

5

1. Introducción

El clima laboral es el espacio o lugar donde se desarrollan las actividades diarias de trabajo que inciden de manera directa en el bienestar físico, mental y social de quienes integran las empresas, por ello, las organizaciones actuales deben priorizar entornos que contribuyan a incrementar la productividad teniendo y satisfacción de los colaboradores en su puesto de trabajo.

Finalmente, el resultado que se espera obtener mediante la implementación del presente plan de mejora del clima laboral es mantener un agradable clima laboral, fortaleciendo la convivencia diaria del equipo de trabajo, ejecutando acciones estratégicas para lograr un entorno de trabajo idóneo, alcanzando personal leal y comprometido con los objetivos organizacionales lo cual contribuirá a mejorar la imagen de las empresas privadas de la ciudad de Loja.

6

2. Objetivo del plan

Elabore un plan de mejoras del clima laboral para promover el desarrollo organizacional mediante estrategias y prácticas recreativas con el fin de motivar a los colaboradores en sus diferentes puestos de trabajo en las instituciones privadas de la ciudad de Loja.

7

3. Glosario

Actitudes: Es el comportamiento que emplea un individuo frente a la vida.

Ambiente de trabajo: Conjunto de factores que rodean y determinan el desarrollo de una actividad laboral.

Análisis situacional: Es el estudio del medio en que se desenvuelve la empresa en un determinado momento.

Carga mental: Conjunto de exigencias mentales que la jornada laboral.

Clima laboral: El medio ambiente físico y humano en el que se desarrolla el trabajo.

Competencias laborales: son aquellos conocimientos y habilidades que tiene una persona.

Comportamiento: Manera de comportarse de una persona en una situación determinada.

Conocimientos: se suele entender como: hechos o información adquiridos por una persona.

Cronograma de actividades: Es una descripción específica de las actividades y del tiempo que se va a emplear.

Cultura organizacional: Conjunto de valores, percepciones, hábitos, creencias y tradiciones dentro y entre los grupos existentes.

Diagnóstico: análisis que se realiza para determinar cualquier situación.

Eficacia: Capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea.

Eficiencia: Se refiere a lograr las metas con la menor cantidad de recursos.

Estrategias: es un plan para dirigir un asunto.

Factores del clima Laboral: son aquellos elementos que rodea el ambiente del clima laboral afectando de forma directa.

Habilidades: es la capacidad o aptitud para realizar una actividad.

Liderazgo: conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un

8

9

individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas.

Motivación: Estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta de la persona.

Objetivos: Fin que se quiere alcanzar y al cual se dirige una acción.

Productividad: Capacidad de la naturaleza o la industria para producir.

Propósito: es aquello que mueve a

una persona a llevar a cabo cierta acción.

Relaciones

humanas: Vínculos que se generan entre las personas y pueden ser interacciones, experiencias o permanentes.

Satisfacción: es un estado del espíritu producido por una mayor o menor optimización.

Conflicto: Es una pelea o disputa que se da cuando dos o más personas tienen intereses u opiniones diferentes. (Pérez, 2011)

10

4. Plan de mejoras

El presente plan de mejoras ha sido desarrollado en base a un estudio previo obtenido en el proceso de recolección de datos, mediante una encuesta estructurada y dirigida a trabajadores del sector privado, la misma que facilitó obtener resultados confiables evidenciando la realidad que atraviesan las organizaciones actuales en cuanto a clima laboral, malas relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, comunicación ineficiente, desconocimiento para el desarrollo de sus actividades cuando existe la implementación de cambios.

4.1. Análisis situacional

A través del estudio realizado mediante las encuestas y entrevistas dirigidas a los colaboradores de las empresas privadas de la ciudad de Loja se conoció que existe factores en los que se debe aplicar mejoras para garantizar la satisfacción de los colaboradores. Entre ellos existe la afectación cuando se da el cambio de nuevas herramientas de trabajo, ya

11

que no existe una adecuada capacitación sobre la implementación de nuevas herramientas, donde los colaboradores necesitan conocer más de cerca los nuevos cambios que se realizan en la organización.

También en las empresas existe que no les brinden desarrollo profesional, ya que es muy importante apoyar a los colaboradores en su crecimiento o desarrollo personal, porque mientras más preparados sean los colaboradores más productiva sería la empresa. No existe la reorientación necesaria para la corrección de actividades a desarrollar, siendo indispensables para que sus trabajadores puedan mejorar.

Conociendo más de cerca que existe en las empresas hechos acontecimientos que dañan el clima laboral generando daño a la integridad de las personas daño por (bullying, críticas negativas, chismes, mentiras, hipocresías, relaciones sentimentales dañinas, egoísmos) factores que se ha identificado a tomar en cuenta para aportar con soluciones y

12

minimizarlos. Existen malas relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, llegando hacer un factor que hay que tenerlo en cuenta para evitar los incómodos momentos que puedan ocurrir entre trabajadores, ocasionando distracciones que no pueden lograr concentrarse para el desarrollo de sus actividades.

La comunicación asertiva, se debe saber cómo utilizarla y su importancia que tiene al ser practicada de forma correcta para mejorar la comunicación, mediante la cual interviendrán los colaboradores y jefes de una organización. Los colaboradores de las empresas privadas no reciben de buena manera las críticas constructivas, generando que exista un mal clima laboral y para reducir este factor es necesario indicar los colaboradores la importancia que tiene tomar de forma positiva las críticas constructivas que ayudan a su mejoramiento y crecimiento laboral. Y frente a estas situaciones se pretende dar solución, con el siguiente plan de mejoras que se describe a continuación.

Tabla 1: Competencias requeridas

Nro.	Competencias	Competencias requeridas					
		Nivel actual			Nivel esperado		
		Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
1	Trabajo en equipo		X		X		
2	Liderazgo		X		X		
3	Flexibilidad			X		X	
4	Organización		X		X		
5	Decisión			X		X	
6	Habilidad analítica		X		X		
7	Conocimiento de la industria de mercado			X		X	
8	Capacidad de entender a los demás.			X		X	
9	Facilidad de palabra			X		X	
10	Responsabilidad		X		X		

Fuente: La autora
Elaborado por: La autora

14

5. Propuesta del plan de mejora

Tabla 2: Desarrollo de la perspectiva

Perspectiva	Objetivo estratégico	Indicadores	Meta	Acciones	Tiempo	Medio de verificación
Financiera	Mantener incentivos económicos hacia sus colaboradores.	Cumplir con las propuestas para los colaboradores.	50% de satisfacción por su personal.	Reconocimientos económicos	Manual	Registro de cumplimiento.
	Dar un buen manejo a los recursos de la empresa para el ahorro de los mismos.	Cuidar los materiales y bienes de la empresa para el ahorro de los mismos.	50% de ahorro dentro la empresa.	Capacitar a los trabajadores en el buen manejo y uso de los instrumentos de trabajo	Trimestral al	Informes
	Aumentar la rentabilidad en la empresa.	Brindar las facilidades para el cumplimiento de sus actividades laborales.	50% se alcance un buen ambiente de trabajo.	Brindar el material necesario para cumplir con su trabajo	Semanal	Informes semanales
Colaboradores	Apoyar a la creación de nuevas ideas y estrategias del trabajador	Mejorar las relaciones personales entre compañeros de trabajo.	50% de aceptación con sus compañeros de trabajo	Planificar reuniones sociales	Manual	Registro de asistencia

15

Emprendedor	Evaluar a los colaboradores la importancia que tiene practicar valores y principios en la empresa.	Garantizar la satisfacción hacia sus colaboradores.	50% de la estabilidad laboral.	Realizar reuniones entre compañeros de trabajo, mejorando las relaciones interpersonales.	Anual	Informe.
	Motivar al personal para su buen desempeño laboral.	Entregar los elementos necesarios para el cumplimiento de sus actividades.	50% se encuentren satisfechos en su puesto de trabajo.	Prestar al mejor colaborador del mes.	Mensual	Informe mensual.
	Mejorar la comunicación entre los colaboradores, fortaleciendo apoyo, confianza y bienestar laboral.	Brindar los conocimientos sobre la importancia de la comunicación.	50% en el mejoramiento de la comunicación.	Realizar capacitaciones, integrando a todo el personal.	Trimestral	Certificados que ayuden en participación.
	Aportar con temas de interés donde sus colaboradores sean más participativos.	Ayudar a su crecimiento personal y laboral.	50% se encuentren satisfechos en su puesto de trabajo.	Capacitar en temas de interés, donde puedan obtener nuevos conocimientos.	Trimestral	Registro de asistencia al curso y Certificados de participación.

16

Clientes	Presentar un agradable clima laboral hacia los colaboradores.	Garantizar un ambiente armonioso.	60% en mejora para el desempeño laboral.	Colaborar en la organización y limpieza de su lugar o área de trabajo.		Registro de asistencia.
	Ofrecer buenos servicios y productos que puedan satisfacer sus necesidades.	Disponer una buena calidad de los servicios y productos que se ofrece.	80% en mejorar la calidad de los productos y servicios que se ofrece.	Brindar capacitaciones al personal para que pueda ofrecer un buen servicio.		Evaluación de satisfacción.
	Brindar atención de calidad que ayude a ser una empresa muy reconocida.	Dar una excelente atención donde se pueda fidelizar a los clientes.	80% en buena atención a sus clientes.	Realizar ofertas de sus servicios o productos.	Mensual	Evaluación de satisfacción.
	Mantener un ambiente que inspire paz y armonía en lugar de trabajo.	Contribuir al buen manejo del ambiente laboral.	80% Colaboradores que transmitan buenas energías.	Entregar reconocimientos a clientes fijos.	Anual	Evaluación de satisfacción.

Fuente: La autora
Elaborado por: La autora

17

18

5.1. Desarrollo de las actividades. Perspectiva 1: Financiera

Figura No. 11: Actividad 1 Realizar reconocimientos económicos hacia los colaboradores.



Realizar reconocimientos económicos hacia los colaboradores.



Para realizar los reconocimientos económicos se debe reconocer al mejor trabajador, trabajador destacado, trabajador y más productivo y realizarle a los demás colaboradores.



Ayudando a mejorar el rendimiento y compromiso de todos colaborando al momento del cumplimiento de sus labores.

Fuente: La autora.
Elaborado por: La autora

19

Figura No. 12: Actividad 2 Capacitar a los colaboradores en el buen manejo y uso de los instrumentos de trabajo.



Capacitar a los trabajadores en el buen manejo y uso de los instrumentos de trabajo.



A través de talleres y charlas para el buen uso de los materiales y herramientas a utilizar en los lugares de trabajo.



Mostrar y explicar las características de los colaboradores para así poder desarrollar los mismos procesos.

Fuente: La autora.
Elaborado por: La autora

20

Figura No. 13: Actividad 3 Brindar el material necesario para cumplir con su trabajo.



Brindar el material necesario para cumplir con su trabajo.



Comprar el material necesario (muebles, papeles, suministros de oficina, entre otros) que permitan los trabajos para el desarrollo de sus labores.



Para que realice su trabajo adecuadamente, cumpliendo satisfactoriamente su trabajo.

Fuente: La autora.
Elaborado por: La autora

26

PERSPECTIVA 4: Clientes

Figura No. 9: Actividad 1 Brindar capacitaciones al personal para que pueda ofrecer un buen servicio.



Brindar capacitaciones al personal para que pueda ofrecer un buen servicio.



Mostrar, explicar y demostrar que brinda al personal a conocer servicios y productos para que pueda generar confianza hacia los consumidores.



Fabricación correcta de los productos de acuerdo a las normas de calidad.

Fuente: La autora.
Elaborado por: La autora

6. Cronograma de actividades a seguir por cada estrategia

Mediante el cronograma se va a plantear las actividades que se va ir desarrollando en un tiempo determinado, cumpliendo con cada una de las actividades planteadas y puede ser utilizado para cualquier empresa que esté interesado en utilizar el siguiente plan de acción.

Tabla 3: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES – PLAN DE MEJORAS DEL CLIMA LABORAL

Actividades	Responsable	TIEMPO – MES											
		Jan	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sept	oct	nov	dic
Realizar reconocimientos económicos hacia los colaboradores.	Recursos humanos y jefe de la empresa.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Capacitar a los trabajadores en el buen manejo y uso de las herramientas de trabajo.	Capacitador externo			X			X			X			X
Brindar el material necesario para cumplir con su trabajo.	Recursos humanos y jefe de la empresa.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Planificar reuniones sociales.	Recursos humanos												X
Realizar reuniones entre compañeros de trabajo, mejorando las relaciones interpersonales.	Recursos humanos y jefe de la empresa.												X
Premiar al mejor colaborador del mes.	Recursos humanos y jefe de la empresa.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Realizar capacitaciones, integrando a todo el personal.	Capacitador externo			X			X			X			X
Capacitar en temas de interés, donde puedan obtener nuevos conocimientos.				X			X			X			X
Colaborar en la organización y limpieza de su lugar o área de trabajo.	Todos los colaboradores	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Brindar capacitaciones al personal para que pueda ofrecer un buen servicio.	Capacitador externo			X			X			X			X
Realizar ofertas de sus servicios a producción.	Propietarios de la empresa	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Entregar reconocimientos a clientes fijos.	Propietarios de la empresa												X

7. Presupuesto

Todo Plan requiere de una inversión en dinero, una vez se obtienen los resultados del diagnóstico, se evalúan los posibles costos, no requiere de mayor inversión, solo del compromiso de los directivos de la Empresa. El presupuesto con que cuenta es de dos mil setecientos cincuenta dólares para la ejecución del "Plan de mejoras del clima laboral para promover el desarrollo organizacional de las instituciones privadas de la ciudad de Loja para el año 2021".

La descripción de cómo se ha de invertir dicho monto se explica en la siguiente tabla.

Tabla 4: Presupuesto

PRESUPUESTO	
PERPECTIVA 1: Promover	Valor:
Realizar reconocimientos económicos hacia los colaboradores.	\$100.00
Capacitar a los trabajadores en el buen manejo y uso de las herramientas de trabajo.	\$300.00
Brindar el material necesario para cumplir con su trabajo.	\$350.00

PERPECTIVA 2: Colaborar	Valor:
Planificar reuniones sociales. (Fondo de fondos organizativos)	\$100.00
Realizar reuniones entre compañeros de trabajo, mejorando las relaciones interpersonales. (Reuniones, almuerzos o meriendas)	\$100.00
Premiar al mejor colaborador del mes.	\$50.00
PERPECTIVA 3: Emplear	Valor:
Realizar capacitaciones, integrando a todo el personal.	\$300.00
Capacitar en temas de interés, donde puedan obtener nuevos conocimientos.	\$200.00
Colaborar en la organización y limpieza de su lugar o área de trabajo.	\$60.00
PERPECTIVA 4: Clientes	Valor:
Brindar capacitaciones al personal para que pueda ofrecer un buen servicio.	\$300.00
Realizar ofertas de sus servicios a producción.	\$700.00
Entregar reconocimientos a clientes fijos.	\$100.00
TOTAL:	\$2750.00

Fuente: La autora.
Elaborada por: La autora.

33

8. Conclusiones

Conforme se expresó en la introducción, la finalidad de este proyecto es mantener un agradable clima laboral, donde sus colaboradores podrán disfrutar de un ambiente armonioso en su lugar de trabajo.

A través de la obtención de un plan de clima laboral se puede identificar los factores que afectan un mal clima laboral, mediante el cual se puede brindar o presentar alternativas factibles hacia la solución de conflictos.

Se brinda técnicas y estrategias las cuales pueden ser aplicadas en cualquier momento que necesite la empresa, a través de las diferentes actividades planteadas.

La elaboración del Plan de mejora del clima Laboral se lo realizó con el propósito de mantener un buen clima laboral mediante el cual permitirá reducir los diferentes conflictos negativos que existen en las instituciones privadas de Loja.

35

10. Bibliografía

Anónimo. (20 de 05 de 2020). *Accionmk*. Obtenido de 5 Ventajas de tener un plan de acción:
<https://www.accionmk.com/es/marketingestrategico/5-ventajas-plan-de-accion/>

Olmos, A. (13 de 08 de 2021). *Questionpro*. Obtenido de ¿Qué es la competencia laboral?:
<https://www.questionpro.com/blog/es/competencia-laboral/>

Anónimo. (20 de 07 de 2021). *¿Qué es el clima laboral u organizacional y cómo fomentarlo?* Obtenido de UNIR:
<https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/clima-laboral-organizacional/>

Pérez, D. C. (02 de 10 de 2021). *¿Qué es el conflicto?* Obtenido de CEUPE magazine:
<https://www.ceupe.com/blog/que-es-el-conflicto.html>

36

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
SUDAMERICANO

COORDINADORA DE CARRERA
Lic. Johana Córdova Tobal, Mgs.

DIRECTOR DE TITULACIÓN
Ing. Joffre Sarmiento Chaso, Mgs.

ESTUDIANTE:
Jenny Maribel Jiménez Reyes

AGRADECIMIENTO ESPECIAL
Tecnología Superior en Gestión de Talento Humano

Ecuador, septiembre 2021

INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
Avanzando juntos de talento

TALENTO HUMANO
Integrando saberes

Únicos en la zona 7
con calificación del
91% de eficiencia
académica.

Miguel 156-26 entre Sucre y Bolívar
Instituto sudamericano-Loja

9988013194 (07) 2582210
www.tshloja.com