

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO



INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
Hacemos gente de talento!



TALENTO HUMANO
TECNOLOGÍA SUPERIOR

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

“PROGRAMA DE MEJORAS DE CLIMA LABORAL PARA LOS COLABORADORES DEL CONSEJO DE JUDICATURA DE LA CIUDAD DE LOJA, PARA EL AÑO 2022”

INFORME DEL ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNÓLOGO EN LA CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

AUTORES:

Bravo Merchán Jorge Fernando
Mancheno Luzuriaga Ángel Renán

DIRECTOR:

Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs.

Loja, mayo 2022

CERTIFICACIÓN

Ing.

Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs.

DIRECTOR DE

INVESTIGACIÓN**CERTIFICA:**

Que ha supervisado el presente proyecto de investigación titulado, “Programa de mejoras de clima laboral para los colaboradores del Consejo de Judicatura de la ciudad de Loja, para el año 2022”; el mismo que cumple con lo establecido por el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano: por consiguiente, autorizo su presentación ante el tribunal respectivo.

Loja, mayo del 2022

f. _____

Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs.

1105040222

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Loja, mayo 2022

Nombres: Jorge Fernando**Apellidos:** Bravo Merchán**Cédula de Identidad:** 1103721906**Carrera:** Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano**Semestre de ejecución del proceso de titulación:** octubre 2021 – abril 2022**Tema de proyecto de investigación de fin de carrera con fines de titulación:**

Programa de mejoras de clima laboral para los colaboradores del Consejo de Judicatura de la ciudad de Loja, para el año 2022

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.



.....
Jorge Fernando Bravo Merchán

C.I.: 1103721906

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Loja, mayo del 2022

Nombres: Ángel Renán

Apellidos: Mancheno Luzuriaga

Cédula de Identidad: 1104677396

Carrera: Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano

Semestre de ejecución del proceso de titulación: octubre 2021 – abril 2022

Tema de proyecto de investigación de fin de carrera con fines de titulación:

Programa de mejoras de clima laboral para los colaboradores del Consejo de Judicatura de la ciudad de Loja, para el año 2022

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.



.....
Ángel Renán Mancheno Luzuriaga

C.I.: 1104677396

DEDICATORIA

Primero quiero agradecer a Dios por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por poner puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio. Agradecer a mi familia que siempre han velado por mi bienestar y sin su ayuda mis estudios no hubiesen sido posibles; a mis padres Jorge Bravo Loján y Rocío Merchán Carrión, que con sus consejos y experiencia han ayudado a que se cumpla cada uno de mis objetivos propuestos, a mis hermanas Tatiana y María de Cisne por todo su amor y cariño incondicional. A mis queridos y bellos hijos Isaac e Ismael Bravo por ser esa inspiración que necesito para ser una mejor persona y padre para ellos. A mi querida Dayanara que con su amor, cariño, paciencia y experiencia me supo guiar y ser partícipe de este gran logro. A mi amigo Ángel Mancheno ya que con sus conocimientos y apoyo brindaron una mejor retroalimentación y entendimiento en cada una de las asignaturas.

Con aprecio y cariño
Jorge Bravo.

Quiero agradecer primero a Dios por permitirme culminar mis estudios, seguido dar un grito al cielo exclamando gracias a mi Padre Renán Mancheno por brindarme tus consejos, contagiarme de tu alegría lograste que sea una persona de bien, te dedico a ti mi viejo, que desde la gloria de Dios sé que vas a estar alegre, al igual que mi querida Madre Zoila Luzuriaga que también es un pilar fundamental en mi vida, una mujer incondicional, no tengo como pagarles el gran sacrificio que han hecho para darme todo, este triunfo es para ustedes mis padres adorados, los amo, gracias también a mis hermanos Marlon y Larry que siempre creyeron en mí, les quedo eternamente agradecido, este logro no es mío es de ustedes mi Familia. A mi amigo Jorge Bravo ya que con sus conocimientos y apoyo brindaron una mejor retroalimentación y entendimiento durante todos estos tres años de carrera Institucional.

Con aprecio y cariño
Ángel Mancheno

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Instituto Superior Tecnológico Sudamericano por haberme acogido en sus aulas y designarme los mejores docentes para guiarme en esta nueva etapa de mi vida con todos sus conocimientos. Al Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase. Mgs, por ser nuestro director y guía durante esta ardua tarea de recolección, procesamiento y análisis de datos que finalmente construyeron nuestro reporte oficial y finalmente al Consejo de la Judicatura por abrir sus puertas y ser partícipes de este innovador Plan para mejorar el Clima Laboral en la Institución.

Con aprecio y cariño

Jorge Bravo

Agradezco al Instituto Superior Tecnológico Sudamericano por haberme acogido en sus aulas y designarme los mejores docentes para guiarme en esta nueva etapa de mi vida con todos sus conocimientos. Al Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase. Mgs, por ser nuestro director y guía durante esta ardua tarea de recolección, procesamiento y análisis de datos que finalmente construyeron nuestro reporte oficial y finalmente al Consejo de la Judicatura por abrir sus puertas y ser partícipes de este innovador Plan para mejorar el Clima Laboral en la Institución.

Con aprecio y cariño

Ángel Manchen

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, Jorge Fernando Bravo Merchán y Ángel Renan Mancheno Luzuriaga, en calidad de autores del proyecto de investigación de fin de carrera; mayores de edad emiten la presente acta de cesión de derechos.

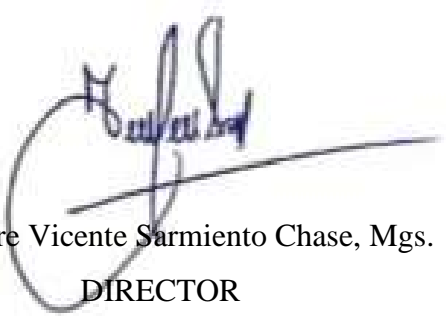
SEGUNDA. - Jorge Fernando Bravo Merchán y Ángel Renan Mancheno Luzuriaga, realizaron la Investigación titulada: Programa de mejoras de clima laboral para los colaboradores del Consejo de Judicatura de la ciudad de Loja, para el año 2022, para optar por el título de Tecnólogo en la Tecnología Superior 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 el Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs., en calidad de Director del proyecto de investigación de fin de carrera y Jorge Fernando Bravo Merchán y Ángel Renan Mancheno Luzuriaga, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en proyecto de investigación de fin de carrera titulado: Programa de mejoras de clima laboral para los colaboradores del Consejo de Judicatura de la ciudad de Loja, para el año 2022, a favor del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja; y, conceden autorización para que el Instituto pueda utilizar esta investigación en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

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

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



Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs.

DIRECTOR

C.I.: 1105040222



Bravo Merchán Jorge Fernando

AUTOR

C.I.: 1105774937



Ángel Renán Mancheno Luzuriaga

AUTOR

C.I.: 1105751430

INDICE

CERTIFICACIÓN -----	II
DECLARACIÓN JURAMENTADA -----	III
DECLARACIÓN JURAMENTADA -----	V
DEDICATORIA -----	VII
AGRADECIMIENTO -----	VIII
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS -----	IX
INDICE -----	¡Error! Marcador no definido.
INDICE DE FIGURAS -----	XIV
INDICE DE TABLAS -----	XV
1. RESUMEN -----	1
2. ABSTRACT -----	2
3. PROBLEMATIZACIÓN -----	3
4. TEMA -----	5
5. JUSTIFICACIÓN -----	6
6. OBJETIVOS -----	7
6.1. <i>Objetivo general</i> -----	7
6.2. <i>Objetivos específicos</i> -----	7
7. MARCO TEÓRICO -----	8
7.1 <i>Marco Institucional</i> -----	8
7.1.1 Reseña histórica -----	8
7.1.2 Filosofía Empresarial -----	10
7.1.3 Objetivos -----	11
7.1.4 Políticas -----	11

7.1.5	Estructura Organizacional	11
MARCO CONCEPTUAL		13
8.1	<i>Clima Laboral</i>	13
8.1.1	Tipos de clima laboral	13
8.1.2	Importancia del clima laboral	15
8.1.3	Satisfacción Laboral	15
8.1.4	Calidad del clima laboral	16
8.1.5	Responsable de medir el clima laboral	16
8.1.6	Factores del Clima laboral que intervienen en la productividad	16
8.1.7	Claves para desarrollar un mejor clima laboral a través de la motivación.	18
8.1.8	Influencias de la Sociedad sobre el Clima Laboral	18
8.1.9	Características del Clima Laboral	18
8.1.10	Ventajas de un clima laboral agradable	19
8.1.11	Desventajas de un clima laboral desagradable	19
8.1.12	Plan de Mejoras	19
8.1.13	Proceso	20
8.1.14	Estrategias	21
9.	DISEÑO METODOLÓGICO	22
9.1	TIPO DE METODOS	22
9.1.2	Método Hermenéutico	22
9.1.3	Método Fenomenológico	22
9.1.4	Método Práctico Proyectual	22
9.2	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	22
9.2.1	TIPOS DE TÉCNICAS	23
9.3	DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA	23
9.4	ENTREVISTA	24
9.4.1	Entrevistados	24
9.4.2	Tabla de Resultados	25
9.5	ENCUESTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS	35
10	PROPUESTA DE ACCIÓN	41
10.1	INTRODUCCIÓN	41
10.2	PERESENTACIÓN	41

10.3	<i>BENEFICIARIOS</i>	42
10.4	<i>ESTRUCTURA</i>	43
10.5	<i>DOCUMENTO PRESENTADO</i>	44
	MATRIZ DEL PLAN / PROGRAMA	57
	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	89
	PRESUPUESTO DE ESTRATEGIA	90
	<i>MEDIO DE SOCIALIZACIÓN</i>	97
	<i>MATERIAL VISUAL UTILIZADO</i>	98
	<i>ENTREGA DE RESULTADOS</i>	99
11.	CONCLUSIONES	100
12.	RECOMENDACIONES	101
13.	BIBLIOGRAFÍA	102
14.	ANEXOS	110
14.1	<i>PRESUPUESTO</i>	110
14.2	<i>CRONOGRAMA</i>	112
14.3	<i>CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN – VICERRECTORADO</i>	113
14.4	<i>CERTIFICACIÓN DE EJECUCIÓN PROYECTO</i>	115
14.5	<i>CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TEMA</i>	116
14.6	<i>CERTIFICADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO</i>	117
14.7	<i>ENCUESTA APLICADA</i>	118
14.8	<i>ENTREVISTA APLICADA</i>	121
14.9	<i>PLAN DE SOCIALIZACIÓN</i>	125
14.10	<i>CERTIFICADO DE ABSTRACT</i>	126
14.11	<i>EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DEL PROCESO</i>	127

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Edificio Judicial	8
Figura 2 Logo de la Institución	10
Figura 3 Organigrama Judicial.....	11
Figura 4 Función judicial	12
Figura 5 Buen clima laboral.....	35
Figura 6 Conflicto laboral	36
Figura 7 Método	37
Figura 8 Participación	38
Figura 9 Mal clima laboral.....	39
Figura 10 Implementación	40
Figura 11 Flujograma de Procesos.....	43
Figura 12 Certificado Vicerrectorado	113
Figura 13 Certificado vicerrectorado	114
Figura 14 Certificado de ejecución de proyecto	115
Figura 15 Certificado de aceptación del tema.....	116
Figura 16 Certificado Implementación del Proyecto	117
Figura 17 Área de archivo.....	127
Figura 18 Área de ingreso de causas.....	127
Figura 19 Gestión Procesal	127
Figura 20 Área de archivo de familia.....	128
Figura 21 Sr. Tito Arévalo	129
Figura 22 Sra. María castillo.....	129
Figura 23 Área de Talento Humano.....	130
Figura 24 Área de Talento Humano.....	131
Figura 25 Área de Talento Humano.....	131

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Entrevista a la Directora provincial	25
Tabla 2 Entrevista al Analista Provincial Administrativo.....	26
Tabla 3 Entrevista a la Secretaria Provincial de Dirección.....	28
Tabla 4 Entrevista a la Directora Financiera.....	29
Tabla 5 Entrevista a la Coordinadora de Gestión Procesal	30
Tabla 6 Entrevista al Coordinador de Archivo	31
Tabla 7 Entrevista Analista de Talento Humano	32
Tabla 8 Buen clima laboral	35
Tabla 9 Conflicto laboral	36
Tabla 10 Método	37
Tabla 11 Participación.....	38
Tabla 12 Mal clima laboral	39
Tabla 13 Implementación.....	40
Tabla 14 Cuadro comparativo	55
Tabla 15 Matriz del plan	57
Tabla 16 Procesos de mejoras	63
Tabla 17 Perspectiva 1	65
Tabla 18 Plan de formación Institucional	68
Tabla 19 Perspectiva 2	69
Tabla 20 Plan de seguimiento y evaluación.....	72
Tabla 21 Perspectiva 3	74
Tabla 22 Inducción de herramientas tecnológicas	77
Tabla 23 Perspectiva 4	78
Tabla 24 Taller de reglamento Institucional	81
Tabla 25 Perspectiva 5	83
Tabla 26 Técnicas del proceso comunicacional.....	86
Tabla 27 Perspectiva 6	88
Tabla 28 Cronograma de actividades	89
Tabla 29 Presupuesto	90
Tabla 30 Presupuesto de Proyecto de Titulación	111
Tabla 31 Cronograma.....	112
Tabla 32 Plan de Socialización	125

1. RESUMEN

Tomando en consideración la naturaleza de la institución, el clima laboral es un nudo crítico que ha hecho que las relaciones interpersonales y la vivencia armónica se vean resquebrajadas, y en cierta medida, reflejadas en los procesos de cambio y mejora continua que se requiere para la atención al cliente en términos de calidad; este hecho, condujo a los investigadores a trabajar en un plan de mejoras del clima laboral, para los colaboradores de las unidades de archivo en el Consejo de la Judicatura.

Con el fin de alcanzar este propósito, es decir, elaborar un programa de mejoras de clima laboral tendente a extinguir los problemas aplicando medidas de acción para el progreso de los funcionarios dentro del Consejo de la Judicatura, se emplearon, preponderantemente métodos y técnicas que viabilizaron dicho estudio. Entre los principales métodos constan: el inductivo y deductivo; el primero, utilizado para configurar nociones desde los hechos particulares, a través de un razonamiento lógico y el mejoramiento de los conocimientos existentes a la luz de la teoría; y, el segundo, aplicado para analizar la situación real, con enfoque en los procesos, orientado a lograr las expectativas, extinguir los temores y profundizar en los compromisos, como principio y fin de la institución. La técnica idónea, utilizada como herramienta para la obtención de los datos, fue la encuesta.

Tomando como referencia los datos del examen de campo y desde la perspectiva social y legal, el clima laboral se constituye en el hilo conductor para el manejo de las relaciones internas e interpersonales y como eje integrador al generar una vivencia armónica con asiento en los conocimientos. Sin duda, desde la óptica de la reingeniería cognitiva, se vislumbra el fortalecimiento en los valores humanos, mismos que se reflejan en la condescendencia de un mejor servicio al cliente interno y externo, en términos de calidad.

Del estudio realizado, se deduce que, el programa de mejoras de clima laboral requiere la participación técnicas y especialización del personal sustentando ideas y saberes válidos, que garanticen el desempeño eficiente del personal y orientando a mejorar continuo manejo de sus actividades.

2. ABSTRACT

Taking into consideration the nature of the institution, the work environment is a critical knot that has caused interpersonal relationships and the harmonious experience to be broken, and to a certain extent, reflected in the processes of change and continuous improvement that are required for the customer service in terms of quality; this fact led the researchers to work on a plan to improve the work environment for the employees of the archive units in the Judicial Council.

To achieve this purpose, that is, to develop a program to improve the working environment aimed at extinguishing the problems by applying action measures for the progress of the officials within the Judicial Council, methods and techniques were used, predominantly, that made possible said study. The main methods include: inductive and deductive; the first is used to configure notions from particular facts, through logical reasoning and the improvement of existing knowledge in the light of theory; and, the second is applied to analyze the real situation, with a focus on processes, aimed at achieving expectations, extinguishing fears and deepening commitments, as the beginning and end of the institution. The ideal technique, used as a tool to obtain the data was the survey.

Taking as a reference the data from the field exam and the social and legal perspective, the work environment becomes the common thread for the management of internal and interpersonal relationships and as an integrating axis by generating a harmonious experience based on knowledge. Undoubtedly, from the perspective of cognitive reengineering, the strengthening of human values can be glimpsed, which are reflected in the condescension of better service to internal and external customers, in terms of quality.

Finally, from the study carried out it can be deduced that the work environment improvement program requires the technical participation and specialization of the staff, supporting valid ideas and knowledge, which guarantee the efficient performance of the staff and guiding them to continuously improve the management of their activities.

Traducido por: Lic. Ricardo Javier Herrera Morillo

Docente ISTS-CIS

3. PROBLEMATIZACIÓN

Es evidente que la problemática del clima laboral es amplio y diverso en instituciones públicas o privadas a nivel mundial, es así que la Organización Internacional del Trabajo recomienda que cada país debe adaptar una política nacional en materia de entorno laboral de acuerdo a las necesidades y aspiraciones de cada estado, con el objeto de promover activamente un ambiente laboral seguro y saludable que sea capaz de constituir un derecho a los trabajadores al acceso libre a dicho entorno (OIT, 2018). De igual manera, la Organización Mundial de la Salud coincide que mejorar las condiciones del clima laboral en las organizaciones es una estrategia clave para lograr un entorno laboral saludable en los puestos de trabajo, además agrega que la política laboral que sea creada debe estar diseñada tomando en cuenta aspectos culturales, histórico, de mercado y de los intereses de cada empleado, indistintamente del nivel socioeconómico del país de procedencia. (OMS, 2010)

En el ámbito nacional, las instituciones del sector público han acarreado el estigma de no ser eficientes y eficaces en los servicios que otorgan a la ciudadanía, causado por el ausentismo de sus servidores y la falta de compromiso con la institución generado por un mal ambiente en donde ellos se desempeñan laboralmente. Es por ello que dado a que la Constitución de la República del Ecuador (2008), enfatiza los derechos de los trabajadores y servidores públicos para laborar en un ambiente adecuado y propicio.

El Ministerio del Trabajo desde el año 2017 ha incorporado un proceso de medición del clima laboral para los servidores públicos, medición que fue basada en 3 componentes como liderazgo, compromiso y entorno de trabajo. Medición que se evidencio en las últimas estadísticas del 2019 en donde el clima laboral, se sitúa por debajo del 75%; debido al mal manejo de conflictos y la paupérrima comunicación interna, por mantener formas de gobernanza vertical que no dan oportunidad a los servidores, a tratar directamente las inconformidades que se presentan en sus áreas de trabajo, con los mandos superiores. (TRABAJO, 2022)

En el Consejo de la Judicatura de Loja se presenta diferentes problemas internos por motivos de mala comunicación, favoritismos, falta de motivación por parte de los jefes departamentales y la falta de predisposición en ofrecer capacitación para el recurso humano de la institución: esto se enfoca que no existe un buen clima laboral por lo cual esto ha generado que los servidores no puedan desempeñarse en el área que se le ha asignado, lo que provoca conflictos con los mandos medios por no cumplir satisfactoriamente con la productividad ni

con el servicio que se le debe brindar a la ciudadanía. Además, es importante mencionar que la institución no tiene un antecedente de diagnóstico de clima laboral, lo cual provoca que tanto jefes departamentales como servidores en general desconozcan los factores endógenos de su institución.

Es por ello que se pretende dar por respuesta al siguiente problema enunciados con nuestro proyecto de investigación denominando programa de mejoras de clima laboral para los colaboradores del Consejo de Judicatura de la ciudad de Loja.

4. TEMA

**PROGRAMA DE MEJORAS DE CLIMA LABORAL PARA LOS
COLABORADORES DEL CONSEJO DE JUDICATURA DE LA CIUDAD DE LOJA,
PARA EL AÑO 2022.**

5. JUSTIFICACIÓN

Se justifica académicamente el presente proyecto de investigación como requisito previo a la obtención de nuestro título de tercer nivel en la Tecnología de Gestión del Talento Humano en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja, mismo que nos permitirá poner en práctica los conocimientos adquiridos en el lapso de nuestra formación académica profesional.

En el ámbito tecnológico se contribuirá a la mejora del Clima Laboral de los servidores del Consejo de la Judicatura, promoviendo la implementación de estrategias para el logro de resultados positivos en el desarrollo de actividades que han sido asignadas a los servidores públicos. Es de vital importancia recordar que el talento humano es un recurso indispensable en la gestión administrativa y operativa de una institución como para el cumplimiento de los objetivos. Una gestión adecuada en el recurso humano permitirá enfocar esfuerzos para generar y fomentar un buen liderazgo, un nivel considerable de comunicación entre los diversos niveles administrativos, una adecuada práctica de valores, un interés por la capacitación e innovación, y por ende incentivará compromiso y motivación en los servidores que forma parte de la Institución.

Dentro del ámbito social este proyecto de investigación se justifica debido al aporte que se realizara hacia el Consejo de la Judicatura, con el diagnóstico y propuesta de mejora enfocada al clima laboral de sus servidores públicos. Con ello las autoridades tendrán una perspectiva más realista de los puntos débiles en los cuales centrar su atención y a si propender al mejoramiento. Es importante considerar que al lograr un equilibrio en el clima laboral los servidores trabajarían de una manera más eficaz, con un mayor sentimiento de satisfacción, generarían mayor compromiso con la institución y sentido de pertenencia. Lo que desencadenara en un mejor servicio al usuario, proyectando a su vez una mejor imagen institucional.

6. OBJETIVOS

6.1. Objetivo general

Elaborar un programa de mejoras del clima laboral mediante el diagnóstico del nivel de satisfacción laboral de los empleados e implementación de estrategias que permitan al Consejo de la Judicatura de la ciudad de Loja mejorar su capacidad de servicio y funcionalidad en sus tareas, para el año 2022

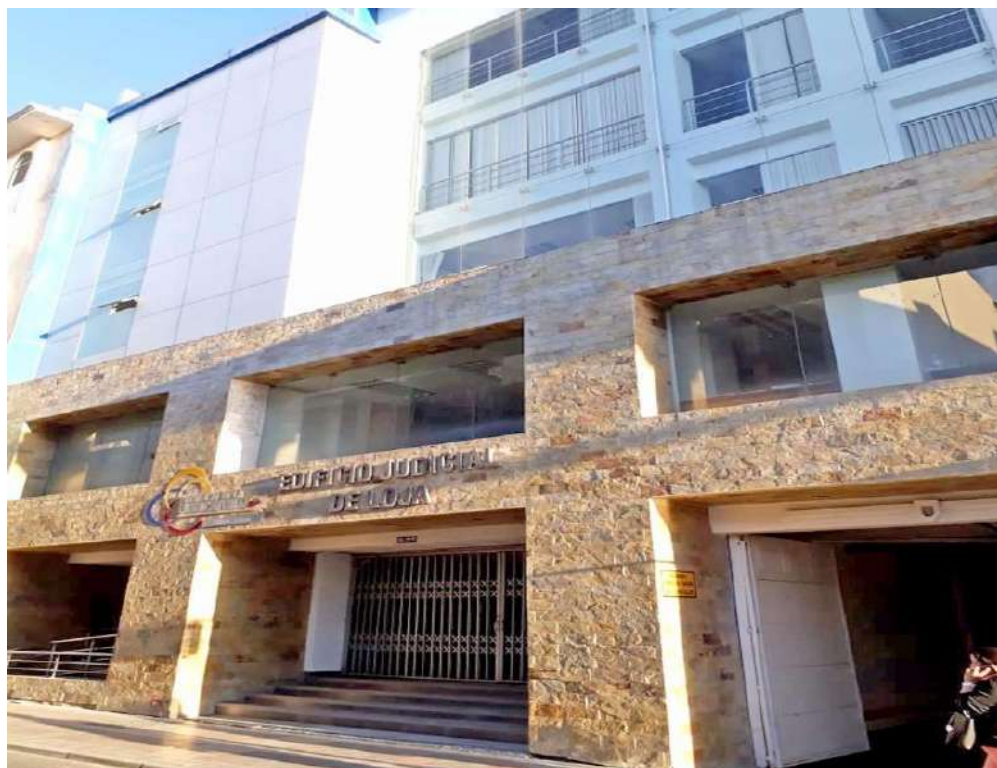
6.2. Objetivos específicos

- Realizar una recopilación bibliográfica usando fuentes de información primarias y secundarias, que nos permita conocer nuevas tendencias relacionadas con estrategias de mejoras de clima laboral que podamos conocer y adaptarlas a un programa que se aplique dentro de la Institución.
- Recopilar información mediante la encuesta y la entrevista que nos permita obtener información real sobre las consecuencias de no manejar un clima laboral eficiente y eficaz para que puedan ser productivos los funcionarios del Consejo de la Judicatura
- Elaborar un programa de mejoras mediante estrategias actuales de tendencia, que permitan incrementar el nivel de satisfacción laboral de los funcionarios para mejorar el clima laboral dentro del Consejo de la Judicatura
- Socializar el Proyecto de Investigación con los directivos del Consejo de la Judicatura a través de una capacitación, para así contribuir desde la academia a la institución y puedan tener un servicio de calidad y agilidad.

7. MARCO TEÓRICO

7.1 Marco Institucional

Figura 1 Edificio Judicial



Fuente: (HORA, 2018)

7.1.1 Reseña histórica

El Consejo Nacional de la Judicatura nació como Institución el 21 de diciembre de 1998, por disposición de la Constitución Política de la República de 1992. Según el artículo 254 Código Orgánico de la Función Judicial, el Consejo de la Judicatura es el órgano único de gobierno, administración, vigilancia y disciplina de la Función Judicial.

Desde su inicio careció de una verdadera autonomía y funcionalidad, porque fue estructurado con los recursos existentes en la Corte Suprema de Justicia, con personal tomado de las dependencias administrativas, lo que lo limitó en el cumplimiento de sus atribuciones de gobierno, administración y disciplina en la Función Judicial, más aún, si la estructura judicial, estuvo sometida a influencias político partidarias y de grupos, tanto a nivel interno como externo, quienes en ciertos momentos lograron convertir a la administración de justicia en un botín político.

La gestión de este nuevo Consejo, llevó adelante la renovación de las Cortes Superiores de Justicia, hoy Cortes Provinciales, a través de procesos públicos de selección que, aunque malintencionadamente fueron cuestionados por ciertos errores operativos cometidos, llegaron a término exitoso, con la designación de muchos jueces que vienen desempeñándose actualmente. Para ello hubo que vencer la interferencia sistemática de quienes dirigían la denominada Federación Nacional de Asociaciones Judiciales del Ecuador, FENAJE, que llegaron incluso a utilizar la violencia y agresión, para frenar el proceso de cambio, lo que obligó al encausamiento penal de dirigentes que se consideraban propietarios de la función judicial, que también utilizaron acciones de amparo constitucional y juicios de inconstitucionalidad y con la complicidad de ciertos Jueces, trataron de boicotear la renovación de las Cortes, que constituía el primer paso para depurar el sistema judicial, ese boicot fracasó, una vez que el Tribunal Constitucional dio la razón a la Corte Suprema de Justicia y al Consejo de la Judicatura. Posteriormente el Consejo debió afrontar la campaña lanzada para lograr su desaparición en la normativa constitucional, que no prosperó por la visión político jurídica clara de quienes integraban la Asamblea Constituyente del 2008, que dictó la Constitución vigente, la que propicia un cambio trascendente de la administración de justicia, en cuya base, desde el 9 de Marzo del 2009, se encuentra vigente el actual Código Orgánico de la Función Judicial, que otorga al Consejo de la Judicatura un rol de mayor trascendencia en el gobierno del sector justicia, incorporando juzgados de paz, la Fiscalía General del Estado y la Defensoría Pública, la justicia policial y militar, las intendencias y comisarías, etc., constituyendo en forma real la Escuela Judicial, institucionalizando el ingreso a la carrera judicial y administrativa para los servidores y otros aspectos que buscan constituirlo en un instrumento eficaz para el cambio y la modernización de la justicia en el país.

7.1.2 Filosofía Empresarial

Figura 2 Logo de la Institución



Fuente: (GOB.EC, 2022)

7.1.2.1 Misión

Consolidar al sistema de justicia ecuatoriano como un referente de calidad, confianza y valores, que promueva y garantice el ejercicio de los derechos individuales y colectivos. (Judicatura, POLÍTICAS DEL CONSEJO CONSULTIVO, 2021)

7.1.2.2 Visión

Proporcionar un servicio de administración de justicia eficaz, eficiente, efectivo, íntegro, oportuno, intercultural y accesible, que contribuya a la paz social y a la seguridad jurídica, afianzando la vigencia del Estado constitucional de derechos y justicia. (Judicatura, POLÍTICAS DEL CONSEJO CONSULTIVO, 2021)

7.1.2.3 Valores Institucionales

- Idoneidad y probidad.
- Sujeción a la Constitución y a todo el ordenamiento jurídico.
- Imparcialidad e independencia.
- Igualdad y equidad.
- Vocación de servicio.
- Transparencia y rendición de cuentas; y
- Compromiso con la sociedad. (Judicatura, POLÍTICAS DEL CONSEJO CONSULTIVO, 2021)

7.1.3 Objetivos

- Asegurar la transparencia y la calidad en la prestación de los servicios de justicia.
- Promover el óptimo acceso a la justicia.
- Impulsar la mejora permanente y modernización de los servicios.
- Institucionalizar la meritocracia en el sistema de justicia; y,
- Combatir la impunidad contribuyendo a mejorar la seguridad ciudadana. (judicatura, 2021)

7.1.4 Políticas

Se pone en conocimiento de los funcionarios/as Judiciales, la ratificación y vigencia de las Políticas del Consejo Consultivo de la Función Judicial y su aplicación obligatoria.

- Política No.1 Establecer como Política lo resuelto en la sesión del 15 de febrero del 2011, la aplicación prioritaria de las salidas alternativas y procedimientos especiales establecidos en el Código de Procedimiento Penal.
- Política No.2 Establecer como Política, reiterando lo resuelto en la sesión del 15 de febrero del 2011, el fortalecimiento de mecanismos procesales e interinstitucionales para la atención y resolución efectiva y eficiente de los casos de delitos flagrantes. (Judicatura, POLÍTICAS DEL CONSEJO CONSULTIVO, 2021)

7.1.5 Estructura Organizacional

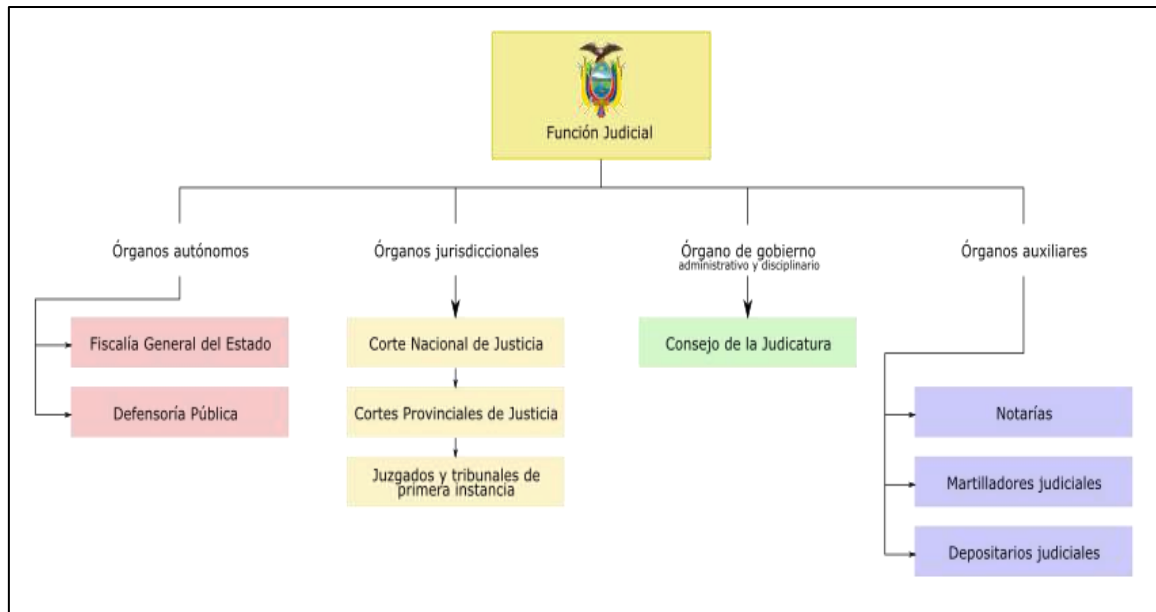
7.1.5.1 Organigrama del Consejo de la Judicatura y Función Judicial.

Figura 3 Organigrama Judicial



Fuente: (Judicatura, Funcion Judicial, 2022)

Figura 4 Función judicial



Fuente: (Judicatura, Organigrama Estructural del Consejo de la Judicatura, 2021)

MARCO CONCEPTUAL

8.1 Clima Laboral

Clima laboral se le conoce al ambiente que se desarrolla entre los empleados dentro de una empresa u oficina.

La calidad del clima laboral influye directamente con la satisfacción de los trabajadores y con ello mejora notablemente la productividad.

Siguiendo esta lógica mientras que un buen clima laboral se orienta hacia los objetivos generales de la empresa, un mal clima destruye el ambiente del trabajo ocasionando situaciones de conflicto o malestar de los empleados y esto genera bajo rendimiento, de ahí la importancia de aplicar encuestas para empleados que nos ayuden a medir el nivel de satisfacción del empleado. (QUESTIONPRO, CLIMA LABORAL, 2021)

8.1.1 Tipos de clima laboral

“Existen diferentes tipos de clima laboral. A continuación, te indicamos seis de los que se presentan de forma común en una organización para que identifiques cuál es el que mejor se asemeja al que vives o quieres llegar a tener en tu organización”. (QUESTIONPRO, CLIMA LABORAL, 2021)

8.1.1.1 Clima laboral Convencional

El tipo de clima laboral convencional se encuentra altamente estructurado y organizado. Generalmente, sucede en organizaciones que trabajan con números y datos. Su característica principal es que tienen un rutina, reglas y procedimientos definidos. Este clima se desarrolla en un ambiente de oficina y los empleados que lo conforman son ordenados, organizados y siguen las instrucciones al pie de la letra. (QUESTIONPRO, CLIMA LABORAL, 2021)

8.1.1.2 Clima laboral Emprendedor

El clima laboral emprendedor se enfoca en conseguir los objetivos organizacionales y financieros previamente establecidos. Este ambiente se caracteriza por la competencia, y la creación de actividades relacionadas con la persuasión, administración y ventas.

Las personas que se desarrollan exitosamente en el tipo de clima laboral emprendedor, se desarrollan en un entorno comercial o corporativo en el mercado

minorista y generalmente, son extrovertidas, ambiciosas y asertivas. (QUESTIONPRO, CLIMA LABORAL, 2021)

8.1.1.3 Clima laboral de Trabajo Social

El clima laboral de trabajo social se orienta en realizar actividades que se centran en la enseñanza, orientación y comprensión de las personas. Como implica interactuar con otras personas y motivar a otros, es necesario tener habilidades de comunicación, verbales e interpersonales. El clima laboral de trabajo social incluye actividades que se desarrollan en una oficina, pero también en campo, realizando consultas con clientes, enseñando en una escuela o trabajando en un hospital. (QUESTIONPRO, CLIMA LABORAL, 2021)

8.1.1.4 Clima laboral Artístico

El clima laboral artístico, a diferencia del ambiente convencional, se caracteriza por la falta de estructura y reglas. No es sistemático y enfatiza en la libertad de expresión, creatividad, estética, imaginación y originalidad. Generalmente, este tipo de clima laboral se desarrolla en el teatro, diseño, escritura y creación de arte. Las personas que lo integran son poco convencionales, intuitivas y autónomas. (QUESTIONPRO, CLIMA LABORAL, 2021)

8.1.1.5 Clima laboral Investigativo

El clima laboral investigativo se enfoca en las matemáticas, las ciencias y la solución de problemas. No es un ambiente estructurado y se caracteriza por fomentar la independencia, la libertad de pensamiento y la acción. Las personas que se desarrollan exitosamente en este tipo de clima laboral trabajan en laboratorios, programando computadoras, haciendo trabajo estadístico, científico o matemático. Además, se caracterizan por ser innovadoras y porque prefieren ejecutar actividades mentales en lugar de hacer tareas prácticas y físicas. (QUESTIONPRO, CLIMA LABORAL, 2021)

8.1.1.6 Clima laboral Realista

El clima laboral realista se enfoca en el trabajo manual, el cual implica el uso de herramientas e instrumentos. También puede incluir actividades al aire libre que involucren animales y plantas. Las personas que se desarrollan en este tipo de clima laboral disfrutan realizar actividades con sus manos para hacer trabajos mecánicos, de ingeniería y técnicos. (QUESTIONPRO, CLIMA LABORAL, 2021)

8.1.2 Importancia del clima laboral

La importancia del clima laboral debe ser una de las más grandes prioridades de la empresa ya que los beneficios que se pueden obtener de mantener un buen ambiente de trabajo son innumerables. El clima laboral también conocido como clima organizacional se puede definir como el conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa y están directamente ligadas con la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo. En otras palabras, el clima organizacional busca favorecer un buen ambiente de trabajo, haciendo especial énfasis en el espacio en el que los trabajadores llevan a cabo sus labores diarias y en la creación de experiencias positivas para ellos. (EDEN, 2021)

8.1.3 Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad. Los factores que históricamente se han relacionado con altos grados de satisfacción laboral son: las tareas intelectualmente estimulantes, los retos continuados, las recompensas equitativas, las posibilidades reales de promoción, unas condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad idóneas y una buena relación con jefes y compañeros. (EDEN, 2021)

8.1.4 Calidad del clima laboral

Esta se encuentra muy relacionada con el manejo social de los directivos, con el comportamiento que tienen hacia los trabajadores y la manera en la que se relacionan, la interacción que tienen con la empresa, así como de las herramientas que se utilizan y las características propias de los empleados. Lograr un buen clima laboral dentro de una organización es responsabilidad de los directivos, que con su cultura y con su manera de gestionar deben preparar el terreno adecuado para que este se desarrolle plenamente. (QUESTIONPRO, CLIMA LABORAL, 2021)

8.1.5 Responsable de medir el clima laboral

Un buen clima laboral repercute de manera directa en el desempeño y satisfacción de los empleados. Si no es el adecuado, no lograrán desarrollar todo el potencial, aun teniendo las aptitudes necesarias para cubrir el puesto. Determinar y analizar en qué estado se encuentra la satisfacción laboral de los empleados, ayuda a las empresas a detectar factores que influyen en la obtención de los resultados esperados. Un buen clima laboral repercute de manera directa en el desempeño y satisfacción de los empleados. Si no es el adecuado, no lograrán desarrollar todo el potencial, aun teniendo las aptitudes necesarias para cubrir el puesto. Determinar y analizar en qué estado se encuentra la satisfacción laboral de los empleados, ayuda a las empresas a detectar factores que influyen en la obtención de los resultados esperados. (QUESTIONPRO, CLIMA LABORAL, 2021).

8.1.6 Factores del Clima laboral que intervienen en la productividad

En la creación de un clima laboral positivo intervienen factores muy diversos, entre los que cabe destacar:

- **Ambiente físico.** Las dimensiones espaciales, la seguridad, las instalaciones, el equipamiento con el que cuentan los trabajadores, las condiciones climatológicas, la contaminación, incluso la decoración de los espacios en los que los trabajadores interactúan, son elementos que influyen en la creación de un ambiente de trabajo adecuado. Cuanto mejores sean las condiciones en las que los trabajadores se encuentran, mejores serán los resultados obtenidos.
- **Estructura organizativa.** 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.

- **Liderazgo.** El estilo de liderazgo es uno de los factores clave para crear un buen ambiente laboral. En sus manos está el fomentar un clima comunicativo, abierto, flexible y cooperativo o, por el contrario, favorecer la rivalidad y la tensión entre sus miembros. Además, del estilo de liderazgo también depende que los trabajadores se sientan parte del proyecto o no.
- **Relaciones interpersonales.** La creación de vínculos personales con los miembros del equipo puede resultar muy positivo no sólo para los trabajadores, que asisten a su puesto con ganas e ilusión, sino también para las empresas, ya que este vínculo promueve el trabajo en equipo eficiente y valores como la cooperación o la solidaridad entre los componentes del equipo. Por el contrario, cuando las relaciones interpersonales no son positivas, se generan conflictos y tensiones entre los miembros que acaban afectando de manera negativa a la empresa.
- **Motivación.** Según los estudios, cuando los trabajadores están motivados, facilitan la creación de un clima laboral positivo. Por otro lado, cuando el clima empresarial es grato, es positivo, los trabajadores acuden a sus puestos más motivados, es decir, con más ilusión y ganas de realizar sus funciones de manera eficaz.
- **Reconocimientos.** Del mismo modo que se identifican los errores, también se deben valorar los logros laborales de cada uno de los trabajadores y reconocer públicamente el trabajo bien realizado. Si la empresa sólo se centra en los fallos de los trabajadores, éstos terminarán desmotivándose y viviendo un ambiente laboral poco grato.
- **Incentivos.** Otros de los factores clave para crear un ambiente laboral estable y productivo es, además de reconocer el trabajo bien hecho, recompensar a los trabajadores por sus esfuerzos. Existen muchas maneras de agradecer a los miembros del equipo laboral su implicación y compromiso con la empresa. Uno de los métodos más utilizados es económicamente, sin embargo, existen otras recompensas menos costosas para la empresa e igual o más satisfactorias para los trabajadores, como horarios más flexibles, días libres o contribuir al desarrollo profesional de los trabajadores. (IsooTools, 2015)

8.1.7 Claves para desarrollar un mejor clima laboral a través de la motivación.

Un empleado feliz crea un gran clima laboral y como resultado: es más rentable, por eso las compañías y empresas ganan valor agregado, teniendo en su plantilla a trabajadores mucho más comprometidos; para ello realizan acciones y medidas, como fomentar el trabajo en equipo, que ayudan a motivarlos y empoderarlos a su empresa.

8.1.8 Influencias de la Sociedad sobre el Clima Laboral

El objetivo central de este artículo es analizar la influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. Se hace una revisión de los antecedentes del liderazgo, sus conceptos y las diferentes teorías propuestas por varios autores. Se estudia el clima organizacional, sus dimensiones y factores y se determina la influencia que tiene el liderazgo en el clima organizacional y como esto conlleva al desempeño de los trabajadores en la organización. También se revisan estudios empíricos que confirmen la relación entre las variables mencionadas y se concluye que el liderazgo es el desencadenante para un gran desempeño laboral a través de la construcción de un buen clima organizacional en base a las percepciones provocadas por el líder. (ScienceDirect, 2021)

8.1.9 Características del Clima Laboral

Un ambiente laboral sano tiene atributos fácilmente observables. Reconocerlos puede ser de gran ayuda a la hora de pensar en un nuevo rumbo profesional. Las empresas que logran establecer un buen clima de trabajo se caracterizan por:

- Tener una atmósfera productiva.
- Mantener canales de comunicación abiertos.
- Contar con equipos de trabajo empáticos.
- Brindar refuerzos positivos.
- Ofrecer oportunidades de crecimiento a los trabajadores.
- Optimismo.
- Favorecer el equilibrio entre la vida personal y laboral. (Indeed, 2021)

8.1.10 Ventajas de un clima laboral agradable

Los principales beneficios de un buen clima de trabajo son:

- Disminución de estrés laboral.
- Baja rotación del personal.
- Ideas constructivas y una productividad más alta.
- Mayor satisfacción personal y profesional.
- Actitud positiva en el trabajo.
- Potencia la innovación.
- Puntualidad.
- Facilitar la adaptación de las personas a sus puestos de trabajo.
- Propicia el diálogo y facilita la comunicación.
- Aumento del compromiso con el trabajo y la empresa.
- Aumenta la unidad y la confianza. (Sourcing, 2021)

8.1.11 Desventajas de un clima laboral desagradable

Además de mermar la capacidad de un equipo de trabajo afecta el clima laboral y la productividad de los negocios. Si no es controlado a tiempo, es difícil tranquilizar el efecto contagioso que tienen las actitudes indiferentes de algunos trabajadores por separado o de manera conjunta.

- Fricción entre compañeros, debido a la falta de sentimiento de pertenencia a un equipo.
- Trabajadores poco valorados, producto de la falta de comunicación.
- Mala remuneración, que tiene que ver más bien con el desequilibrio entre los salarios económico y emocional.
- Estrés laboral, que puede desencadenar enfermedades en los trabajadores como depresión, ansiedad, males estomacales e incluso neurosis.

8.1.12 Plan de Mejoras

Como líderes de negocios es importante pensar y buscar constantemente en distintas técnicas que ayuden a la mejora continua de sus productos, servicios, y procesos internos. Con el objetivo de mejorar la relación y la experiencia tanto del cliente como de su capital humano, dentro de la empresa.

La técnica de mejora continua consiste básicamente en eso, en la búsqueda del objetivo, también optimizar tiempos y reducir costos, a través de la mejora de

procesos y evaluación de ellos. En fin, el proceso de mejora continua equivale a todas las acciones que realizamos para mejorar el funcionamiento del negocio. Por medio de estrategias adecuadas que nos den visualización a las áreas de mejoras, alcanzando así, calidad y excelencia empresarial. (Sofía, 2021)

Las medidas de mejora deben ser sistemáticas, planificadas, llevarse a la práctica y verificar su resultado.

Para que un plan de mejoras sea eficaz, se requiere ciertas condiciones.

- Seguridad de que la mejora es posible.
- El control de actitudes pesimistas.
- Abandono de esquemas justificativos.
- Liderazgo del equipo directivo.
- Implicación de los involucrados.
- Empoderamiento del equipo responsable.

8.1.13 Proceso

- **Identificar el área de mejora:** Una vez realizado el diagnóstico, la unidad evaluada conoce las principales fortalezas y debilidades en relación al entorno que la envuelve. La clave reside en la identificación de las áreas de mejora teniendo en cuenta que, para ello se deben superar las debilidades apoyándose en las principales fortalezas.
- **Detectar las principales causas del problema:** La solución de un problema, y por lo tanto la superación de un área de mejora, comienza cuando se conoce la causa que lo originó. Existen múltiples herramientas metodológicas para su identificación. Entre otras cabe destacar: el diagrama de espina (causa-efecto), diagrama de Pareto, casa de la calidad, tormenta de ideas.
- **Formular el objetivo:** Una vez se han identificado las principales áreas de mejora y se conocen las causas del problema, se han de formular los objetivos y fijar el período de tiempo para su consecución.
- **Seleccionar las acciones de mejora.** - El paso siguiente será seleccionar las posibles alternativas de mejora para, posteriormente, priorizar las más adecuadas. Se propone la utilización de una serie de técnicas (tormenta de ideas, técnica del grupo nominal, etcétera) que facilitarán la determinación de las acciones de mejora a llevar a cabo para

superar las debilidades. Se trata de disponer de un listado de las principales actuaciones que deberán realizarse para cumplir los objetivos prefijados.

- **Realizar una planificación:** “El listado obtenido es el resultado del ejercicio realizado, sin haber aplicado ningún orden de prioridad. Sin embargo, algunas restricciones inherentes a las acciones elegidas pueden condicionar su puesta en marcha, o aconsejar postergación o exclusión del plan de mejoras.” (Esan.edu, 2020)

8.1.14 Estrategias

Un plan de mejora debe fijar unos objetivos, diseñar unas actuaciones, nombrar unos responsables de cada actuación, disponer recursos para llevar a efecto la medida, prever un procedimiento o método de trabajo, establecer un calendario y, aspecto muy importante, tener previsto un sistema para comprobar si se ha cumplido cada objetivo, es decir, debe establecer unos indicadores.

- **Objetivos:** Aquello que se desea alcanzar en un tiempo determinado. Suelen expresarse mediante un verbo en infinitivo.
- **Actuaciones:** Acciones concretas que deben realizarse para alcanzar el objetivo. Cada objetivo puede concretarse en una o más actuaciones.
- **Responsable:** Persona a la que se le encomienda la tarea de diseñar las actuaciones, ocuparse de su seguimiento, vigilar el cumplimiento de los plazos, etc.
- **Recursos:** Medios que se disponen para desarrollar una actuación. Puede tratarse de documentación, normativas, bibliografía, esquemas de trabajo, etc.
- **Procedimiento de trabajo:** Es la manera en que se va a desarrollar la actuación prevista.
- **Calendario:** Precisa cuánto tiempo se va a dedicar a cada actuación o a cada fase de ella. Puede incluir también momentos de seguimiento de las actuaciones.
- **Indicadores:** Son medios para comprobar de forma objetiva si nos acercamos al objetivo previsto y si las actuaciones se han desarrollado según lo previsto. (Navarra.es, 2021)
- **Presupuesto:** son clave al hacer seguimiento del cumplimiento de los objetivos de una empresa. Permite a las empresas administrar adecuadamente sus ingresos y egresos, de tal manera que estas cuenten con los instrumentos necesarios para alcanzar sus metas a corto, mediano y largo plazo. (Esan.edu, 2020)

DISEÑO METODOLÓGICO

“La metodología es la disciplina que estudia el conjunto de técnicas o métodos que se usan en las investigaciones científicas para alcanzar los objetivos planteados. Es una pieza fundamental para el estudio de las ciencias.” (ETECÉ, 2021)

9.1 TIPO DE METODOS

9.1.2 Método Hermenéutico

Este método permitió realizar una recopilación bibliográfica usando fuentes de información primaria y secundaria, dando lugar a conocer nuevas tendencias relacionadas con la mejora de clima laboral dentro de la empresa, tanto, en el sector público como privado, permitiendo delimitar los temas relevantes expuestos en el proyecto de investigación.

9.1.3 Método Fenomenológico

Este método dio a lugar a seleccionar datos mediante el uso de las técnicas comunes, como la encuesta y entrevista, dirigida a los colaboradores y jefes departamentales en las diferentes áreas del Consejo de la Judicatura, y así obtener una información real acerca del clima laboral y determinar las necesidades que requieren ser atendidas por parte de los funcionarios que laboran en dicha institución.

9.1.4 Método Práctico Proyectual

Este método dio lugar al desarrollo de la propuesta de acción que deriva el programa de mejoras de clima laboral para los colaboradores del Consejo de Judicatura de la ciudad de Loja, para el año 2022.

9.2 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

“Las técnicas de investigación son el conjunto de herramientas, procedimientos e instrumentos utilizados para obtener información y conocimiento. Se utilizan de acuerdo a los protocolos establecidos en cada metodología determinada.” (Concepto, 2022)

9.2.1 TIPOS DE TÉCNICAS

9.2.1.1 Observación Directa

Esta técnica permitió poner en juego los sentidos y ver al fenómeno en su conjunto desde diferentes puntos de vista, es decir, dio lugar a la contemplación cuidadosa de cada variable en los diversos momentos y en las condiciones naturales en que se produjeron. A través de ella se hizo el primer acercamiento a la realidad que condujo a fijar el problema de investigación.

9.2.1.2 Encuesta

Fue aquella que brindó su aporte significativo a la hora de recoger información de manera formal; esta, fue válida desde su aplicación activa; proporcionando el ejercicio de la reflexión y del espíritu crítico de la investigación.

9.2.1.3 Entrevista

Fue utilizada como instrumento que permitió obtener datos complementarios para la confrontación de los resultados obtenidos con las otras técnicas, que a través del diálogo espontáneo dio lugar a la obtención de datos confidenciales, confiables, profundos y auto reveladores de cada variable, sirviendo de sustento para ratificar en unos casos y ampliar en otros los datos obtenidos a través de la encuesta y observación.

9.3 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

En la presente investigación, no fue necesario trabajar con una muestra, se consideró el universo de estudio (240 funcionarios), conformado por las autoridades y funcionarios del Consejo de la Judicatura. Para la confrontación de los resultados, se consideró un grupo focal constituido por siete autoridades.

9.4 ENTREVISTA

En la presente se entrevistó a 7 miembros del Consejo de la Judicatura facilitando de esta manera la recolección de información, el cual sirvió para continuar con el trabajo realizado para nuestro proyecto de investigación.

9.4.1 Entrevistados

Entrevista 1

Nombre: Dra. Dolores Mabel Yamunaque Parra.
Directora Provincial.

Entrevista 2

Nombre: Ing. Tito Leonardo Arévalo Puertas.
Analista Provincial Administrativo

Entrevista 3

Nombre: Dra. Ana María León Vélez.
Secretaria Provincial de Dirección

Entrevista 4

Nombre: Ing. María Elisa Castillo Burneo.
Directora Departamento Financiero.

Entrevista 5

Nombre: Ing. Claudia Mariana Andrade Maldonado.
Coordinadora de Gestión Procesal

Entrevista 6

Nombre: Abg. Antonio José Peña Vásquez.
Coordinador de Archivo

Entrevista 7

Nombre: Abg. Wilson Rafael Rodas.
Analista de Talento Humano

9.4.2 Tabla de Resultados

Entrevista 1

Tabla 1 Entrevista a la Directora provincial

Nombres y Apellidos del entrevistado	Dra. Dolores Mabel Yamunaque Parra
Cargo que desempeña	Directora Provincial
Pregunta	Respuesta
1. ¿Desde que perspectiva la organización permite o brinda una adecuada integración del personal con la Institución?	<ul style="list-style-type: none"> • “Desde la perspectiva social, la institución busca mejorar las relaciones intra e inter personales para generar una vivencia armónica. • Desde la perspectiva legal, se promueven espacios encaminados a fortalecer los valores humanos e institucionales”.
2. ¿Cuál es el grado de conocimiento y compromiso de sus colaboradores con la Institución en cuanto a (misión, visión, valores y objetivos)?	“El nivel de conocimiento que poseen los colaboradores se encuentran en un nivel de avance, los mismos se encuentran plasmados de acuerdo a sus competencias, otorgándole un mejor servicio al cliente.”
3. ¿Cuál es el proceso que la institución ejecuta con un funcionario al realizar actividades que afecten al clima laboral de la empresa?	<ol style="list-style-type: none"> 1. “Coordinador del Área informa al departamento de Talento Humano de la observación. 2. El departamento de Talento Humano remite lo sucedido a Dirección Provincial 3. Directora conoce y ratifica la sanción emitida al organismo pertinente.”
4. ¿Cómo considera al clima laboral dentro de la Institución?	“Considero agradable, puesto que cada funcionario conoce, valora y respeta las competencias de los demás a fin de que estos respeten las suyas.”
5. ¿Cómo califica la labor del departamento de Talento Humano al supervisar el adecuado comportamiento de los funcionarios y fomentar un buen clima laboral?	“La califico como muy buena, la misma se basa en su ley, reglamentos y resoluciones como principio del buen vivir institucional.”
6. ¿Considera Usted que las relaciones interpersonales de cada uno de los departamentos de la Institución son buenas?	“Sí, toda vez que se evidencia a través de la ayuda mutua, compartiendo ideas, todas ellas encaminadas a mantener el prestigio personal, departamental e institución.”
7. ¿Qué métodos utilizan dentro de la Institución para promover un buen clima laboral?	“El método que comúnmente se utiliza, guarda relación con los aprendizajes, cual es de la “esfera cíclica” (observación, conocimiento, actuación y reflexión).”

8. ¿Cree usted que los funcionarios que laboran en cada departamento demuestran compromiso Institucional?	“Considero que sí, puesto que son profesionales con experiencia en dicho campo específico, y con capacidad de generar cambios.”
9. ¿Los funcionarios tienen acceso a todo lo que se necesita para desempeñar mejor sus funciones?	“El acceso guarda relación de acuerdo a sus funciones y/o competencias específicas, orientadas a cubrir las expectativas de los clientes, a extinguir los temores personales y a promover los compromisos institucionales.”
10. ¿Crees usted que el trabajo en equipo y la participación son elementos fuertes en la Institución?	“Considero que sí, porque esta estrategia, le brinda la oportunidad a cada funcionario poner de manifiesto sus conocimientos adquiridos sobre la base de la experiencia y profundizarlos mediante el proceso de interaprendizaje”
11. ¿Se les proporcionó a los funcionarios la capacitación adecuada cuando se introducen nuevas herramientas tecnológicas?	“La capacitación es permanente, como compromiso personal, departamental e institucional, particularmente de las herramientas tecnológicas tendentes a apropiarse de la información, transferir las experiencias, comparar hechos, cumplir con las funciones y cubrir las expectativas de los funcionarios”
12. ¿La Institución respeta las diferencias de género, raza y religión de los funcionarios?	“Sí, puesto que cada funcionario es visto como un ser humano, es decir, como persona con sus fortalezas y debilidades, sujeto en acción; y, no como objeto”

Fuente: Los Autores, 2022

Entrevista 2

Tabla 2 Entrevista al Analista Provincial Administrativo

Nombres y Apellidos del entrevistado	Ing. Tito Leonardo Arévalo Puertas
Cargo que desempeña	Analista Provincial Administrativo
Pregunta	Respuesta
1. ¿Desde que perspectiva la organización permite o brinda una adecuada integración del personal con la Institución?	“La organización está basada en el organigrama de funciones lo cual permitirá una mejor organización de los servidores, así como conocer las funciones de cada puesto, esto permitirá un adecuado flujo del trabajo y funciones”
2. ¿Cuál es el grado de conocimiento y compromiso de sus colaboradores con la Institución en cuanto a (misión, visión, valores y objetivos)?	“Los funcionarios de la Institución cuentan con un gran compromiso con la Institución ya que este compromiso se debe o va directamente con la ciudadanía”
3. ¿Cuál es el proceso que la institución ejecuta con un funcionario al realizar	“Cuando se suscitan inconvenientes se realizan reuniones con los funcionarios implicados y los delegados de Talento Humano, Dirección, con la

actividades que afecten al clima laboral de la empresa?	finalidad de solventar los inconvenientes presentados y poder tomar las correcciones y acciones pertinentes”
4. ¿Cómo considera al clima laboral dentro de la Institución?	“El clima laboral en la Institución era buena, sin embargo, por agentes externos dados en los últimos años, se ha realizado tele trabajo, porque se deberá considerar el realizar actividades para retomar un clima laboral adecuado”
5. ¿Cómo califica la labor del departamento de Talento Humano al supervisar el adecuado comportamiento de los funcionarios y fomentar un buen clima laboral?	“En la actualidad no se han realizado acciones para fomentar el clima laboral por motivo de la pandemia y la recomendación de tele trabajo, sin embargo, con la eliminación de las restricciones se debe dar inicio a las actividades necesarias para mejorar el clima laboral”
6. ¿Considera Usted que las relaciones interpersonales de cada uno de los departamentos de la Institución son buenas?	“Considerando el número total de funcionarios de la institución podemos indicar que la relación entre departamentos es buena permitiendo la viabilidad de los procesos”
7. ¿Qué métodos utilizan dentro de la Institución para promover un buen clima laboral?	“En la actualidad se ha restringido las reuniones, las actividades sociales y deportivas, las cuales permitían la socialización de los servidores creando con ello lazos de confraternidad”
8. ¿Cree usted que los funcionarios que laboran en cada departamento demuestran compromiso Institucional?	“La Institución en la mayoría de las actividades se maneja con tiempos, por lo que se han mostrado compromiso de los servidores ya que se ha dado cumplimiento a los tiempos dispuestos”
9. ¿Los funcionarios tienen acceso a todo lo que se necesita para desempeñar mejor sus funciones?	“Debido a los problemas presentados por la pandemia se ha limitado los recursos asignados, lo que ha dificultado la adquisición de insumos, sin embargo, por las gestiones realizadas se han solventado los requerimientos de los servidores.”
10. ¿Crees usted que el trabajo en equipo y la participación son elementos fuertes en la Institución?	“Para que las instituciones y empresas puedan mantenerse y sobre salir es necesario que todas las piezas funciones correctamente logrando con ello una sinergia con la apertura de todas las partes se puede optimizar tiempos y prevenir imprevistos”.
11. ¿Se les proporcionó a los funcionarios la capacitación adecuada cuando se introducen nuevas herramientas tecnológicas?	“Cuando existe actualización de herramientas digitales se realizan capacitaciones de manera presencial y de manera virtual, esto con la finalidad de brindar una atención continua a la ciudadanía”.

12. ¿La Institución respeta las diferencias de género, raza y religión de los funcionarios?	“Dentro de la institución existen servidores de diferentes razas y religión, por lo que la institución es inclusiva”
--	--

Fuente: Los Autores, 2022

Entrevista 3

Tabla 3 Entrevista a la Secretaria Provincial de Dirección

Nombres y Apellidos del entrevistado	Dra. Ana María León Vélez
Cargo que desempeña	Secretaria Provincial de Dirección
Pregunta	Respuesta
1. ¿Desde que perspectiva la organización permite o brinda una adecuada integración del personal con la Institución?	“Desde el puesto que me desempeño se tiene una coordinación participativa a fin de dar atención al usuario interno (servidores judiciales).”
2. ¿Cuál es el grado de conocimiento y compromiso de sus colaboradores con la Institución en cuanto a (misión, visión, valores y objetivos)?	“Son comprometidos con la institución en fin de dar una atención excelente a los usuarios”
3. ¿Cuál es el proceso que la institución ejecuta con un funcionario al realizar actividades que afecten al clima laboral de la empresa?	“La Institución realiza el seguimiento respetivo con el funcionario”
4. ¿Cómo considera al clima laboral dentro de la Institución?	“Se considera el ambiente en el cual desarrolla sus actividades, así mismo esta influye en la satisfacción de los funcionarios y mejora la productividad”
5. ¿Cómo califica la labor del departamento de Talento Humano al supervisar el adecuado comportamiento de los funcionarios y fomentar un buen clima laboral?	“Bueno”
6. ¿Considera Usted que las relaciones interpersonales de cada uno de los departamentos de la Institución son buenas?	“Si”
7. ¿Qué métodos utilizan dentro de la Institución para promover un buen clima laboral?	“La Institución utiliza medios como correo electrónico, sistema SATJE y sistema de gestión documental SIGED.”
8. ¿Cree usted que los funcionarios que laboran en cada departamento demuestran compromiso Institucional?	“Si”
9. ¿Los funcionarios tienen acceso a todo lo que se necesita para desempeñar mejor sus funciones?	“Si”

10. ¿Crees usted que el trabajo en equipo y la participación son elementos fuertes en la Institución?	“Si, por que existe colaboración”
11. ¿Se les proporcionó a los funcionarios la capacitación adecuada cuando se introducen nuevas herramientas tecnológicas?	“Si”
12. ¿La Institución respeta las diferencias de género, raza y religión de los funcionarios?	“Si”

Fuente: Los Autores, 2022

Entrevista 4

Tabla 4 Entrevista a la Directora Financiera

Nombres y Apellidos del entrevistado	Ing. María Elisa Castillo Burneo
Cargo que desempeña	Directora Financiera
Pregunta	Respuesta
1. ¿Desde que perspectiva la organización permite o brinda una adecuada integración del personal con la Institución?	“Desconozco”
2. ¿Cuál es el grado de conocimiento y compromiso de sus colaboradores con la Institución en cuanto a (misión, visión, valores y objetivos)?	“No conocen”
3. ¿Cuál es el proceso que la institución ejecuta con un funcionario al realizar actividades que afecten al clima laboral de la empresa?	“Desconozco”
4. ¿Cómo considera al clima laboral dentro de la Institución?	“Inadecuado, rose y rivalidad entre funcionarios”
5. ¿Cómo califica la labor del departamento de Talento Humano al supervisar el adecuado comportamiento de los funcionarios y fomentar un buen clima laboral?	“Desconozco”
6. ¿Considera Usted que las relaciones interpersonales de cada uno de los departamentos de la Institución son buenas?	“No”
7. ¿Qué métodos utilizan dentro de la Institución para promover un buen clima laboral?	“Desconozco”
8. ¿Cree usted que los funcionarios que laboran en cada departamento demuestran compromiso Institucional?	“Dentro de mi área de trabajo sí”
9. ¿Los funcionarios tienen acceso a todo lo que se necesita para desempeñar mejor sus funciones?	“No”
10. ¿Crees usted que el trabajo en equipo y la participación son elementos fuertes en la Institución?	“Son indispensable, pero en nuestra institución no existen”
11. ¿Se les proporcionó a los funcionarios la capacitación adecuada cuando se introducen nuevas herramientas tecnológicas?	“Desconozco”

12. **¿La Institución respeta las diferencias de género, raza y religión de los funcionarios?** “Desconozco”

Fuente: Los Autores, 2022

Entrevista 5

Tabla 5 Entrevista a la Coordinadora de Gestión Procesal

Nombres y Apellidos del entrevistado	Ing. Claudia Marina Andrade Maldonado
Cargo que desempeña	Coordinadora Gestión Procesal
Pregunta	Respuesta
1. ¿Desde que perspectiva la organización permite o brinda una adecuada integración del personal con la Institución?	“La Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura realiza una inducción al personal que ingresa, así como una socialización sobre los protocolos y normativas. Este proceso está a cargo de la Unidad de Talento Humano”
2. ¿Cuál es el grado de conocimiento y compromiso de sus colaboradores con la Institución en cuanto a (misión, visión, valores y objetivos)?	“En esta pregunta creo que a pesar de que se hace conocer la misión, visión y objetivos, los funcionarios y servidores judiciales no han tomado conocimiento de las mismas”
3. ¿Cuál es el proceso que la institución ejecuta con un funcionario al realizar actividades que afecten al clima laboral de la empresa?	“Cuando la institución conoce sobre un problema solicita apoyo a seguridad ocupacional”
4. ¿Cómo considera al clima laboral dentro de la Institución?	“El clima laboral es adecuado, en el área que laboro es muy bueno”
5. ¿Cómo califica la labor del departamento de Talento Humano al supervisar el adecuado comportamiento de los funcionarios y fomentar un buen clima laboral?	“Considero que la Unidad de Talento Humano le falta conocer sobre normativas de seguridad ocupacional”
6. ¿Considera Usted que las relaciones interpersonales de cada uno de los departamentos de la Institución son buenas?	“Si son adecuados”
7. ¿Qué métodos utilizan dentro de la Institución para promover un buen clima laboral?	“La Unidad de Talento Humano no aplica ni promueve un buen clima laboral”
8. ¿Cree usted que los funcionarios que laboran en cada departamento demuestran compromiso Institucional?	“Falta compromiso Institucional”
9. ¿Los funcionarios tienen acceso a todo lo que se necesita para desempeñar mejor sus funciones?	“Falta acceso a las herramientas”
10. ¿Crees usted que el trabajo en equipo y la participación son elementos fuertes en la Institución?	“Si es la base para laborar y obtener resultados”

11. ¿Se les proporcionó a los funcionarios la capacitación adecuada cuando se introducen nuevas herramientas tecnológicas?	“Si se capacita, pero no hay el interés por parte de los funcionarios”
12. ¿La Institución respeta las diferencias de género, raza y religión de los funcionarios?	“Si, en su totalidad”

Fuente: Los Autores, 2022

Entrevista 6

Tabla 6 Entrevista al Coordinador de Archivo

Nombres y Apellidos del entrevistado	Abg. Antonio José Peña Vásquez
Cargo que desempeña	Coordinador de Archivo
Pregunta	Respuesta
1. ¿Desde que perspectiva la organización permite o brinda una adecuada integración del personal con la Institución?	“No existen políticas establecidas o si las hay no han sido socializadas referentes al tema.”
2. ¿Cuál es el grado de conocimiento y compromiso de sus colaboradores con la Institución en cuanto a (misión, visión, valores y objetivos)?	“No existe a mi criterio mayor compromiso ni se conoce generalmente la misión, visión, valores y objetivos institucionales poco o nada se difunden esos aspectos”
3. ¿Cuál es el proceso que la institución ejecuta con un funcionario al realizar actividades que afecten al clima laboral de la empresa?	“No se realiza ningún tipo de actividad (procedimiento) que llegue a su fin. Si hay sumarios no se los termina y todo queda en nada así existan una falta grave.”
4. ¿Cómo considera al clima laboral dentro de la Institución?	“No es muy bueno, hay celos discrepancias de tipo personales y profesionales. El tema es llevarse bien con alguien cuando ese alguien te tapa y te protege nada más”
5. ¿Cómo califica la labor del departamento de Talento Humano al supervisar el adecuado comportamiento de los funcionarios y fomentar un buen clima laboral?	“No existen, no se hace nada, para hacerlo deberían cumplir con las normas y son los primeros que no lo hacen (Unidad de Talento Humano)”
6. ¿Considera Usted que las relaciones interpersonales de cada uno de los departamentos de la Institución son buenas?	“No existe, de alguna manera si existen buenas relaciones son de carácter individual y no departamental. No hay políticas para ello”
7. ¿Qué métodos utilizan dentro de la Institución para promover un buen clima laboral?	“Ninguno que valga la pena, todo se maneja en sentido personalista no de grupo cada quien cuida por lo suyo y si eso implica hacer lo menos posible es mejor (me refiero a las funciones de cada quien)”

8. ¿Cree usted que los funcionarios que laboran en cada departamento demuestran compromiso Institucional?	“La mayoría no, puedo asegurar que un 85% no están comprometidos para nada su tarea es asistir las 8 horas y cobrar un sueldo a fin de mes.”
9. ¿Los funcionarios tienen acceso a todo lo que se necesita para desempeñar mejor sus funciones?	“No, no hay materiales y el sistema es pésimo retarda el trabajo que exige sea prolijo”
10. ¿Crees usted que el trabajo en equipo y la participación son elementos fuertes en la Institución?	“No, todo se maneja en funciones personales el individualismo campea, no hay cooperación, no hay armonía no se converge una política de colaboración y servicio.”
11. ¿Se les proporcionó a los funcionarios la capacitación adecuada cuando se introducen nuevas herramientas tecnológicas?	“Una que otra capacitación, pero nada importante se la promueve para tratar ciertos temas novedosos (nuevas herramientas) y se termina hablando de temas que no tiene nada que ver”
12. ¿La Institución respeta las diferencias de género, raza y religión de los funcionarios?	“Demasiado respeto esas minorías abusan por lo general de sus privilegios (la raza)

Fuente: Los Autores, 2022

Entrevista 7

Tabla 7 Entrevista Analista de Talento Humano

Nombres y Apellidos del entrevistado	Abg. Wilson Rafael Rodas
Cargo que desempeña	Analista de Talento Humano
Pregunta	Respuesta
1. ¿Desde que perspectiva la organización permite o brinda una adecuada integración del personal con la Institución?	“Desde una perspectiva basada en la igualdad y no discriminación de los Servidores Judicial; a fin de garantizar sus derechos laborales.”
2. ¿Cuál es el grado de conocimiento y compromiso de sus colaboradores con la Institución en cuanto a (misión, visión, valores y objetivos)?	“El grado de compromiso es alto y favorable; puesto que los Servidores al ingresar en la Institución firman un acuerdo y compromiso de cumplir con el Código de Ética de la Función Judicial, respetando los valores que rigen la administración de justicia.”
3. ¿Cuál es el proceso que la institución ejecuta con un funcionario al realizar actividades que afecten al clima laboral de la empresa?	“En el caso que el Servidor Laboral ejecute actividades negativas y que alterne el clima laboral y el correcto funcionamiento del sistema de justicia, se procede a valorar sus actos a fin de verificar si su conducta se encuentra dentro de las prohibiciones completadas en el Código Orgánico de la Función Judicial; y, se elabora un informe técnico y se solicita trasladar el trámite a la Unidad de control

	Disciplinario a fin de que se realice la investigación correspondiente.”
4. ¿Cómo considera al clima laboral dentro de la Institución?	“El clima laboral ha sido siempre un factor importante dentro de las organizaciones, independientemente de la naturaleza de sus actividades, ya que este, a través de una evaluación, determina su influencia en la consecución de los objetivos que se proponen tanto personal como organizacionalmente; es por ello que, los Servidores que conforman el Consejo de la Judicatura, mantienen una relación basada en el respeto y compañerismo con el objetivo de cumplir con las obligaciones institucionales.”
5. ¿Cómo califica la labor del departamento de Talento Humano al supervisar el adecuado comportamiento de los funcionarios y fomentar un buen clima laboral?	“La Unidad Provincial de Talento Humano tiene un rol protagónico en la Institución; puesto que esta para defender y hacer valer los derechos de los Servidores Judicial; así como también tiene la atribución y competencia de velar por el cumplimiento de las normas que rigen la administración de justicia; es por ello que, se califica el rol de esta Unidad como positiva, adecuada y favorable.”
6. ¿Considera Usted que las relaciones interpersonales de cada uno de los departamentos de la Institución son buenas?	“Indudablemente que sí, puesto que en una Institución pública las relaciones entre Unidades o departamentos son interdependientes; es decir la una depende de la otra; esto con el objetivo de que todos los requerimientos de los osarios sean despachados con la urgencia y brevedad que el caso amerita; y siempre fomentando el compañerismo y liderazgo laboral.”
7. ¿Qué métodos utilizan dentro de la Institución para promover un buen clima laboral?	<ul style="list-style-type: none"> • Un ambiente de apoyo. • Flexibilidad en el lugar de trabajo. • Reconocer los logros de los trabajadores. • Dar autonomía a los colaboradores. • Crear programas de aprendizaje y desarrollo. • Programar actividades fuera del trabajo.
8. ¿Cree usted que los funcionarios que laboran en cada departamento demuestran compromiso Institucional?	“Claro que sí, puesto que en esta Institución se tiene como objetivo y finalidad siempre aplicar el principio de debida diligencia; es decir actuar con responsabilidad en las actividades que cada uno tiene asignado; siempre de manera honesta y transparente.”
9. ¿Los funcionarios tienen acceso a todo lo que se necesita para desempeñar mejor sus funciones?	“Si, en esta Institución Judicial, tenemos Unidades Administrativas que tienen la facultad y atribución de dotar a los Servidores Judiciales de herramientas que permitan satisfacer sus funciones laborales en beneficio de la colectividad.”
10. ¿Crees usted que el trabajo en equipo y la participación son elementos fuertes en la Institución?	“El trabajo en equipo facilita el cumplimiento de objetivos, incrementa la motivación y la creatividad, y favorece las habilidades sociales de cada uno. El trabajo en equipo es una capacidad altamente valorada en el mercado laboral, y es una de las características más demandadas por las empresas; por

	lo tanto, son elementos fundamentales para cumplir con los objetivos institucionales”
11. ¿Se les proporcionó a los funcionarios la capacitación adecuada cuando se introducen nuevas herramientas tecnológicas?	“La capacitación juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda; es por ello que, cuando en la Institución se incorporan nuevas herramientas o sistemas; lo primero que se ejecuta es una capacitación técnica en un ambiente de práctica o prueba para que a futuro puedan aplicar dichos conocimientos en las herramientas oficiales y reales.”
12. ¿La Institución respeta las diferencias de género, raza y religión de los funcionarios?	“La institución judicial procura siempre hacer valer los derechos de todos los Servidores Judiciales, aplicar al máximo la Constitución del Ecuador, que es una norma suprema que protege y tutela los derechos humanos de las personas; respetando siempre la equidad de género; y la no discriminación.”

Fuente: Los Autores, 2022

9.5 ANALISIS DE RESULTADOS

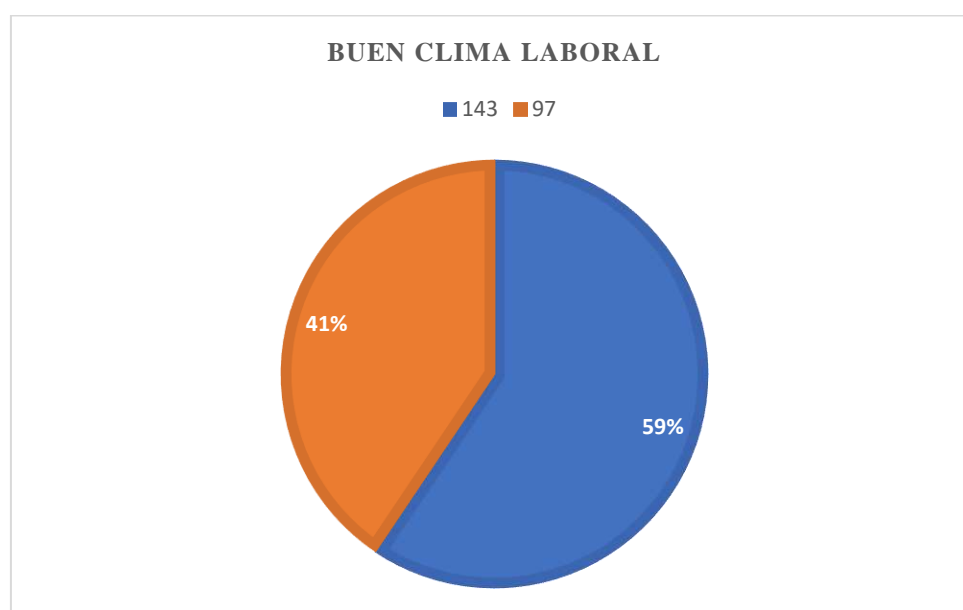
9.5.1 ENCUESTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS

Tabla 8 Buen clima laboral

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	143	59.4 %
No	97	40.6 %
TOTAL	240	100 %

Fuente: Los autores, 2022

Figura 5 Buen clima laboral



Fuente - Los autores, 2022

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en el Consejo de la Judicatura, el 59.4% equivalente 143 funcionarios, afirman la existencia de un buen clima laboral; en tanto que, el 40.6% (97 personas), porcentaje representativo, niegan totalmente.

Análisis cualitativo:

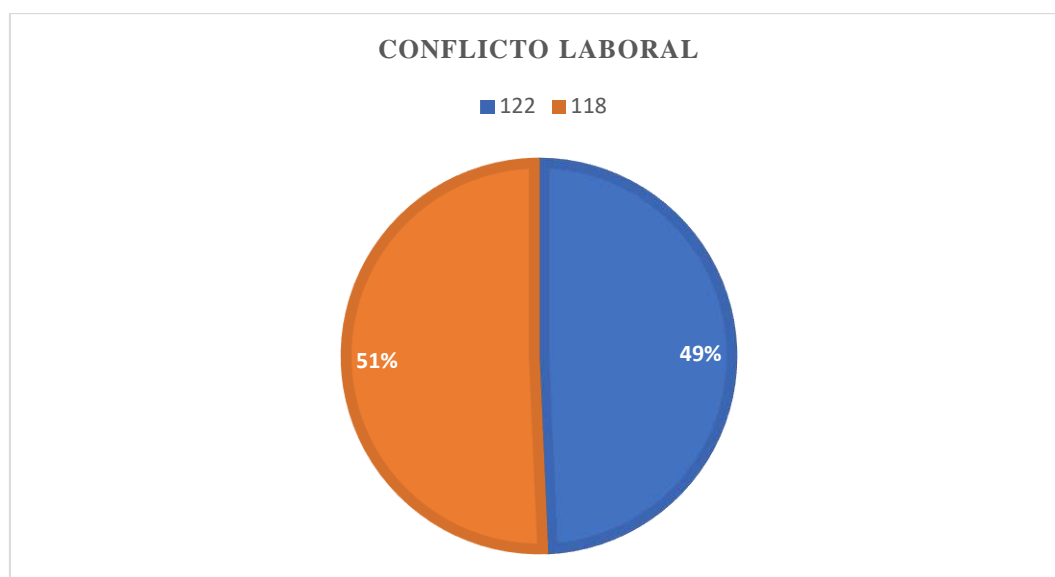
Lo expuesto en el cuadro estadístico, un elevado porcentaje refleja con objetividad que la existencia de un buen clima laboral en las diferentes áreas está garantizada, es decir, las actividades, procedimientos y contextos que se dan dentro en la Judicatura, están directamente atadas con la complacencia de los talentos humanos en su labor; en tanto que, para los restantes, que representan un porcentaje significativo, esta realidad se encuentra en una dicotomía.

Tabla 9 Conflicto laboral

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	122	49.3 %
No	118	49.2 %
TOTAL	240	100 %

Fuente: Los autores, 2022

Figura 6 Conflicto laboral



Fuente - Los autores, 2022

Análisis cuantitativo:

Del universo de estudio, para el 50.8% (122 personas) aseguran que al momento de existir algún conflicto laboral dentro de la institución se da solución inmediata al mismo; no así, para el 49.2% (118 personas), quienes aseguran que, frente a un conflicto, su solución es tardía o no adyacente

Análisis cualitativo:

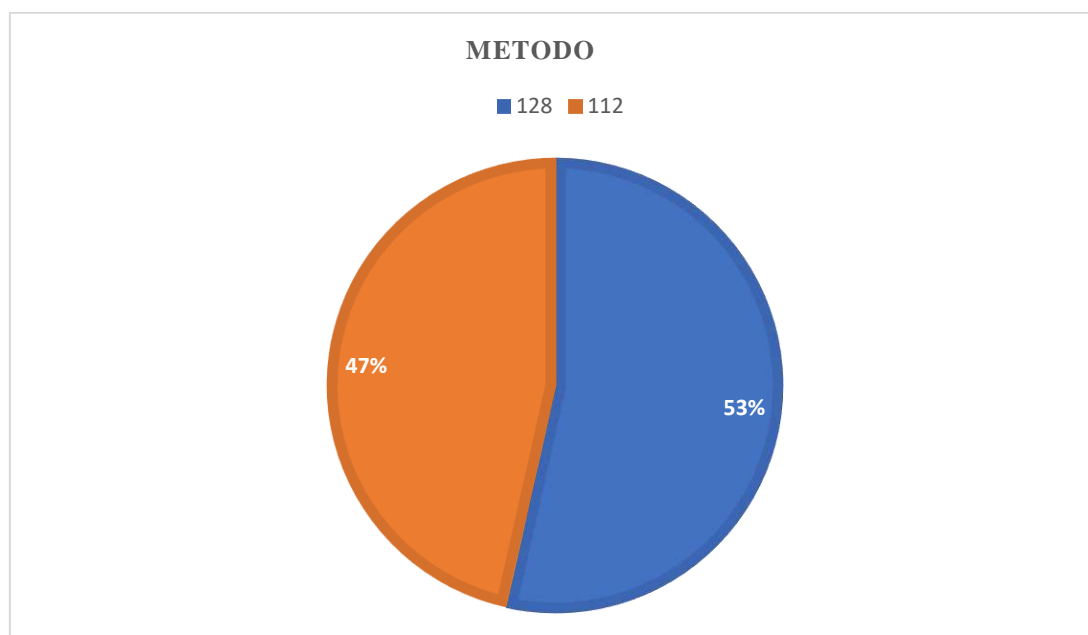
En contraste con lo señalado anteriormente, porcentaje muy aceptable, la tramitación inmediata a un conflicto conlleva a promover un trabajo empático, in situ, con la participación directa de los involucrados y con énfasis en los saberes, permitiendo enfrentar cualquier problema que surge dentro de un entorno personal y/o profesional, concatenado estrictamente con líneas laborales; sin embargo, para los incrédulos, cantidad representativa, la lentitud con se soluciona un conflicto, da lugar a la generación de nuevos conflictos, más allá de las reacciones personales y/o temporales que se puedan derivar de las diferencias individuales.

Tabla 10 Método

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	128	53.5 %
No	112	46.5 %
TOTAL	240	100 %

Fuente – Los autores, 2022

Figura 7 Método



Fuente - Los autores, 2022

Análisis cuantitativo:

De los implicados en el examen, como lo revelan los datos suministrados en el cuadro estadístico, el 53.5% (128) afirman contundentemente la aplicación de la sanción como método para corregir el incumplimiento de una regla o norma de conducta obligatoria en perjuicio de las; por otra parte, el 46.5% (112) sostienen que dicho proceso sancionador no se cumple, independientemente de las repercusiones pecuniarias u otra cualidad que incide en la afectación del clima laboral, intra e interdepartamental.

Análisis cualitativo:

Concomitantemente con los resultados exhibidos en el cuadro estadístico en referencia, un importante número de involucrados concuerdan con la aplicación efectiva de la sanción como método y como proceso, puesto que, permite en cierta medida, detener los comportamientos comprometidos o no deseados que desatiende a la persona de actividades amenizadas; también es cierto que, otro grupo, de suma importancia, que al manifestar lo

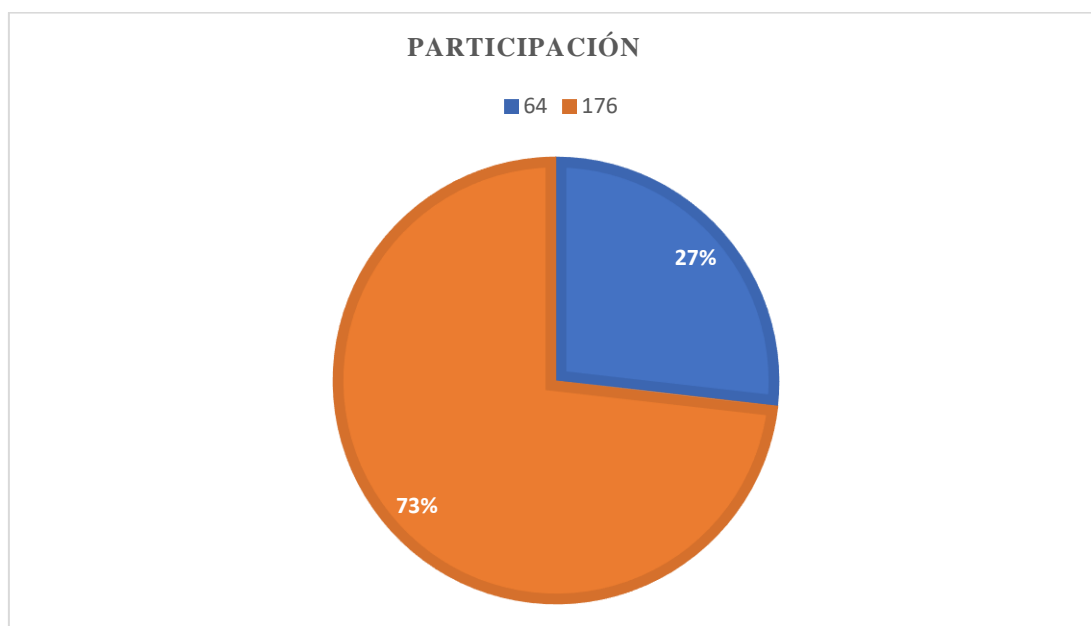
inverso, su falta de ejecución inhabilita la corrección de lo inadecuado por el rompimiento de las normas.

Tabla 11 Participación

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	64	26.8 %
No	176	73.2 %
TOTAL	240	100 %

Fuente – Los autores, 2022

Figura 8 Participación



Fuente - Los autores, 2022

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal indagado y que labora en dicho organismo público, sólo el 26,8% (64), directa e indirectamente, han participado en actos de competencia desleal; no así, para la gran mayoría, que representan el 73,2% (176), testifican, rotundamente, no participar en eventos que tienen que ver con pactos desleales de exclusividad.

Análisis cualitativo:

Considerando el orden de análisis cuantitativo, el primer colectivo muestra un alto grado de honestidad, cuando sostienen que su participación desleal, se cimienta en los chismes, actitud de hipocresía, críticas negativas, y relaciones sentimentales ocultas, indicadores que desacreditan su conducta, imagen y reputación; sin embargo, para la gran mayoría, haciendo hincapié en su formación axiológica, se abstienen de participar en actos denigrantes

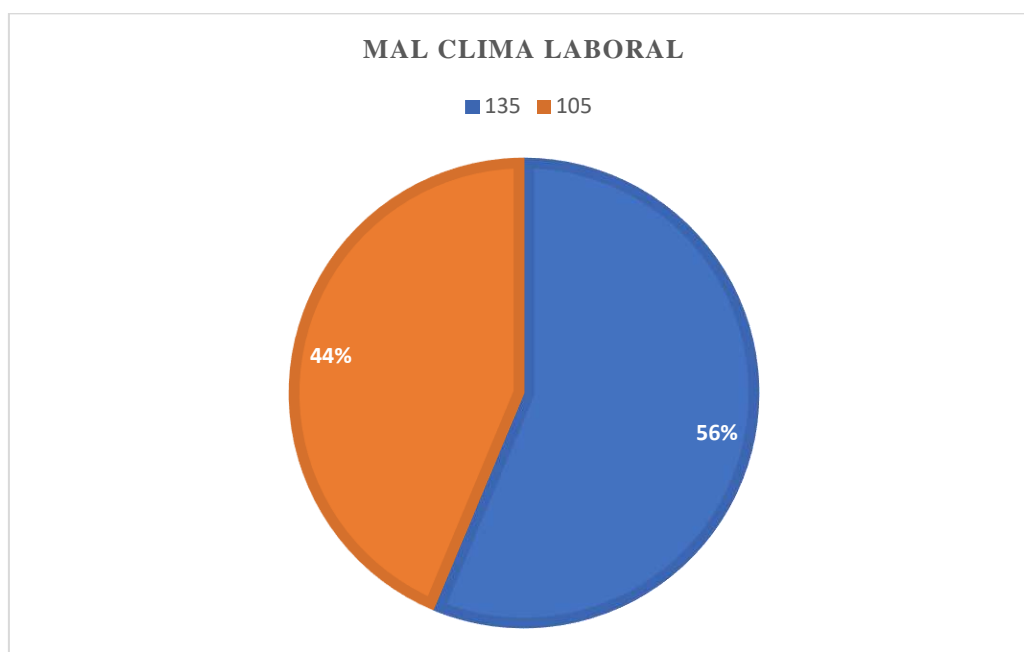
(difamación, calumnia, vilipendio, descrédito, desprestigio) por el bienestar personal y colectivo.

Tabla 12 Mal clima laboral

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	135	56.3 %
No	105	43.7 %
TOTAL	240	100 %

Fuente – Los autores, 2022

Figura 9 Mal clima laboral



Fuente - Los autores, 2022

Análisis cuantitativo:

La comunicación con el jefe inmediato, ante la existencia de dudas sobre un mal clima laboral, el 56.3% (135) exteriorizan su derecho y libertad para averiguar a sus jefes cuando se exterioriza una incertidumbre sobre el deficientemente clima laboral, particularmente, al departamento al que pertenece; el 43.7% (105), colectivo representativo sustentan lo contrario, es decir, no tienen la confianza suficiente para hablar sobre estas temáticas con sus superiores.

Análisis cualitativo:

Haciendo un estudio correlativo con los resultados ostentados en el análisis cuantitativo; para el primer grupo, la confianza que se manifiesta al hablar con sus jefes inmediatos y estar en capacidad de emitir su opinión sobre cómo mejorar el clima laboral dentro

de su área de trabajo, rompe los esquemas conceptuales, permitiendo salir de la duda como consecuencia lógica y necesaria ante la falta de evidencias; en tanto que, para el segundo grupo, el desvanecimiento de esta libertad y poder salir de la duda, hace que no se tenga certeza sobre determinado hecho, suceso o acontecimiento, en cuanto a su ocurrencia, características y/o autoría.

Tabla 13 Implementación

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	237	98.6 %
No	3	1.4 %
TOTAL	240	100 %

Fuente - Los autores, 2022

Figura 10 Implementación



Fuente - Los autores, 2022

Análisis cuantitativo:

La implementación de un programa de mejoras en el clima laboral, prácticamente, para la totalidad (98,6% = 237) de los funcionarios sondeados, éste, tiene repercusiones positivas en los diferentes ámbitos.

Análisis cualitativo:

En reciprocidad con lo señalado en el análisis anterior sobre la implementación de un programa de mejoras en el clima laboral institucional, este elemento es un fenómeno que

genera cambios en la toma de decisiones de la institución con miras a mejorar su rendimiento, al crecimiento personal, para ello, se requiere que los miembros de la institución estén al tanto de las acciones conjuntas que se llevan a cabo para mejorar el servicio al cliente interno y externo, en términos de calidad.

PROPUESTA DE ACCIÓN

10.1 INTRODUCCIÓN

El presente Programa de mejoras de Clima Laboral para el Consejo de la Judicatura de Loja para el 2022 tiene como propósito desarrollar los módulos de mejoramiento de un buen ambiente laboral en los colaboradores, que por algunos factores negativos influyen en el rendimiento laboral de la Institución. Se planteó objetivos que puedan ayudar a obtener un clima laboral eficiente.

Este programa de acción es parte fundamental para la Institución ya que es un elemento determinante entre funcionario, cliente e Institución porque la desatención de ciertos factores, en el tiempo puede conllevar el desajuste de grupos y la falta de compromiso de los funcionarios, haciendo muy difícil alcanzar los propósitos señalados, con el consabido desgaste físico, mental y emocional de los trabajadores además de la pérdida de compañerismo.

Por lo tanto, un buen ambiente laboral es fundamental para el crecimiento y cumplimiento de los objetivos y las metas trazadas por los funcionarios dentro de la Institución, ya que este programa apunta a la satisfacción de un excelente clima laboral dentro de la Institución y que dé como resultado ser más eficiente y eficaz, y así incentive la participación de los colaboradores de cada departamento en desarrollo de sus responsabilidades.

Una vez identificado las falencias que se encuentra del Consejo de la judicatura se planteó realizar un programa de mejoras de clima laboral a partir de lo cual se presenta una propuesta de mejoras.

10.2 PERESENTACIÓN

El programa de mejoras del clima laboral que proponemos a continuación, puede ser ejecutado de forma directa, sin embargo, la importancia de contar con este plan sería de mucha ayuda para el Consejo de la Judicatura de Loja, en el cual, al mantener un clima laboral adecuado generará mayor productividad en cada departamento de la Institución.

Los beneficiarios serán los miembros del Consejo de la Judicatura, ya que tendrán mejores oportunidades, condiciones y estabilidad en la Institución, logrando así un clima laboral adecuado en todos los departamentos.

Obteniendo como resultado aumentar la seguridad en los equipos de trabajo para participar en las acciones y decisiones de la Institución, facilitar la relación del empleado con el entorno y los compañeros e incrementar el interés en los objetivos de la Institución, por lo tanto, es de vital importancia que todos los colaboradores reciban el mensaje claramente, tanto a los responsables de cada área como a los colaboradores de la institución.

10.3 BENEFICIARIOS

A continuación, se indica los principales beneficiarios de nuestro proyecto de investigación

Tabla 16: Beneficiarios

Beneficiarios	
Beneficiarios Directos	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios del Consejo de la Judicatura de Loja (240)
Beneficiarios Indirectos	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía de Loja (500) • Estudiantes de la carrera de Gestión del Talento Humano (200)

Elaboración: Los Autores

10.4 ESTRUCTURA

Figura 11 Flujograma de Procesos



Elaboración: Los autores, 2022

10.5 DOCUMENTO PRESENTADO



PROGRAMA DE MEJORAS DEL CLIMA LABORAL 2022

**AUTORES:**

Jorge Fernando Bravo Merchán
Ángel Renán Mancheno Luzuriaga

DIRECTOR DE PROYECTO:

Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs.

PROGRAMA DE MEJORAS DE CLIMALABORAL

FICHA TÉCNICA

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO

Ing. Ana Marcela Cordero Clavijo, Mgs.

Rectora

Ing. Paulina Alemania Martínez Vega, Mgs.

Vicerrectora Académica

Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs.

Coordinadora de Carrera

Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs.

Director de Titulación

Jorge Fernando Bravo Merchán

Ángel Renán Mancheno Luzuriaga

Autores

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Loja – Ecuador

Abril 2022

INDICE DE CONTENIDOS

1 FICHA TÉCNICA.....	45
2. INDICE DE CONTENIDOS	46
3.PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA.....	47
4.OBJETIVO	48
5.GLOSARIO.....	49
6.MARCO LEGAL	53
7.DIAGNOSTICO DE LA INSTITUCIÓN.....	55
8.PROPOSTA.....	57
9.DESARROLLO DE LA AREA Y/O PERSPECTIVA	61
10.CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	89
11PRESUPUESTO DE ESTRATEGIA	90
12.CONCLUSIONES	92
13.RECOMENDACIONES.....	93
14.BIBLIOGRAFÍA.....	94
15.CONTRAPORTADA / LOGOS ISTS – CARRERA.....	97

PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA

CONSEJO DE LA JUDICATURA LOJA

El Consejo Nacional de la Judicatura nació como Institución el 21 de diciembre de 1998, por disposición de la Constitución Política de la República de 1992. Según el artículo 254 del Código Orgánico de la Función Judicial, el Consejo de la Judicatura es el órgano único de gobierno, administración, vigilancia y disciplina de la Función Judicial.

Desde su inicio careció de una verdadera autonomía y funcionalidad, porque fue estructurado con los recursos existentes en la Corte Suprema de Justicia, con personal tomado de las dependencias administrativas, lo que lo limitó en el cumplimiento de sus atribuciones de gobierno, administración y disciplina en la Función Judicial.

La gestión de este nuevo Consejo, llevó adelante la renovación de las Cortes Superiores de Justicia, hoy Cortes Provinciales, a través de procesos públicos de selección que, aunque malintencionadamente fueron cuestionados por ciertos errores operativos cometidos, llegaron a término exitoso, con la designación de muchos jueces que vienen desempeñándose actualmente. (Judicatura, 2014)

Misión: Consolidar al sistema de justicia ecuatoriano como un referente de calidad, confianza y valores, que promueva y garantice el ejercicio de los derechos individuales y colectivos.

Visión: Proporcionar un servicio de administración de justicia eficaz, eficiente, efectivo, íntegro, oportuno, intercultural y accesible, que contribuya a la paz social y a la seguridad jurídica, afianzando la vigencia del Estado constitucional de derechos y justicia. (**Judicial, 2022**)

Valores Institucionales

- Idoneidad y probidad.
- Sujeción a la Constitución y a todo el ordenamiento jurídico.
- Imparcialidad e independencia.

Objetivos

- Asegurar la transparencia y la calidad en la prestación de los servicios de justicia.
- Promover el óptimo acceso a la justicia.
- Impulsar la mejora permanente y modernización de los servicios.

OBJETIVO

Elaborar un Programa de mejoras de clima laboral que permita perfeccionar los posibles problemas ocasionados por varios factores mediante medidas de acción para el progreso de los funcionarios dentro del Consejo de la Judicatura de Loja para el año 2022.

GLOSARIO.

A

Agilidad:

“En la doctrina tradicional católica , una de las cuatro dotes de los cuerpos gloriosos, que consiste en la facultad de trasladarse de un lugar a otro instantáneamente, por grande que sea la distancia.” (Española, 2022)

Autonomía: “Facultad de la persona o la entidad que puede obrar según su criterio, con independencia de la opinión o el deseo de otros.” (Diccionario, 2022)

Ausentismo: “Costumbre o práctica habitual de no acudir al lugar donde se ejerce una obligación, en especial al trabajo o a la escuela.” (Google, 2022)

B

Boicotear: “Impedir o interrumpir el desarrollo normal de un proceso o de un acto como medida de protesta o como medio de presión para conseguir algo.” (Google, Diccionario, 2022)

C

Clima laboral: “El conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa y están directamente ligadas con la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo.” (Diccionario, 2022)

Comunicación: “Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.” (Google, Diccionario, 2022)

Conflicto: “Es una situación en la cual dos o más personas con intereses diferentes entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de dañar o eliminar a la parte rival.” (google, 2022)

Calidad: “Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.” (Google, 2022)

Climatológica: “Ciencia que estudia el clima, sus variedades y

sus cambios y las causas de estos.”
(Google, diccionario, 2022)

E

Eficiencia: “Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.” (google, diccionario, 2022)

Eficaz: “Que produce el efecto esperado, que va bien para determinada cosa.” (google, diccionario, 2022)

Endógenos: “Que se forma o engendra en el interior de algo, como la célula que se forma en el interior de otra.”(google, diccionario, 2022)

Equidad: “Cualidad que consiste en dar a cada uno lo que se merece en función de sus méritos o condiciones.” (google, diccionario, 2022)

Encuesta: “Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.” (google, diccionario, 2022)

Entrevista: “Reunión de dos o más personas para tratar algún asunto, generalmente profesional o de negocios.” (google, diccionario, 2022)

F

Fenomenológico: “Es la disminución de todo el conjunto de experiencias a la conciencia de las vivencias más genuinas. Pues este método se detiene en la experiencia y no presupone al mundo más allá de la experiencia. La fenomenología hermenéutica como método.” (google, diccionario, 2022)

H

Hermenéutico: “En general ha sido definida como el arte de interpretar, se remonta a los orígenes de la escritura y a la necesidad de encontrar el sentido de los textos y el término tiene sus orígenes en la mitología griega.” (google, google, 2022)

I

Idoneidad: “Es una energía interior cuyo significado es infundir confianza y certidumbre en sí mismo.” (google, 2022)

Igualdad: Es el trato idéntico que un organismo, estado, empresa, asociación, grupo o individuo le brinda a las personas sin que medie ningún tipo de reparo por la raza, sexo, clase social u otra circunstancia plausible de diferencia o para hacerlo más práctico, es la ausencia de cualquier tipo de discriminación. (Valores Institucionales, 2022)

Innovación: “Se acostumbra a asociar con la idea de progreso y búsqueda de nuevos métodos, partiendo de los conocimientos que le anteceden, a fin de mejorar algo que ya existe, dar solución a un problema o facilitar una actividad.” (significados, 2022)

L

Liderazgo: Es el arte de motivar, comandar y conducir a personas. Viene de la raíz inglesa *leader* que significa 'líder' y se compone con el sufijo "-azgo", que indica condición o estado, o sea, liderazgo es la cualidad de una persona para estar en la situación de líder. (Significado, 2022)

M

Misión: “Se conoce como misión a la función, encargo, o propósito que una persona debe de cumplir, por ejemplo: su misión era supervisar y vigilar las funciones de su equipo de trabajo”. (Significados, 2022)

Método: “Es un modo, manera o forma de realizar algo de forma sistemática, organizada y/o estructurada. Hace referencia a una técnica o conjunto de tareas para desarrollar una tarea.” (Significado, 2022)

Motivación: “Es la acción y efecto de motivar. Es el motivo o la razón que provoca la realización o la omisión de una acción. Se trata de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona.” (Significado, 2022)

O

Optimismo: “Se conoce como optimismo a la actitud o tendencia de ver y juzgar las cosas en su aspecto positivo, o más favorable.” (Significados, 2022)

Organización: “Se conoce como organización a la forma como se dispone un sistema para lograr los resultados deseados. Es un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico.” (Significados, 2022)

P

Persuasión: “Capacidad o habilidad para convencer a una persona mediante razones o argumentos para que piense de una determinada manera o haga cierta cosa”. (Google, 2022)

Productividad: Es un concepto afín a la Economía que se refiere a la relación entre la cantidad de productos obtenida mediante un sistema productivo y los recursos empleados en su producción. En este sentido, la productividad es un

indicador de la eficiencia productiva. (Significados, 2022)

R

Rentabilidad: “Se entiende la capacidad de una empresa, negocio o emprendimiento para reportar productividad, utilidades y beneficios económicos anualmente”. (Significados, 2022)

V

Visión: Indica a donde desea llegar la misma a largo plazo. La finalidad de establecer este punto en la organización de una empresa es motivar a los miembros y enfocar sus esfuerzos hacia el mismo objetivo, por lo que es importante establecer estrategias para trabajar todos en referencia a lo pactado en ellas y realizar la tarea bajo coherencia, organización y éxito. (Significados, 2022)

MARCO LEGAL



RESOLUCIÓN 104-2019

EL PLENO DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA

CONSIDERANDO:

- Que:** El numeral 2 del artículo 168 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone: "La Función Judicial gozará de autonomía administrativa, económica y financiera"
- Que:** El artículo 178 de la Constitución de la República del Ecuador, preceptúa: "El Consejo de la Judicatura es el órgano de gobierno, administración, vigilancia y disciplina de la Función Judicial";
- Que:** los numerales 1 y 5 del artículo 181 de la Constitución de la República del Ecuador, ordenan: "Serán funciones del Consejo de la Judicatura, además de las que determine la ley: /1. Definir y ejecutar las políticas para el mejoramiento y modernización del sistema judicial (...); S. Velar por la transparencia y la eficiencia de la Función Judicial...
- Que:** El artículo 3 del Código Orgánico de la Función Judicial, determina: "...los órganos de la Función Judicial, en el ámbito de sus competencias, deberán formular políticas administrativas que trasformen la Función Judicial para brindar un servicio de calidad de acuerdo a las necesidades de las usuarias y usuarios..."
- Que:** Los numerales 3 y 10 del artículo 264 del Código Orgánico de la Función Judicial, prevén que al Pleno del Consejo de la Judicatura le corresponde: ,3. Aprobar, actualizar y supervisar la ejecución del plan estratégico de la Función Judicial; (...) 10. Expedir, modificar, derogar (...) los reglamentos, manuales, instructivos o resoluciones de régimen interno, con sujeción a la Constitución y la ley, para la organización, funcionamiento, responsabilidades, control y régimen disciplinario; particularmente para velar por la transparencia y eficiencia de la Función Judicial.

Que: El artículo 54 del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, prescribe: “Planes institucionales. - Las instituciones sujetas al ámbito de este código, excluyendo los Gobiernos Autónomos Descentralizados, reportarán a la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo sus instrumentos de planificación institucionales, para verificar que las propuestas de acciones, programas y proyectos correspondan a las competencias institucionales y los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo...”

Que: Mediante Memorando CJ-DNP-2019-1277-M, de 21 de junio de 2019, la Dirección Nacional de Planificación del Consejo de la Judicatura puso en conocimiento de la Secretaría General, el informe final de la "Planificación Estratégica de la Función Judicial 2019-2025", y

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales.

DIAGNOSTICO DE LA INSTITUCIÓN

Mediante la entrevista y encuesta realizada a las máximas autoridades y funcionarios del Consejo de la Judicatura, claramente coinciden en que la Institución tiene un alto compromiso con la misma, ya que, al momento de ingresar a la Institución se firma un acuerdo y compromiso de cumplir con el código de ética de la Función Judicial, respetando la misión, visión y valores de la Institución.

En la institución no existe incentivo alguno hacia los colaboradores de acuerdo a su productividad laboral, pues no hay un programa para incitar a que los colaboradores rindan al cien por ciento en sus actividades, simplemente siguen patrones sin dar un extra a su trabajo (no existe empoderamiento institucional). La Institución no realiza integraciones con los colaboradores, carecen de afinidad entre compañeros y superiores.

El Departamento de Recursos Humanos trabaja constantemente para defender y hacer valer los derechos de los Servidores Judiciales y el cumplimiento de las normativas que rigen la administración de justicia. La comunicación entre colaboradores y superiores no es clara en todos los casos, pues hay ocasiones en las que la información se tergiversa al llegar de los altos mandos, por ello suele provocar problemas e incertidumbres dentro de las unidades. La institución siempre procura prevalecer los derechos de todos los Servidores logrando hacer respetar la equidad de género y no a la discriminación.

CUADRO COMPARATIVO

Tabla 14 Cuadro comparativo

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Lograr que el o los funcionarios puedan obtener un desarrollo personal dentro de la Institución 2. Los funcionarios estén capacitados y consigan un ambiente con armonía. 3. Funcionarios serán más eficientes y eficaces 4. Al fomentar las actividades de este programa los funcionarios se sentirán más identificados y comprometidos con la institución. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existe un mal clima laboral al momento de la rotación del personal, lo que produce baja productividad, impuntualidad, actitudes negativas, incumplimiento de los objetivos y ausentismo. 2. Entre las principales causas se encuentra la fricción entre compañeros, sintiendo malestares laborales como, favoritismo, mala remuneración y estrés.

-
5. Se obtendrá un mejor rendimiento en el manejo de las herramientas tecnológicas.
 3. La fricción entre los funcionarios, por la carga laboral que existe por parte de los superiores, genera un mal clima laboral.
 4. El funcionario no se siente valorado en su puesto de trabajo.
 5. Por falta de motivación por parte de sus superiores considerar el utilizar la palabra “jefes departamentales o la dignidad registrada”, dado que superiores atribuye a una degradación de sus superiores
-

PROPUESTA

MATRIZ DEL PROGRAMA

Tabla 15 Matriz del plan

AREA A INTERVENIR	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES	META	ACCIONES	TIEMPO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
Unidad administrativa financiera	Estructurar un programa con enfoque administrativo y financiero de los procesos institucionales para una adecuada toma de decisiones, crecimiento y desarrollo de cada unidad.	Medir la eficacia, eficiencia y efectividad del programa con enfoque administrativo y financiero.	Mediante la herramienta administrativa (empowerment), nos permite tener un mayor fortalecimiento de los funcionarios y se podrá aprovechar mejor sus competencias. Así se obtendrá que los funcionarios que están más cerca de las acciones o los problemas son los más indicados para tomar decisiones al respecto y así se puede ordenar el flujo de actividades y mejorar el direccionamiento y estratégico de la institución. Validar la efectividad del programa con enfoque	Se realizará una herramienta de gestión denominada empowerment (empoderamiento) que nos permitirá: <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar información adecuada. • Proporcionar herramientas y recursos adecuadas. • Brindar retroalimentación. • Evaluar y recompensar el desempeño. 	Corto plazo	Implementación de un cronograma de actividades, con base a una línea de tiempo.	Talento Humano

			administrativo y financiero, en un 95%.				
Unidad financiera	Precautelar la capacitación optima, adecuada y continua a los funcionarios de la unidad financiera, para que puedan desarrollar sus capacidades y el mejoramiento del clima laboral con el fin de poder alcanzar sus metas departamentales.	Evaluar los procesos de capacitación en correlación con las expectativas departamentales.	Garantizar la transferencia de los procesos de capacitación en el servicio al cliente interno para así lograr una gestión financiera eficiente para corregir o mejorar los objetivos estratégicos con la finalidad lograr un 95% de efectividad.	Se lo realizará mediante capacitaciones presenciales, virtuales, seminarios y talleres que respondan a las necesidades de los funcionarios mejorando el clima laboral.	Mediano plazo	Registro de cumplimiento de los procesos.	Talento Humano
Unidad de Talento Humano	Ejecutar de manera continua un seguimiento y evaluación de la gestión y desarrollo a mediano y largo plazo de cada unidad, de acuerdo a la visión institucional.	Estimar la participación de los funcionarios en los procesos de seguimiento, control y evaluación.	Participación del 95% de los funcionarios en los procesos de seguimiento, control y evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidación de planes y programas al final de cada periodo en un 100% de acuerdo a la información de cada unidad • Seguimiento mensualizado de avances de metas y objetivos institucionales. • Apoyo en el seguimiento del plan estratégico. 	Mediano y largo plazo	Informe de actividades por parte del área encargada.	Talento Humano
Unidad de Informática	Manejar un sistema de control administrativo que brinde un soporte tecnológico	Valorar la herramienta técnica e insumos tecnológicos que facilite	Utilización eficiente de la herramienta técnica de	Lograr optimizar el manejo de la herramienta tecnológica (SATJE), al momento de realizar	Corto plazo	Registro de asistencia a la integración.	Talento Humano

	eficiente y eficaz para los funcionarios dentro de la institución considerando el agregar una herramienta tecnológica que facilite el control mensual del clima laboral.	el control del clima laboral	control, en un 85% del personal.	actualizaciones y esto se lo efectuara por medio de capacitaciones y talleres de aprendizaje que puedan brindar un mejor beneficio del programa.				
Unidad de Control Disciplinario	Aplicar los debidos controles de vigilancia y disciplina sobre los órganos jurisdiccionales, y autonomía de los funcionarios en el marco de la transparencia institucional.	Cumplir con las disposiciones y normativos, generales y específicos.	Que el 90% de los funcionarios se acoja con transparencia al debido proceso.	Se deberán ejecutar capacitaciones continuas que permitan a los funcionarios el entendimiento de las políticas laborales de la institución, así como normas y reglamentos internos, por otro lado, se lo podrá hacer por medio de charlas que permitan un buen comportamiento y desempeño laboral en los funcionarios, dando un realce al buen clima laboral.	Largo plazo	Informe institucional	Talento Humano	
Unidad de comunicación	Definir y recomendar estrategias de comunicación, difusión, relaciones públicas enmarcadas en las directrices del plan estratégico de gestión.	Manejar adecuadamente los procesos de comunicación con base a la información necesaria.	Que el 90% del personal se involucre en la ejecución y evaluación de los proyectos de comunicación.	Difundir su ejecución mediante productos digitales, impresos, correos, y carteleras al interior de la institución, así como difundir y promocionar la imagen y capacidad de gestión a nivel local; considerar el poner que, al brindar un buen clima laboral, los	Corto plazo	Actas del evento y planillas de asistencia por cada actividad realizada	Talento Humano y Unidad de Comunicación	

funcionarios por sí mismos se motivaran en seguir a la institución en redes sociales, difundiendo sus actividades diarias, lo que permitirá el crecimiento de la institución y mejorara la confianza con los usuarios.

DESARROLLO DEL ÁREA

PERS



PECTIVA 1 (Unidad administrativa financiera)

Objetivo.

Estructurar un programa con enfoque administrativo y financiero de los procesos institucionales para una adecuada toma de decisiones, crecimiento y desarrollo de cada unidad.

Indicador.

Medir la eficacia, eficiencia y efectividad del programa con enfoque administrativo y financiero.

Meta.

Mediante la herramienta administrativa (empowerment), nos permita tener un mayor fortalecimiento de los funcionarios y se podrá aprovechar mejor sus competencias. Así se obtendrá que los funcionarios que están más cerca de las acciones o los problemas son los más indicados para tomar decisiones al respecto y así se puede ordenar el flujo de actividades y mejorar el direccionamiento y estratégico de la institución. Validar la efectividad del programa con enfoque administrativo y financiero, en un 95%.

Acción

Se realizará una herramienta de gestión denominada empowerment (empoderamiento) que nos permitirá:

- Proporcionar información adecuada.
- Proporcionar herramientas y recursos adecuadas.
- Brindar retroalimentación.
- Evaluar y recompensar el desempeño.

Responsable

Esta actividad se la llevará a efecto por medio de una herramienta llamada (empowerment) y se la realizará por medio de una capacitación que será dirigida a todos los funcionarios por la Unidad de Talento Humano.

Tabla 16 Procesos de mejoras

PROCESOS DE MEJORAS						
COMPONENTE	CONTENIDOS	BENEFICIARIOS	FECHA Y HORA	LOCAL	CONFERENCISTA	
Herramientas Técnicas de Gestión	1. Herramientas de gestión	Personal Unidad	MAYO	Anfiteatro del	Ing. Claudia Andrade	
	1.1. Conceptualización	Administrativa	17H00 a 19H00	Consejo de la	Funcionarios	
	1.2. Significación y funcionalidad	Financiera		Judicatura		
	1.3. Tipos de herramientas					
	Balanced Scorecard (BSC)					
	Benchmarking					
	Reingeniería de procesos (BPR)					
	Gestión de la calidad total (TQM)					
	Matriz BCG					
	Gestión del tiempo					
	Conversaciones difíciles					
	1.4 La herramienta administrativa empowerment					
	Herramientas básicas de control	2. Herramientas básicas de control	Personal Unidad	MAYO	Anfiteatro del	Ing. Claudia Andrade
		2.1. Diagrama de flujo	Administrativa	17H00 a 19H00	Consejo de la	Funcionarios
2.2. Ishikawa		Financiera		Judicatura		
2.3. Tabla de datos						
2.4. Hojas de verificación						
2.5. Diagrama de Pareto						
2.6. Histograma						
2.7. Diagrama de dispersión						

Plan de Empowerment	3. Plan de empowerment	Personal Unidad	MAYO	Anfiteatro del	Ing. Claudia Andrade
	3.1. Definición	Administrativa	17H00 a 19H00	Consejo de la	Funcionarios
	3.2. Proceso (indicaciones, gestión, formación, comunicación retroalimentación, evaluación revisión, satisfacción, toma de decisiones)	Financiera		Judicatura	
	3.3. Estrategias				
Retroalimentación en herramientas administrativas	1. Herramienta de gestión técnica empowerment	Personal Unidad	AGOSTO	Anfiteatro del	Funcionarios
	2. Herramientas básicas de control	Administrativa	17H00 a 19H00	Consejo de la	
	3. Programa con enfoque administrativo y financiero	Financiera		Judicatura	
Evaluación del proceso de capacitación	1. Valoración cualitativa sobre la importancia y aplicación del componente, objeto de análisis.	Personal Unidad Administrativa Financiera	AGOSTO 17H00 a 19H00	Anfiteatro del Consejo de la Judicatura	Funcionarios
	2. Entrega de certificados				

Presupuesto

El costo a cumplir con este objetivo estratégico se establecerá en base a precios y costos del mercado más el material necesario. Se capacitará a los 240 funcionarios del Consejo de la Judicatura. El presupuesto para esta actividad será de \$603.00

Tabla 17 Perspectiva 1

PERSPECTIVA 1			
N°	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
6	Capacitaciones	\$ 25.00	\$ 150.00
240	Certificados	\$ 1.50	\$ 360.00
240	Esferos	\$ 0.25	\$60.00
1	Resma de papel	\$ 3.50	\$ 3.50
TOTAL			\$ 603.00

PERSPECTIVA 2 (Unidad financiera)



Objetivo

Precautelar la capacitación óptima, adecuada y continua a los funcionarios de la unidad financiera, para que puedan desarrollar sus capacidades y el mejoramiento del clima laboral con el fin de poder alcanzar sus metas departamentales.

Indicadores

Evaluar los procesos de capacitación en correlación con las expectativas departamentales.

Metas

Garantizar la transferencia de los procesos de capacitación en el servicio al cliente interno para así lograr una gestión financiera eficiente para corregir o mejorar los objetivos estratégicos con la finalidad lograr un 95% de efectividad.

Acción

Se lo realizará mediante capacitaciones presenciales, virtuales, seminarios y talleres que respondan a las necesidades de los funcionarios mejorando el clima laboral.

Responsable

Los encargados de la acción a la realizar será la Unidad de Talento Humano, funcionarios y personal capacitado de instituciones particulares.

Tabla 18 Plan de formación Institucional

PLAN DE FORMACIÓN INSTITUCIONAL					
COMPONENTE	CONTENIDOS	BENEFICIARIOS	FECHA Y HORA	LOCAL	CONFERENCISTA
Importancia del clima laboral	1. Definición	Personal Unidad	MAYO	Anfiteatro del	Ing. María Castillo
	2. ¿Cómo influye el clima laboral?	Financiera	17H00 a 19H00	Consejo de la	Funcionarios
	3. ¿Cómo mejorar el clima laboral?			Judicatura	
	3.1. Generar confianza a partir de la transparencia				
	3.2. Fomentar el respeto y la igualdad				
	3.3. Crear un plan de comunicación interna				
	3.4. Impulsar medidas saludables				
Mejoras del clima laboral	1. ¿Cómo mejorar el clima laboral?	Personal Unidad	MAYO	Anfiteatro del	Ing. María Castillo
	1.2. Facilitar la conciliación familiar	Financiera	17H00 a 19H00	Consejo de la	Funcionarios
	1.3. Optar por buenas instalaciones y equipos			Judicatura	
	1.4. Apuesta por un plan de formación continua				
Modelos de clima institucional	1. Según Liker con enfoque formativo	Personal Unidad	AGOSTO	Virtualidad	Ing. María Castillo
	1.1. Autoritarismo duro	Financiera	08H00 a 13H00		Funcionarios
	1.2. Autoritarismo benévolo				
Método de medición de clima institucional	1. Según Liker con enfoque formativo	Personal Unidad	AGOSTO	Virtualidad	Ing. María Castillo
	1.1. Sistema consultivo	Financiera	08H00 a 12H00		Funcionarios
	1.2. Sistema de participación de grupo				
Evaluación del proceso de capacitación	1. Resultados sobre la importancia y aplicación del componente.	Personal	AGOSTO	Virtualidad	Funcionarios
	2. objeto de análisis.	Unidad Financiera	13H00 a 18H00		
	3. Entrega de certificados				

Presupuesto

El costo para este objetivo estratégico se establecerá en base a precios y costos establecidos en el mercado más los materiales directos. Se capacitará a los 240 funcionarios del Consejo de la Judicatura y se otorgará un certificado de asistencia. El presupuesto para esta actividad será de \$838.00

Tabla 19 Perspectiva 2

PERSPECTIVA 2			
N°	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
3	Capacitaciones Virtuales	\$ 25.00	\$ 50.00
1	Seminario	\$ 30.00	\$ 60.00
1	Talleres	\$ 30.00	\$ 60.00
240	Certificados	\$ 1.50	\$ 360.00
240	esferos	\$ 0.25	\$ 60.00
1	Resma de papel	\$ 1.50	\$ 360.00
TOTAL			\$ 838.00

PERSPECTIVA 3 (Unidad de Talento Humano)



Objetivo

Ejecutar de manera continua un seguimiento y evaluación de la gestión y desarrollo a mediano y largo plazo de cada unidad, de acuerdo a la visión institucional.

Indicadores

Estimar la participación de los funcionarios en los procesos de seguimiento, control y evaluación.

Metas

Participación del 95% de los funcionarios en los procesos de seguimiento, control y evaluación.

Acción

- ✓ Consolidación de planes y programas al final de cada periodo en un 100% de acuerdo a la información de cada unidad
- ✓ Seguimiento mensualizado de avances de metas y objetivos institucionales.
- ✓ Apoyo en el seguimiento del plan estratégico.

Responsable

Los delegados a proporcionar información de esta acción serán emitidos por los Coordinadores de cada Unidad para ser analizada por la Unidad de Control Disciplinario, secretaria provincial y la Unidad de Talento Humano.

Tabla 20 Plan de seguimiento y evaluación

PLAN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN						
COMPONENTE	CONTENIDOS	BENEFICIARIOS	FECHA Y HORA	LOCAL	CONFERENCISTA	
Consolidación de los planes y programas de cada unidad	1. Programas	Unidades del	Mensualmente	Oficinas del	Coordinadores	de
	1.1. Elementos constitutivos	Consejo de la	08H00 a 17H00	Consejo de la	cada Unidad	
	2. Proyectos / tareas / actividades	Judicatura		Judicatura	Funcionarios	
	3. Seguimiento y evaluación					
	4. Ficha de observación					
Plan estratégico	5. Seguimiento a la gestión institucional con base al plan estratégico	Unidades del	Mensualmente	Oficinas del	Coordinadores	de
		Consejo de la	08H00 a 17H00	Consejo de la	cada Unidad	
	5.1.¿Qué es la gestión institucional?	Judicatura		Judicatura	Funcionarios	
	5.2.¿Cómo se hace el seguimiento y evaluación a la gestión?					
	5.3.¿Qué es el seguimiento y evaluación de un proceso?					
	5.4.¿Qué es el seguimiento y evaluación de los resultados?					
	5.5. Ficha de observación					

Examen del proceso de seguimiento y evaluación	-Consolidación de los programas. -Valoración cualitativa sobre la importancia y aplicación del componente, objeto de análisis.	Unidades del Consejo de la Judicatura	Mensualmente 08H00 a 17H00	Oficinas del Consejo de la Judicatura	Funcionarios
Resultados	Elaboración de informe	Unidades del Consejo de la Judicatura	DICIEMBRE 18H00 a 19H00	Oficinas de Gestión de Procesos	Funcionarios

Presupuesto

El costo para esta actividad no tendrá precio ya que se realizará la socialización en la Dirección Provincial, la misma que será efectuada en horas laborales junto con los Coordinadores de cada Unidad.

Tabla 21 Perspectiva 3

PERSPECTIVA 3			
N°	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
0	Capitaciones	\$ 0.00	\$ 0.00
0	Coffee Break	\$ 0.00	\$ 0.00
TOTAL			\$ 0.00

PERSPECTIVA 4 (Unidad de Informática)



Objetivo

Manejar un sistema de control administrativo que brinde un soporte tecnológico eficiente y eficaz para los funcionarios dentro de la institución considerando el agregar una herramienta tecnológica que facilite el control mensual del clima laboral.

Indicadores

Valorar la herramienta técnica e insumos tecnológicos que facilite el control del clima laboral.

Meta

Utilización eficiente de la herramienta técnica de control, en un 85% del personal.

Acción

Lograr optimizar el manejo de la herramienta tecnológica (SATJE), al momento de realizar actualizaciones y esto se lo efectuara por medio de capacitaciones y talleres de aprendizaje que puedan brindar un mejor beneficio del programa.

Responsable

La encargada de la actividad será la Unidad de Talento Humano en conjunto con la Unidad de Control Disciplinario y la Unidad de Informática.

Tabla 22 Inducción de herramientas tecnológicas

INDUCCIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS					
COMPONENTE	CONTENIDOS	BENEFICIARIOS	FECHA Y HORA	LOCAL	CONFERENCISTA
SATJE	1. Concepto 2. Objetivo 3. Importancia y aplicación 4. Simbología 5. Sistema 5.1. Trámite de causas 5.2. Sorteo de causas 5.3. Ventanillas	Personal Unidad de Informática	JULIO 17H00 a 19H00	Oficinas del Consejo de la Judicatura	Ing. Byron Acaro Funcionarios
SATJE	2. Sistema 5.4. Citaciones 5.5. Casilleros 5.6. Digitación 5.7. Información 5.8. Administración	Personal Unidad de Informática	JULIO 17H00 a 19H00	Oficinas del Consejo de la Judicatura	Ing. Byron Acaro Funcionarios
Herramienta tecnológica	3. Fundamentos del programa 4. Implementación del programa	Personal Unidad de Informática	SEPTIEMBRE 08H00 a 13H00	Virtualidad	Ing. Byron Acaro Funcionarios
Evaluación de la capacitación y/o taller	-Valoración cualitativa sobre la importancia y aplicación del componente, objeto de análisis. -Entrega de certificados.	Personal Unidad de Informática	SEPTIEMBRE 08H00 a 13H00	Oficinas del Consejo de la Judicatura	Funcionarios

Presupuesto

El costo de esta actividad se establecerá bajos los precios cotizados en el mercado. Se capacitará a los 240 funcionarios, se realizará talleres de aprendizaje y como dominar la herramienta (SATJE), se les otorgará un certificado de asistencia y se les otorgará un Coffe Break. El presupuesto para esta actividad será de \$793.50

Tabla 23 Perspectiva 4

PERSPECTIVA 4			
N°	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
2	Capacitaciones	\$ 25.00	\$ 50.00
2	Talleres	\$ 30.00	\$ 60.00
240	Certificado	\$ 1.50	\$ 360.00
240	Esferos	\$ 0.25	\$ 60.00
1	Rasma de papel	\$ 3.50	\$ 3.50
TOTAL			\$ 793.50

PERSPECTIVA 5 (Unidad de Control Disciplinario)



Objetivo

Aplicar los debidos controles de vigilancia y disciplina sobre los órganos jurisdiccionales, y autonomía de los funcionarios en el marco de la transparencia institucional.

Indicadores

Cumplir con responsabilidad las disposiciones y normativos, generales y específicos.

Metas

Que el 90% de los funcionarios se acoja con transparencia al debido proceso.

Acción

Se deberán ejecutar capacitaciones continuas que permitan a los funcionarios el entendimiento de las políticas laborales de la institución, así como normas y reglamentos internos, por otro lado, se lo podrá hacer por medio de charlas que permitan un buen comportamiento y desempeño laboral en los funcionarios, dando un realce al buen clima laboral.

Responsable

- ✓ La capacitación para fundamentar las normas y el reglamento interno será ejecutada por medio de la Unidad de Talento Humano y la Unidad de Control Disciplinario.
- ✓ Las charlas serán emitidas por agentes externos ajenos a la institución que tengan los conocimientos y la capacidad en el manejo de un buen clima laboral.

Tabla 24 Taller de reglamento Institucional

TALLER DE REGLAMENTO INSTITUCIONAL						
COMPONENTE	CONTENIDOS	BENEFICIARIOS	FECHA Y HORA	LOCAL	CONFERENCISTA	
Normatividad	1. Normatividad en el derecho	Personal del	JUNIO	Oficinas del	Coordinador de la	
	2. Tipos de normas	Consejo de la	17H00 a 19H00	Consejo de la	Unidad de Talento	
	2.1. Jurídicas	Judicatura		Judicatura	Humano	
	2.2. Morales				Funcionarios	
2.3. Religiosas						
2.4. De trato social						
2.5. Técnicas						
	3. Elementos de la norma jurídica					
	4. Importancia y aplicabilidad de la norma jurídica					
Reglamento interno, control disciplinario	1. Conceptualización	Personal del	JUNIO	Oficinas del	Coordinador de la	
	2. Importancia del reglamento interno	Consejo de la	17H00 a 19H00	Consejo de la	Unidad de Control	
	2.1 De la jornada de trabajo y asistencia del personal	Judicatura		Judicatura	Disciplinario	
	2.2 De los derechos, obligaciones y prohibiciones de los empleados				Funcionarios	
2.3 De las sanciones y faltas						
Clima laboral desde la pedagogía de los valores	1. Conceptualización	Personal del	SEPTIEMBRE	Oficinas del	Mg. Camilo Espinoza	
	2. Criterios que fundamentan la escala de valores	Consejo de la	17H00 a 19H00	Consejo de la	Funcionarios	
	3. Funciones de los valores	Judicatura		SEPTIEMBRE	Judicatura	
	4. Clasificación de los valores		17H00 a 18H30			
	4.1. Vitales					
	4.2. Éticos					
	4.3. Morales					

Evaluación de la capacitación y/o taller	-Valoración cualitativa sobre la importancia y aplicación del componente, objeto de análisis. -Entrega de certificados.	Personal del Consejo de la Judicatura	SEPTIEMBRE 18H30 a 19H00	Oficinas del Consejo de la Judicatura	Funcionarios
---	--	---------------------------------------	-----------------------------	---------------------------------------	--------------

Presupuesto

El costo de esta actividad se establecerá bajos los precios cotizados en el mercado. Se capacitará a los 240 funcionarios, se realizará charlas y se les otorgará un certificado de asistencia. El presupuesto para esta actividad será de \$460.00

Tabla 25 Perspectiva 5

PERSPECTIVA 5			
N°	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
2	Capacitaciones	\$ 25.00	\$ 50.00
2	Charlas	\$ 25.00	\$ 50.00
240	Certificados	\$ 1.50	\$ 360.00
	TOTAL		\$ 460.00

PERSPECTIVA 6 (Unidad de comunicación)



Objetivo

Definir y recomendar estrategias de comunicación, difusión, relaciones públicas enmarcadas en las directrices del plan estratégico de gestión.

Indicadores

Manejar adecuadamente los procesos de comunicación con base a la información necesaria.

Metas

Que el 90% del personal se involucre en la ejecución y evaluación de los proyectos de comunicación.

Acción

Difundir su ejecución mediante productos digitales, impresos, correos, y carteleras al interior de la institución, así como difundir y promocionar la imagen y capacidad de gestión a nivel local; considerar el poner que, al brindar un buen clima laboral, los funcionarios por sí mismos se motivaran en seguir a la institución en redes sociales, difundiendo sus actividades diarias, lo que permitirá el crecimiento de la institución y mejorara la confianza con los usuarios.

Responsable

Los facultados de estas actividades sería netamente la Unidad de Comunicación a su vez será monitoreada mensualmente por la Unidad de Talento Humano para el cumplimiento de las mismas.

Tiempo

De acuerdo a la acción emitida la unidad de comunicación realizará las actividades diariamente y emitirá un informe mensual a la Unidad de Talento Humano del cumplimiento de las mismas.

Tabla 26 Técnicas del proceso comunicacional

TÉCNICAS DEL PROCESO COMUNICACIONAL						
COMPONENTE	CONTENIDOS	BENEFICIARIOS	FECHA Y HORA	LOCAL	CONFERENCISTA	
Comunicación	1. La comunicación desde un enfoque estratégico 1.1. Proceso de comunicación 1.2. Elementos 1.3. Tipos de comunicación (verbal, no verbal, individual, colectiva, intrapersonal, interpersonal, intragrupal, intergrupala, agresivo, asertivo y pasivo)	Personal del Consejo de la Judicatura	08H00 a 17H00	Oficinas del Consejo de la Judicatura	Coordinador de la Unidad de Comunicación	de la de Funcionarios
Difusión	2. Conceptualización 3. Difusión cognitiva 4. Difusión social-cultural 5. Transculturación y aculturación 6. Formas efectivas de difundir un contenido / información	Personal del Consejo de la Judicatura	08H00 a 17H00	Oficinas del Consejo de la Judicatura	Coordinador de la Unidad de Comunicación	de la de Funcionarios
Relaciones públicas	7. Conceptualización 8. Importancia 9. Objetivo principal 10. Principios fundamentales 11. Enfoque 12. Ventajas y limitaciones	Personal del Consejo de la Judicatura	08H00 a 17H00	Oficinas del Consejo de la Judicatura	Coordinador de la Unidad de Comunicación	de la de Funcionarios

Evaluación del proceso comunicacional	-Valoración cualitativa sobre la importancia y aplicación del componente, objeto de análisis. -Ficha de observación -Producción de informe.	Personal del Consejo de la Judicatura	Mensualmente 17H00 a 19H00	Oficinas del Consejo de la Judicatura	Funcionarios
--	---	---------------------------------------	-------------------------------	---------------------------------------	--------------

Presupuesto

El costo para esta actividad no tendrá precio ya que se realizará la publicación a través de las diferentes herramientas tecnológicas y redes sociales, la misma que será efectuada en horas laborales y será la Unidad de Comunicación la encargada de dicha actividad.

Tabla 27 Perspectiva 6

PERSPECTIVA 6			
N°	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
0	Capacitaciones	\$ 0.00	\$ 0.00
0	Talleres	\$ 0.00	\$ 0.00
0	Certificados	\$ 0.00	\$ 0.00
TOTAL			\$ 0.00

PRESUPUESTO DE ESTRATEGIA

Todo Programa 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 Institución Pública.

El presupuesto con que contaría El Consejo de la Judicatura Loja para la ejecución del Programa de Mejoras de clima laboral año 2022 es de **tres mil cincuenta dólares americanos (\$3,050.00)**. La descripción de cómo se invertiría dicho monto se explica en la siguiente tabla.

PRESUPUESTO

Tabla 29 Presupuesto

PRESUPUESTO	
PERSPECTIVA 1 – Unidad administrativa financiera	
Detalle actividades / requerimiento	Valor
Se realizará capacitaciones de herramientas empowerment con información adecuada, brindando retroalimentación y evaluación al desempeño.	\$ 603.00
PERSPECTIVA 2 - Unidad financiera	
Detalle actividades / requerimiento	Valor
La capacitación será enfocada a los funcionarios mediante talleres, charlas y seminarios que se realizará mediante forma presencial y virtual.	\$ 838.00
PERSPECTIVA 3 – Unidad de Talento Humano	
Detalle actividades / requerimiento	Valor
Consolidación de planes, seguimientos de metas y objetivos mediante un apoyo estratégico para cada Unidad.	\$ 0.00
PERSPECTIVA 4 – Unidad de Informática	
Detalle actividades / requerimiento	Valor
Capacitaciones sobre la herramienta tecnológica Satje por medio de talleres de aprendizaje.	\$ 793.50
PERSPECTIVA 5 – Unidad de Control Disciplinario	
Detalle actividades / requerimiento	Valor

Se realizarán charlas sobre el entendimiento de las políticas y reglamentos laborales de la Institución y el desempeño de los funcionarios.	\$ 460.00
PERSPECTIVA 6 – Unidad de comunicación	
Detalle actividades / requerimiento	Valor
Difundir las actividades que realiza la Institución mediante herramientas y plataformas digitales.	\$ 0.00
VALOR TOTAL	\$ 2694.50

CONCLUSIONES

Luego de analizar minuciosamente los datos develados en los instrumentos técnicos aplicados los actores principales en la investigación, se puede colegir que:

- La bibliográfica recopilada en fuentes primarias y secundarias, se constituye en un insumo básico para identificar, relacionar y aplicar estrategias eficaces que adaptadas a un programa específico, conlleven a la mejora del clima laboral.
- El uso de la entrevista y encuesta como instrumentos técnicos para la compilación de datos de primera mano, facilitan la obtención de información y garantizan su objetividad.
- La propuesta de un programa de mejoras sobre clima laboral, genera valor agregado en los involucrados, en términos de eficiencia, eficacia y efectividad para incrementar la satisfacción laboral.
- El proceso de socialización de los proyectos de investigación, a nivel de directivos, es una estrategia efectiva que permite develar la realidad sobre el ámbito de estudio y exponer cómo desde la academia se puede contribuir a la mejora institucional.

RECOMENDACIONES

Desde una óptica crítica y ante la realidad de los hechos, se sugiere:

- Que el personal involucrado de la institución, objeto de estudio, desarrolle la cultura de la investigación, haciendo uso de fuentes primarias y secundarias, como principio elemental, para la mejora continua de los procesos, particularmente, del clima laboral.
- Que el instrumento técnico que se utilice para la obtención de la información, seadebidamente elaborado, de acuerdo con la naturaleza de la investigación, que permita conocer en detalle la realidad académico-administrativa, de tal manera que garantice su objetividad.
- Que la Institución adopte como política corporativa, acoger las propuestas de mejora, que desde la investigación son estudiadas y planificadas para optimizar el clima laboral.
- Que los directivos del Consejo de la Judicatura, realicen los procesos de socialización constante en relación con la institución como mecanismo válido para que todos los involucrados conozcan los resultados de la realidad Institucional e indiciando las propuestas de mejora que prone la academia.

BIBLIOGRAFÍA

- (s.f.). Obtenido de <https://www.significados.com/optimismo/>
Diccionario. (10 de 03 de 2022). Obtenido de https://www.google.com/search?q=clima+laboral+significado&bih=723&biw=1052&rlz=1C1UUXU_esEC992EC992&hl=es&ei=yYYqYp_FNJeRwbkPtoCc2Ao&ved=0ahUKEwjfzda51rz2AhWXSDABHTYAB6sQ4dUDCA4&uact=5&oq=clima+laboral+significado&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyBQgAEIAEMgYIABAFEB
- Diccionario, G. (10 de 03 de 2022). *Google Diccionario*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=autonom%C3%ADa+significado&bih=723&biw=1052&rlz=1C1UUXU_esEC992EC992&hl=es&ei=_4QqYq_JN_SGwbkP2dCF4AY&ved=0ahUKEwjvxKff1Lz2AhV0QzABHVloAWwQ4dUDCA4&uact=5&oq=autonom%C3%ADa+significado&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyCggAEMQCEEYQ-QEy
- Española, R. A. (10 de 03 de 2022). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/agilidad?m=form>
- google. (10 de 03 de 2022). Obtenido de <https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2014/05/IV-Idoneidad.pdf>
- Google. (10 de 03 de 2022). Obtenido de https://www.google.com/search?q=calidad+significado&bih=723&biw=1052&rlz=1C1UUXU_esEC992EC992&hl=es&ei=6IcqYvWgEeOEwbkPgYy94AI&ved=0ahUKEWj1tKDC17z2AhVjQjABHQFGDyWQ4dUDCA4&uact=5&oq=calidad+significado&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyCggAEMQCEEYQ-QEyBggAEAcQHjIGCA
- Google. (10 de 03 de 2022). Obtenido de https://www.google.com/search?q=Persuasi%C3%B3n&rlz=1C1UUXU_esEC992EC992&oq=Persuasi%C3%B3n&aqs=chrome..69i57j0i512l7j46i512j0i512.622j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8
- google. (10 de 03 de 2022). *diccionario*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=eficiencia+significado&rlz=1C1UUXU_esEC992EC992&hl=es&biw=1052&bih=723&ei=cooqYqepAbyNwbkPlq-H0As&ved=0ahUKEwinqon42bz2AhW8RjABHZbXAboQ4dUDCA4&uact=5&oq=eficiencia+significado&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyCggAEMQCEEYQ-QEyBggAEAcQ
- google. (10 de 03 de 2022). *diccionario*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=Fenomenol%C3%B3gico+significado&rlz=1C1UUXU_esEC992EC992&hl=es&biw=1052&bih=723&ei=eIoqYqmOOMiXwbkPqeqKmAU&ved=0ahUKEwipqq772bz2AhXISzABHSm1AIMQ4dUDCA4&uact=5&oq=Fenomenol%C3%B3gico+significado&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyBQgAEI
- google. (10 de 03 de 2022). *diccionario*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=Eficaz+significado&rlz=1C1UUXU_esEC992EC992&hl=es&biw=1052&bih=723&ei=s4oqYpLHBN6LwbkP1uWX2AU&ved=0ahUKEwjS7IuX2rz2AhXeRTABHdbyBVsQ4dUDCA4&uact=5&oq=Eficaz+significado&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyCggAEMQCEEYQ-QEyBggAEAcQHjIFCAAQ
- google. (10 de 03 de 2022). *diccionario*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=End%C3%B3genos+significado&rlz=1C1UUXU_esEC992EC992&hl=es&biw=776&bih=723&ei=eYsqYoy8NpWPwbkP-MOE0AQ&ved=0ahUKEwjM3PL12rz2AhWVRzABHfghAUoQ4dUDCA4&uact=5&oq=End%C3%B3genos+significado&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyCggAEIAEEYQ-QEyB
- google. (10 de 03 de 2022). *diccionario*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=Equidad+significado&rlz=1C1UUXU_esEC992EC992&hl=es&biw=776&bih=723&ei=34sqYrbaKoKDwbkP-dSPiAo&ved=0ahUKEwj2xbim27z2AhWCQTABHXnqA6EQ4dUDCA4&uact=5&

- oq=Equidad+significado&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyDAgAELEDEEMQRhD5A
TIGCAAQBxAeMgU
- google. (10 de 03 de 2022). *diccionario*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=Encuesta+significado&rlz=1C1UUXU_esEC992EC992&hl=es&biw=776&bih=723&ei=dowqYs7YIuyXwbkP8sOO0AE&ved=0ahUKEwjO67Du27z2AhXsSzABHfKhAxoQ4dUDCA4&uact=5&oq=Encuesta+significado&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyCggAEIAEEEEYQ-QEyBggAEAcQHjJFC
- google. (10 de 03 de 2022). *diccionario*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=Entrevista+significado&rlz=1C1UUXU_esEC992EC992&hl=es&biw=776&bih=723&ei=44wqYs6hDvCEwbkP0fu1sAs&ved=0ahUKEwiOn5mi3Lz2AhVwQjABHdF9DbYQ4dUDCA4&uact=5&oq=Entrevista+significado&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyCggAEIAEEEEYQ-QEyBggAEAcQH
- Google. (10 de 03 de 2022). *diccionario*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=Climatolog%C3%ADca+significado&rlz=1C1UUXU_esEC992EC992&hl=es&biw=1052&bih=723&ei=E4oqYujOI5erwbkP8ea5oAE&ved=0ahUKEwiopIXL2bz2AhWXVTABHXFzDhQQ4dUDCA4&uact=5&oq=Climatolog%C3%ADca+significado&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyCQgAEA0Q
- Google. (10 de 03 de 2022). *Diccionario*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=ausentismo+significado&bih=723&biw=1052&rlz=1C1UUXU_esEC992EC992&hl=es&ei=uIUqYqTQNZThxgGuzpiYBw&ved=0ahUKEwikjMG31bz2AhWUsDEKHS4nBnMQ4dUDCA4&uact=5&oq=ausentismo+significado&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyCggAEIAEEEEYQ-QEyBQgAEIAEM
- Google. (10 de 03 de 2022). *Diccionario*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=boicotear+significado&bih=723&biw=1052&rlz=1C1UUXU_esEC992EC992&hl=es&ei=VIYqYyTFDqaTwbkPyaausAc&oq=boicotearsignificado&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAeyADIGCAAQBxAeMgYIABAHEB4yBggAEAcQHjIGCAAQBxAeMgYIABAHEB4yBggAEAcQHjIGCAAQBxAeMgY
- Google. (10 de 03 de 2022). *Diccionario*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=+comunicacion+significado&bih=723&biw=1052&rlz=1C1UUXU_esEC992EC992&hl=es&ei=JYcqYoe9CpGLwbkP7tGtoAk&ved=0ahUKEwjH45v1rz2AhWRRTABHe5oC5QQ4dUDCA4&uact=5&oq=+comunicacion+significado&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyCggAEIAEEEEYQ-QEyBg
- google. (10 de 03 de 2022). *google*. Obtenido de http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/estudios_culturales/num25/art10.pdf
- google. (10 de 03 de 2022). *Wikipedia*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Conflicto_Judicatura, C. d. (20 de 07 de 2014). *Gaceta Judicial*. Obtenido de <https://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/publicaciones/Gaceta4.pdf>
- Judicatura, C. d. (10 de 03 de 2022). *Consejo de la Judicatura*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Sitios/LIBRO%20buen%20vivir/files/assets/downloads/page0027.pdf>
- Judicial, P. E. (09 de 03 de 2022). *Función Judicial*. Obtenido de <https://www.funcionjudicial.gob.ec/es/consejo-de-la-judicatura/quienes-somos/mision-vision#:~:text=Proporcionar%20un%20servicio%20de%20administraci%C3%B3n,constitucional%20de%20derechos%20y%20justicia>
- Significado. (10 de 03 de 2022). Obtenido de <https://www.significados.com/liderazgo/>
- Significado. (10 de 03 de 2022). Obtenido de <https://www.significados.com/motivacion/>
- Significado. (10 de 03 de 2022). Obtenido de <https://www.significados.com/metodo/>
- significados. (10 de 03 de 2022). Obtenido de <https://www.significados.com/innovacion/>
- Significados. (10 de 03 de 2022). Obtenido de <https://www.significados.com/optimismo/>
- Significados. (10 de 03 de 2022). Obtenido de <https://www.significados.com/organizacion/>
- Significados. (10 de 03 de 2022). Obtenido de <https://www.significados.com/productividad/>
- Significados. (10 de 03 de 2022). Obtenido de <https://www.significados.com/rentabilidad/>
- Significados. (10 de 03 de 2022). Obtenido de <https://www.significados.com/vision/>


Significados. (10 de 03 de 2022). *Significados*. Obtenido de
<https://www.significados.com/mision/>
Valores Institucionales. (10 de 03 de 2022). Obtenido de
<http://www.asamblea.go.cr/ci/ciev/Documentos%20compartidos/VALORES%20-%20PEI%20-%20Igualdad.pdf>

CONTRAPORTADA / LOGOS ISTS – CARRERA



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

 Miguel Riofrío 156-26 entre Sucre y Bolívar

 /Institutosudamericano-loja

 (07)2587210

 0968015134

Evoluciona. ¡Sé parte del Suda..!

MEDIO DE SOCIALIZACIÓN

Se realizó la socialización de la propuesta de acción con el tema “Programa de Mejoras del Clima Laboral”, a los funcionarios del Unidad de Talento Humano del Consejo de la Judicatura Loja, y se lo ejecuto de forma presencial en las instalaciones de la Institución

MATERIAL VISUAL UTILIZADO

The image displays eight numbered slides from a presentation. Slide 1 is the title slide: 'PROPUESTA DE ACCIÓN PROGRAMA DE MEJORAS DE CLIMA LABORAL'. Slide 2, 'ÁREAS A INTERVENIR', lists five units: Unidad Administrativa Financiera, Unidad Financiera, Unidad de Talento Humano, Unidad de Informática, and Unidad de Control Disciplinario. Slide 3 is 'DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES'. Slide 4 details the 'Unidad Administrativa Financiera' with bullet points on planning and implementation. Slide 5 details the 'Unidad Financiera' with bullet points on capacity building and training. Slide 6 details the 'Unidad de Talento Humano' with bullet points on monitoring and evaluation, and consolidation of plans. Slide 7 details the 'Unidad de Informática' with bullet points on system management and technology tools. Slide 8 details the 'Unidad de Control Disciplinario' with bullet points on monitoring and continuous capacity building. Each slide includes the logo of the Consejo de la Judicatura and the Unidad de Talento Humano.

• *Unidad de Comunicación*

Definir estrategias de comunicación enfocadas en las directrices del plan estratégico de gestión.



Socialización de actividades:

- Presentación dirigida
- Exposición
- Conferencia
- Charlas técnicas



GRACIAS POR SU ATENCIÓN





9
10

ENTREGA DE RESULTADOS

Se realizó la entrega de la propuesta de acción en forma físico y digital, como constancia del proceso de investigación con tema que se denomina “Programa de Mejoras del Clima Laboral” que se lo socializo a los funcionarios del Consejo de la Judicatura Loja, por parte de los estudiantes del Instituto Superior Sudamericano de la carrera Tecnológica Superior en Gestión de Talento Humano, Jorge Fernando Bravo Merchán y Ángel Renán Mancheno Luzuriaga, gracias a la colaboración de la Institución se pudo llegar al objetivo planteado.

11. CONCLUSIONES

Luego de analizar técnicamente los datos develados en los instrumentos técnicos aplicados a los actores principales en la investigación, se puede colegir que:

El proceso de recopilación de conocimientos especializados, develados en las fuentes primarias y secundarias sobre el programa de mejoras de clima laboral, se constituye en el insumo fundamental e hilo conductor, para la puesta en marcha de estrategias cognitivas, psicomotrices y socioafectivas, demostrando un pensamiento lógico, crítico y creativo en el análisis y resolución eficaz de problemas de la realidad cotidiana institucional.

El uso y manejo adecuado de los datos de primera mano, mediante la aplicación de instrumentos técnicos apropiados, como la encuesta y entrevista, promueven un acercamiento a la realidad, dejando de lado la subjetividad, creando nuevos escenarios que expresan el saber pensar, hacer y actuar, estableciendo relaciones con un determinado conocimiento teórico y con diferentes niveles de complejidad, tendente a generar cambios en el desempeño laboral y/o personal.

El planteamiento de la propuesta del programa de mejoras de clima laboral, es el factor determinante de éxito laboral que promueve una metodología para implantar esta estrategia, ilustrando paso a paso los aspectos concluyentes para su aplicación.

12. RECOMENDACIONES

Desde una óptica crítica y ante la realidad de los hechos, se sugiere:

Que el personal involucrado de la institución, objeto de investigación, desarrolle la cultura de la capacitación y autoformación, promoviendo los talentos humanos internos y haciendo uso de las herramientas tecnológicas, como principio y fin para elevar la estatura humana y garantizar un mejor servicio al cliente, con un enfoque claro hacia lo que quiere lograr, mostrando sensibilidad a las necesidades de los demás, siendo altamente disciplinado y creativo.

Que el instrumento técnico que se utilice para la obtención de la información, sea debidamente elaborado y detallado, de acuerdo con la naturaleza de la investigación, que permita conocer en detalle su realidad académico-administrativa con la finalidad de aumentar la calidad de servicio.

Que el Consejo de la Judicatura permanentemente aplique nuevas propuestas, las mismas que beneficien en forma global a la institución, particularmente a la Unidad de Talento Humano, consignando a los integrantes las herramientas intelectuales idóneas para la organización de las tareas, la construcción del conocimiento y la oferta de un servicio de calidad.

13. BIBLIOGRAFÍA

- (s.f.). Obtenido de <https://www.significados.com/optimismo/>
- Arango, K. (27 de Noviembre de 2021). *Método hermenéutico: Definición y Características*. Obtenido de Psicocode: <https://psicocode.com/filosofia/metodo-hermeneutico/>
- Bembibre, C. (18 de Marzo de 2010). *Definición de Entrevista*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/comunicacion/entrevista-2.php>
- Clara, N. (6 de Agosto de 2018). *Cómo gestionar el talento humano en las organizaciones*. Obtenido de Emprende Pyme: <https://www.emprendepyme.net/como-gestionar-el-talento-humano-en-las-organizaciones.html>
- Laporta, A. (13 de Octubre de 2021). *Retención del talento en las empresas, el gran reto*. Obtenido de apd: <https://www.apd.es/retencion-talento-empresas/>
- Peiró, R. (4 de Diciembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Motivación: <https://economipedia.com/definiciones/motivacion-2.html>
- Ucha, F. (1 de Diciembre de 2008). *Encuesta*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/comunicacion/encuesta.php>
- Acosta, K. (24 de Mayo de 2012). *La Pirámide de Maslow*. Obtenido de Escuela de Organización industrial: <https://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de-maslow/>
- Aristóteles, É. E. (24 de Agosto de 2016). *La Galaría de los Perplejos*. Obtenido de La Galaría de los Perplejos: <https://arjai.es/2016/08/24/que-es-el-metodo-hermeneutico/>
- Balado, S. (04 de 12 de 2021). *Question Pro*. Obtenido de Question Pro: <https://www.questionpro.com/blog/es/clima-laboral-por-motivacion>
- Benitez Torres, T. (04 de Junio de 2018). Marco Institucional ITSS. *Marco Institucional ITSS*. Loja, Loja, Ecuador. Recuperado el 04 de Junio de 2018
- Bermeo, J. (2018). *La exposición a riesgos laborales del personal de agentes civiles de tránsito del cantón Loja y el rol del trabajo social*. Loja.
- Cabrera, J., & Salinas, B. (2021). *Propuesta de sistema de mejora de clima laboral para la Unidad de Control Operativa de Tránsito de la ciudad de Loja en el año 2021*. Loja.
- Camus, J. C. (2009). Tienes 5 segundos. En J. C. Camus, *Tienes 5 segundos* (pág. 60). Santiago - Chile: Escuela de periodismo Universidad Diego Portales.
- Carillo, M. V. (2005). La Nueva Publicidad Digital. *Servicios Digitales y Contenidos Interactivos que Generen 'Experiencias' en los Consumidores*, Red de Revistas Científicas de América Latina,.
- Castellanos, L. (2 de Marzo de 2017). *Técnica de Observación*. Obtenido de Metodología de la Investigación: <https://lcmetodologiainvestigacion.wordpress.com/2017/03/02/tecnica-de-observacion/>
- Chiavenato. (2002). *Gestión del Talento Humano*.
- Chile, S. (13 de Octubre de 2021). *¿Qué es la retención de talento y para qué sirve?* Obtenido de Sodexo: <https://blog.sodexo.cl/que-es-retencion-de-talento-y-para-que-sirve>

- Concepto. (03 de 29 de 2022). *Tecnicas de Investigacion*. Obtenido de <https://concepto.de/tecnicas-de-investigacion/#:~:text=Las%20t%C3%A9cnicas%20de%20investigaci%C3%B3n%20son,establecidos%20en%20cada%20metodolog%C3%ADa%20determinada>.
- Contreras, F. G. (Noviembre de 2015). *www.scielo.conicyt.cl*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34292015000400014
- Delgado, L., Rodríguez, J., & Zapata, S. (2018). *Análisis del Plan Carrera para potencializar el crecimiento de los colaboradores en las Organizaciones*.
- Diccionario. (10 de 03 de 2022). Obtenido de https://www.google.com/search?q=clima+laboral+significado&bih=723&biw=1052&rlz=1C1UUXU_esEC992EC992&hl=es&ei=yYYqYp_FNJeRwbkPt oCc2Ao&ved=0ahUKEwjfzda51rz2AhWXSDABHTYAB6sQ4dUDCA4&uact=5&oq=clima+laboral+significado&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyBQgAE IAEMgYIABAFEB
- Diccionario, G. (10 de 03 de 2022). *Google Diccionario*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=autonom%C3%ADa+significado&bih=723&biw=1052&rlz=1C1UUXU_esEC992EC992&hl=es&ei=_4QqYq_JN_SGwbkP2dCF4AY&ved=0ahUKEwjvXKff1Lz2AhV0QzABHVloAWwQ4dUDCA4&uact=5&oq=autonom%C3%ADa+significado&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyCggAEMQCEEYQ-QEy
- digitales, R. (2016 de 2016). *gredos.usal.es*. Obtenido de <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/131421/Recursos%20digitales.pdf;jsessionid=2FAF24A5DC69516014CEFB1943F26DDF?sequence=1>
- EDEN. (1 de 12 de 2021). *EDEN*. Obtenido de <https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos>
- Empresa), U. (. (27 de Noviembre de 2021). *Visualizando la Metodología Proyectual*. Obtenido de Visualizando la Metodología Proyectual: <https://ude.edu.uy/metodologia-proyectual/>
- Esan.edu. (2020). *Importancia de realizar un presupuesto para alcanzar objetivos*. Obtenido de Conexion Esan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/07/importancia-de-realizar-un-presupuesto-para-alcanzar-objetivos/>
- Esan.edu.pe. (2018). *Conexionesan*. Obtenido de El plan de carrera como estrategia organizacional: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/02/el-plan-de-carrera-como-estrategia-organizacional/>
- Escobedo, J. M. (2014). *Ista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa. La Difusión del Trabajo Académico Como Parte Fundamental de la Mercadotecnia Educativa*.
- Española, R. A. (10 de 03 de 2022). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/agilidad?m=form>
- Espinosa de Rios , M., & Morillo Vivanco, R. A. (1993). *Nociones Básicas de Investigación Científica*. Loja: Gradimar.
- ETECÉ, E. (5 de Agosto de 2021). *Metodología*. Obtenido de Metodología: <https://concepto.de/metodologia/>
- Fernández, I. G. (2016). *Universitat Obertade Catalunya*. Obtenido de <http://disseny.recursos.uoc.edu>: <http://disseny.recursos.uoc.edu/recursos/dis-marca/4-los-colores-2/>

- Ferreño, E. (26 de agosto de 2018). *Profesional Review*. Obtenido de www.profesionalreview.com:
<https://www.profesionalreview.com/2018/08/26/adobe-indesign-que-es/>
- Fuster, D. (10 de Abril de 2019). *Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico*. Obtenido de ScieloPerú:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000100010
- Gamboa, E. (2010). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*. Obtenido de Revista Psicología Científica.com:
<https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- García-Valcárcel Muñoz-Repiso, G.-V. (2016 de 2016). *gredos.usal.es*. Obtenido de Recursos digitales para la mejora de la enseñanza y el aprendizaje:
<https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/131421/Recursos%20digitales.pdf;jsessionid=2FAF24A5DC69516014CEFB1943F26DDF?sequence=1>
- Gil, E. P. (2002). *Identidad y nuevas tecnologías*. www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/gil0902/gil0902.html.
- Gómez, A. P. (2004). *La cultural escolar en la sociedad neoliberal*. Málaga: Morata, cuarta edición.
- Gómez, E. (18 de Octubre de 2013). *Qué es la motivación y qué podemos hacer para aumentarla todos los días*. Obtenido de ACV:
https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias_42710/
- google. (10 de 03 de 2022). Obtenido de <https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2014/05/IV-Idoneidad.pdf>
- Google. (10 de 03 de 2022). Obtenido de https://www.google.com/search?q=calidad+significado&bih=723&biw=1052&rlz=1C1UUXU_esEC992EC992&hl=es&ei=6IcqYvWgEeOEwbkPgYy94AI&ved=0ahUKEwj1tKDC17z2AhVjQjABHQFGDywQ4dUDCA4&uact=5&oq=calidad+significado&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyCggAEMQCEEYQ-QEyBggAEAcQHjIGCA
- Google. (10 de 03 de 2022). Obtenido de https://www.google.com/search?q=Persuasi%C3%B3n&rlz=1C1UUXU_esEC992EC992&oq=Persuasi%C3%B3n&aqs=chrome..69i57j0i512i7j46i512j0i512.622j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8
- google. (10 de 03 de 2022). *diccionario*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=eficiencia+significado&rlz=1C1UUXU_esEC992EC992&hl=es&biw=1052&bih=723&ei=cooqYqepAbyNwbkPlq-H0As&ved=0ahUKEwinqon42bz2AhW8RjABHZbXAbOQ4dUDCA4&uact=5&oq=eficiencia+significado&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyCggAEMQCEEYQ-QEyBggAEAcQ
- google. (10 de 03 de 2022). *diccionario*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=Eficaz+significado&rlz=1C1UUXU_esEC992EC992&hl=es&biw=1052&bih=723&ei=s4oqYpLHBN6LwbkP1uWX2AU&ved=0ahUKEwjS7IuX2rz2AhXeRTABHdbyBVsq4dUDCA4&uact=5&oq=Eficaz+significado&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyCggAEMQCEEYQ-QEyBggAEAcQHjIFCAAQ
- google. (10 de 03 de 2022). *diccionario*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=End%C3%B3genos+significado&rlz=1C1UUXU_esEC992EC992&hl=es&biw=776&bih=723&ei=eYsqYoy8NpWPwbkP-

- MOE0AQ&ved=0ahUKEwjM3PL12rz2AhWVRzABHfghAUoQ4dUDCA4
&uact=5&oq=End%C3%B3genos+significado&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyCggAEIAEEEEYQ-QEyB
- google. (10 de 03 de 2022). *diccionario*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=Equidad+significado&rlz=1C1UUXU_esEC992EC992&hl=es&biw=776&bih=723&ei=34sqYrbaKoKDwbkP-dSPiAo&ved=0ahUKEwj2xbim27z2AhWCQTABHXnqA6EQ4dUDCA4&uact=5&oq=Equidad+significado&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyDAgAELED EEMQRhD5ATIGCAAQBxAeMgU
- google. (10 de 03 de 2022). *diccionario*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=Encuesta+significado&rlz=1C1UUXU_esEC992EC992&hl=es&biw=776&bih=723&ei=dowqYs7YIuyXwbkP8sOO0AE&ved=0ahUKEwjO67Du27z2AhXsSzABHfKhAxoQ4dUDCA4&uact=5&oq=Encuesta+significado&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyCggAEIAEEEEYQ-QEyBggAEAcQHjIFC
- google. (10 de 03 de 2022). *diccionario*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=Entrevista+significado&rlz=1C1UUXU_esEC992EC992&hl=es&biw=776&bih=723&ei=44wqYs6hDvCEwbkP0fu1sAs&ved=0ahUKEwiOn5mi3Lz2AhVwQjABHdF9DbYQ4dUDCA4&uact=5&oq=Entrevista+significado&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyCggAEIAEEEEYQ-QEyBggAEAcQH
- google. (10 de 03 de 2022). *diccionario*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=Fenomenol%C3%B3gico+significado&rlz=1C1UUXU_esEC992EC992&hl=es&biw=1052&bih=723&ei=eIoqYqmOOMiXwbkPqeqKmAU&ved=0ahUKEwipqq772bz2AhXISzABHSm1AlMQ4dUDCA4&uact=5&oq=Fenomenol%C3%B3gico+significado&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyBQgAEI
- Google. (10 de 03 de 2022). *diccionario*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=Climatolog%C3%ADca+significado&rlz=1C1UUXU_esEC992EC992&hl=es&biw=1052&bih=723&ei=E4oqYujOI5erwbkP8ea5oAE&ved=0ahUKEwiopIXL2bz2AhWXVTABHXFzDhQQ4dUDCA4&uact=5&oq=Climatolog%C3%ADca+significado&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyCQgAEA0Q
- Google. (10 de 03 de 2022). *Diccionario*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=ausentismo+significado&bih=723&biw=1052&rlz=1C1UUXU_esEC992EC992&hl=es&ei=uIUqYqTQNZThxgGuzpiYBw&ved=0ahUKEwikjMG31bz2AhWUsDEKHS4nBnMQ4dUDCA4&uact=5&oq=ausentismo+significado&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyCggAEIAEEYQ-QEyBQgAEIAEM
- Google. (10 de 03 de 2022). *Diccionario*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=boicotear+significado&bih=723&biw=1052&rlz=1C1UUXU_esEC992EC992&hl=es&ei=VIYqYuTFDqaTwbkPyaauSAc&oq=boicotearsignificado&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EA EYADIGCAAQBxAeMgYIABAHEB4yBggAEAcQHjIGCAAQBxAeMgYIABAHEB4yBggAEAcQHjIGCAAQBxAeMgY
- Google. (10 de 03 de 2022). *Diccionario*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=+comunicacion+significado&bih=723&biw=1052&rlz=1C1UUXU_esEC992EC992&hl=es&ei=JYcqYoe9CpGLwbkP7tGtoAk&ved=0ahUKEwjH45v11rz2AhWRRTABHe5oC5QQ4dUDCA4&u

- act=5&oq=+comunicacion+significado&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyCggAEIAEEYQ-QEyBg
 google. (10 de 03 de 2022). *google*. Obtenido de http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/estudios_culturales/num25/art10.pdf
- google. (10 de 03 de 2022). *Wikipedia*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Conflicto>
- Guillen, D. E. (Abril de 2019). *Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico*. Obtenido de *Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico*: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000100010
- Indeed. (1 de 12 de 2021). *Orientación profesional*. Obtenido de <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/ambiente-laboral-sano>
- investigación, T. e. (2008). *academia.edu*. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/41375407/Tecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clases_1.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clas.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AK
- IsooTools. (12 de 05 de 2015). *Blog de Calidad y Excelencia*. Obtenido de *Blog de Calidad y Excelencia*: <https://www.isotools.org/2015/05/12/como-influye-el-clima-laboral-en-tu-empresa/>
- Judicatura, C. d. (20 de 07 de 2014). *Gaceta Judicial*. Obtenido de <https://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/publicaciones/Gaceta4.pdf>
- Judicatura, C. d. (20 de 11 de 2021). *Consejo de la Judicatura*. Obtenido de *Consejo de la Judicatura*: <https://www.funcionjudicial.gob.ec/>
- Judicatura, C. d. (04 de 12 de 2021). *Organigrama Estructural del Consejo de la Judicatura*. Obtenido de *Organigrama Estructural del Consejo de la Judicatura*: <https://www.funcionjudicial.gob.ec/www/LOTAIP/chimborazo/ORGANIGRAMAESTRUCTURAL.pdf>
- Judicatura, C. d. (2021). *POLÍTICAS DEL CONSEJO CONSULTIVO*. Obtenido de *POLÍTICAS DEL CONSEJO CONSULTIVO*: <https://pichincha.funcionjudicial.gob.ec/>
- Judicatura, C. d. (10 de 03 de 2022). *Consejo de la Judicatura*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Sitios/LIBRO%20buen%20vivir/files/assets/downloads/page0027.pdf>
- Judicatura, C. d. (28 de 03 de 2022). *Funcion Judicial*. Obtenido de <https://www.funcionjudicial.gob.ec/www/LOTAIP/loja/ORGANIGRAMA%20LOJA.pdf>
- Judicial, F. (s.f.). *Organigrama del Consejo de la Judicatura*. Obtenido de *Organigrama del Consejo de la Judicatura*: <https://www.funcionjudicial.gob.ec/www/LOTAIP2013/azuay/ORGANIGRAMAAMA.pdf>
- Judicial, P. E. (09 de 03 de 2022). *Función Judicial*. Obtenido de <https://www.funcionjudicial.gob.ec/es/consejo-de-la-judicatura/quienes-somos/mision-vision#:~:text=Proporcionar%20un%20servicio%20de%20administraci%C3%B3n,constitucional%20de%20derechos%20y%20justicia.>

- Kaufmann-Argueta, J. (Febrero de 2014). *Publicidad Tradicional a la Digital*. Universidad de Navarra.
- Laporta, A. (2021). *APD*. Obtenido de Retención del talento en las empresas, el gran reto: <https://www.apd.es/retencion-talento-empresas/>
- Lazala, N. (2012). *Recursos Humanos: Funciones y técnicas para la retención de talentos*. Obtenido de Escuela de organización Industrial: <https://www.eoi.es/blogs/nayellymercedeslazala/2012/05/12/recursos-humanos-funciones-y-tecnicas-para-la-retencion-de-talentos/>
- línea, R. d. (2009 de 2009). *www.dialnetunirioja.es*. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi50rXQqbfqAhVChOAKHQxiBdwQFjAJegQIBRAB&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4781052.pdf&usq=AOvVaw1ApWv0Fo6A2fTXpVr6wF7Y>
- Lisa. (20 de Noviembre de 2021). *Retención de Talentos: Qué es y como implementarlo en la empresa*. Obtenido de Blog Job Convo: <https://articles.jobconvo.com/es/retencion-de-talentos-que-es-y-como-implementarlo-en-su-empresa/>
- Lisa. (17 de Noviembre de 2021). *Retención de Talentos: Qué es y como implementarlo en su empresa*. Obtenido de Blog JobCombo: <https://articles.jobconvo.com/es/retencion-de-talentos-que-es-y-como-implementarlo-en-su-empresa/>
- María Eugenia Sánchez Ramos. (2013). *fido.palermo.edu*. Obtenido de [fido.palermo.edu](https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/encuentro2007/02_auspicios_publicaciones/actas_diseno/articulos_pdf/049A7.pdf): https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/encuentro2007/02_auspicios_publicaciones/actas_diseno/articulos_pdf/049A7.pdf
- Martínez, C. (S/F). *lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/instrumentos-investigacion-documental-campo/>
- METRICS, E. B. (1 de 12 de 2021). *EVIDENCE BASED METRICS*. Obtenido de <https://www.ebconsulting.cl/blog/clima-laboral-lo-que-todo-buen-lider-no-puede-descuidar>
- Mora, G. (2020). *La influencia de la motivación laboral y su incidencia en la productividad*.
- Navarra.es. (20 de Noviembre de 2021). *Educación. Navarra. es*. Obtenido de https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57761/Elementos_de_un_plan_de_mejora.pdf/78733334-2a28-4f0b-9e74-33a5f10d2ab6
- Navarra.es. (20 de Noviembre de 2021). *Educación. Navarra*. Obtenido de https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57761/Que%20es_un_plan_de_mejora.pdf/c300e8bc-1606-40c0-8a20-22ce1895bc04#:~:text=Un%20plan%20de%20mejora%20es,%3A%20organizativas%2C%20curriculares%2C%20etc
- OIT. (2018). *Impulsar la justicia social, promover el trabajo decente*. Obtenido de https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_614125/lang-es/index.htm
- Olivero Sánchez , F. R., & Navas Montes , Y. (2010). Calidad de la Educación Superior en América Latina. En F. R. Olivero Sánchez, & Y. Navas Montes, *Calidad de la Educación Superior en América Latina* (pág. 30; 1). Cuba: Editorial Universitaria. Recuperado el 18 de 06 de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliosudamericanolojasp/detail.action?docID=3188503&query=Calidad%20de%20educaci%C3%B3n%20superior%20para%20america%20latina>

- OMS. (2010). *Informe sobre la Salud en el Mundo*. Obtenido de <https://www.who.int/es/director-general/speeches/detail/the-world-health-report-2010>
- Orange, F. (2016). *fundaciónorange.es*. Obtenido de http://www.fundacionorange.es/wp-content/uploads/2016/11/eE_La_transformacion_digital_del_sector_educacion-1.pdf
- Paz, M. (2018). *Plan de Retención de Talentos en Gestión Global*. Santiago. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/173690/Tesis%20-%20Mar%C3%ADa%20Merchan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- PerúContable. (25 de Noviembre de 2020). *Tipos de Bonificaciones otorgados al Trabajador*. Obtenido de Perucontable: <https://www.perucontable.com/laboral/tipos-de-bonificaciones-otorgados-al-trabajador/>
- QUESTIONPRO. (30 de 11 de 2021). *CLIMA LABORAL*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/clima-laboral.html>
- QUESTIONPRO. (30 de 11 de 2021). *CLIMA LABORAL*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/clima-laboral.html>
- QUESTIONPRO. (30 de 11 de 2021). *CLIMA LABORAL*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/clima-laboral.html>
- Quijada, D. F. (2014). *Tecnologías de la persuasión*.
- Rangel, S. (2006). *La importancia del Recurso Humano en la estrategia de las organizaciones*.
- Redacción APD. (2021). *Tipos de incentivos laborales y ejemplos de cada tipo*. Obtenido de APD: <https://www.apd.es/tipos-de-incentivos-laborales/>
- Robles, F. (S/F). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/disenio-metodologico-investigacion/>
- Rubio, P. M. (2018). *REVISTA CIENTÍFICA DE DOCENCIA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL. REVISTA CIENTÍFICA DE DOCENCIA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL*.
- Sánchez Ramos, M. E. (2012). El Concepto Diseño en el taller de Diseño: Reflexiones Teóricas. *Insigne Visual*, 6.
- ScienceDirect. (1 de 12 de 2021). *ScienceDirect*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700266#abs0010>
- Significado. (10 de 03 de 2022). Obtenido de <https://www.significados.com/liderazgo/>
- Significado. (10 de 03 de 2022). Obtenido de <https://www.significados.com/metodo/>
- Significado. (10 de 03 de 2022). Obtenido de <https://www.significados.com/motivacion/>
- significados. (10 de 03 de 2022). Obtenido de <https://www.significados.com/innovacion/>
- Significados. (10 de 03 de 2022). Obtenido de <https://www.significados.com/optimismo/>
- Significados. (10 de 03 de 2022). Obtenido de <https://www.significados.com/organizacion/>
- Significados. (10 de 03 de 2022). Obtenido de <https://www.significados.com/productividad/>
- Significados. (10 de 03 de 2022). Obtenido de <https://www.significados.com/rentabilidad/>
- Significados. (10 de 03 de 2022). Obtenido de <https://www.significados.com/vision/>

- Significados. (10 de 03 de 2022). *Significados*. Obtenido de <https://www.significados.com/mision/>
- Sofía. (4 de Noviembre de 2021). *Retención de personal: 12 técnicas para implementar en tu negocio*. Obtenido de Factorial blog: <https://factorial.mx/blog/retencion-personal-12-tecnicas/>
- Sofía, A. (28 de julio de 2021). *factorialblog*. Obtenido de <https://factorial.mx/blog/plan-mejora-continua-empresa/#mejoracontinua>
- Sourcing, a. O. (1 de 12 de 2021). *acierta OUT sourcing*. Obtenido de <https://aciertaout.com/noticias/las-ventajas-de-trabajar-en-un-buen-ambiente-de-trabajo>
- Tena Suck , A. (1995). Manual de Investigación Documental: Elaboración de tesinas. Ilustrada, erimpresa. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=jl8UIVp1xJIC&dq=que+es+el+metodo+fenomenologico+de+investigacion&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Torres, C. (2010). Universidad Técnica de Ambato. Especialización en Bibliotecología y documentación.
- TRABAJO, M. D. (2022). *Clima, cambio y cultura*. Obtenido de *Clima, cambio y cultura*: <https://www.trabajo.gob.ec/climacambiocultura/>
- UDE. (27 de Noviembre de 2021). *Visualizando la Metodología Proyectual*. Obtenido de UDE: <https://ude.edu.uy/metodologia-proyectual/>
- Unidas, N. (S/F). *academicimpact.un.org*. Recuperado el 18 de Junio de 2018, de academicimpact.un.org: <https://academicimpact.un.org/es/content/educaci%C3%B3n-superior>
- Valdés, C. (7 de Abril de 2020). *Qué es la motivación, su importancia y sus principales teorías*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/>
- Vallés, A. (2020). *OBS Business School*. Obtenido de *Plan de Carrera Profesional ¿Qué es y cómo elaborarlo?*: <https://www.obsbusiness.school/blog/plan-de-carrera-profesional-que-es-y-como-elaborarlo>
- Valores Institucionales*. (10 de 03 de 2022). Obtenido de <http://www.asamblea.go.cr/ci/ciev/Documentos%20compartidos/VALORES%20-%20PEI%20-%20Igualdad.pdf>
- Vicerrectoría Académica Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. (2018). *Biblioteca.ucv.cl*. Recuperado el 20 de Junio de 2018, de http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/metodos_tecnicas_investigacion.php
- Weller, M. (2011). *Producción Académica*.
- Workmeter.com. (11 de Noviembre de 2021). *Desventajas de la rotación de personal*. Obtenido de <https://www.workmeter.com/blog/desventajas-de-la-rotacion-de-personal/>

14. ANEXOS

14.1 PRESUPUESTO

Recursos Humanos

- ✓ **Director de Titulación:** Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase. Mgs.
- ✓ **Estudiantes:** Jorge Fernando Bravo Merchán
Ángel Renan Mancheno Luzuriaga
- ✓ **Institución:** Consejo de la Judicatura Loja.

Recursos Materiales

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

Recursos Financieros

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

Tabla 30 Presupuesto de Proyecto de Titulación

PRESUPUESTO				
RUBROS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
RECURSO MATERIAL Y TECNOLÓGICO				
Computadora portátil	Unidad	2	\$ 700,00	\$ 1,400
CD de datos	Unidad	2	\$ 1,00	\$ 2,00
Impresiones	Hojas	150	\$ 0,10	\$ 15,00
Anillado	Unidad	2	\$ 2,00	\$ 4,00
Suministros de Oficina.	Unidad	20	\$ 0,50	\$ 10,00
Empastado	Unidad	2	\$ 30,00	\$ 60,00
Internet (meses)	Mensual	6	\$ 35,00 \$ 25,00	\$ 210,00 \$ 150,00
SERVICIOS VARIOS				
Transporte	Unidad 2 personas	20	\$ 2,00 \$ 2,00	\$ 80,00 \$ 80,00
Alimentación	Valor total 2 personas	20	\$ 3,50 \$ 3,50	\$ 70,00 \$ 70,00
Productos finales	Varios	2	\$ 10,00	\$ 20,00
Costo de matricula	Unidad	2	\$ 724,00	\$ 1.448,00
SUBTOTAL				\$ 3.619,00
Imprevistos 5%				\$ 180,95
TOTAL				\$ 3.799,95

Elaboración 1: Los autores

14.3 CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN – VICERRECTORADO

Figura 12 Certificado Vicerrectorado


 INSTITUTO TECNOLÓGICO
 SUDAMERICANO
Planes para la Libertad

VICERRECTORADO ACADÉMICO

Loja, 30 de Marzo del 2022
 Of. N° 54 -VDIN-ISTS-2022

Sr.(ita). BRAVO MERCHAN JORGE FERNANDO
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTION DEL TALENTO HUMANO
 Ciudad

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para comunicarles que una vez revisado el anteproyecto de investigación de fin de carrera de su autoría titulado **PROGRAMA DE MEJORAS DE CLIMA LABORAL PARA LOS COLABORADORES DEL CONSEJO DE JUDICATURA DE LA CIUDAD DE LOJA, PARA EL AÑO 2022**, 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) Mgs. JOFFRE VICENTE SARMIENTO CHASE.

Particular que le hago conocer para los fines pertinentes.


Atentamente,


 Ing. Germán Patricio Villamarín Coronel Mgs.
VICERRECTOR DE DESARROLLO E INNOVACION DEL ISTS



Matriz: Miguel Riofrío 156-25 entre Sucre y Bolívar. Telfs: 07-2587258 / 07-2587210 Pagina Web:
www.ists.edu.ec

Figura 13 Certificado vicerrectorado



**INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO**
Iniciando gente de futuro

VICERRECTORADO ACADÉMICO

Loja, 30 de Marzo del 2022
Of. N° 49 -VDIN-ISTS-2022


Sr.(ita). MANCHENO LUZURIAGA ANGEL RENAN
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTION DEL TALENTO HUMANO
Ciudad

De mi consideración:


Por medio de la presente me dirijo a ustedes para comunicarles que una vez revisado el anteproyecto de investigación de fin de carrera de su autoría titulado **PROGRAMA DE MEJORAS DE CLIMA LABORAL PARA LOS COLABORADORES DEL CONSEJO DE JUDICATURA DE LA CIUDAD DE LOJA, PARA EL AÑO 2022.**, 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) Mgs. JOFFRE VICENTE SARMIENTO CHASE.

Particular que le hago conocer para los fines pertinentes.

Atentamente,



Ing. Germán Patricio Villamarín Coronel Mgs.
VICERRECTOR DE DESARROLLO E INNOVACION DEL ISTS



Matriz: Miguel Ríofrío 156-25 entre Sucre y Bolívar. Telfs: 07-2587258 / 07-2587210 Pagina Web:

14.4 CERTIFICACIÓN DE EJECUCIÓN PROYECTO

Figura 14 Certificado de ejecución de proyecto



**INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO**
Haciendo mejor de talento



TALENTO HUMANO
TRINIDAD SUZUKI

Loja, 15 de Noviembre de 2021

Dra. Mgs.
Dolores Mabel Yamunaque Parra.
DIRECTORA PROVINCIAL DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LOJA
Presente. -

De nuestra consideración:

Reciba usted un cordial y atento saludo de parte de quienes hacemos la carrera de Gestión del Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, así mismo permítanos llegar con deseos de éxito en las labores que usted muy acertadamente dirige.

En calidad de Director de Titulación, he considerado oportuno plantear el tema denominado **“PLAN DE MEJORAS DEL CLIMA LABORAL ENFOCADO EN REVERTIR LOS MALOS PROCESOS DEL MANEJO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS EN LAS ÁREAS DE ARCHIVO DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA PARA EL AÑO 2021”**, el que busca contribuir de manera directa a los procesos de gestión efectiva de uno de los recursos más importantes de la empresa como lo es el recurso humano y así mejorar la productividad de la institución y el buen desempeño de los colaboradores y trabajadores a su cargo.

Para la ejecución del proyecto antes mencionado se asignó a los estudiantes **Jorge Fernando Bravo Merchán con C.I 1103721906** y **Ángel Renán Mancheno Luzuriaga con C.I 1104677396** mismo que necesita de su previa autorización para el levantamiento de información, investigación in situ o virtual y socialización de la propuesta de acción en la entidad a la que usted direcciona y precede.

A la espera de su gentil atención y aprobación nos despedimos agradeciéndole de antemano su predisposición y colaboración para que la academia a través de la investigación contribuya al desarrollo y bienestar organizacional.

Atentamente,



Ing. Joffre Sarmiento Chase, Mgs.
DIRECTOR DEL PROYECTO



Jorge Fernando Bravo M.
ESTUDIANTE RESPONSABLE



Ángel Renán Mancheno L.
ESTUDIANTE RESPONSABLE



DIRECCIÓN PROVINCIAL DE LA JUDICATURA DE LOJA
SECRETARÍA DE LEGISLACIÓN
N. DE TRÁMITE **DPJL-EXT-2021-01114**
N. DE FOLIOS **01** REC. 15-11-2021 14:09
F. **Rosa Raimón**
RESPONSABLE DE RECEPCIÓN

14.5 CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TEMA

Figura 15 Certificado de aceptación del tema



**INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO**
Hacemos gente de talento!



TALENTO HUMANO
TECNOLOGÍA SUPERIOR

Loja, 25 de marzo de 2022

Dra.
Dolores Mabel Yamunaque Parra, Mgs.
DIRECTORA DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LOJA

Presente. -

De nuestra consideración:

Reciba usted un cordial y atento saludo de parte de quienes hacemos la carrera de Gestión del Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, así mismo permítanos llegar con deseos de éxito en las labores que usted muy acertadamente dirige.

En calidad de Director de Titulación, solicito de la manera más cordial se indique la **fecha, hora y responsable** para el proceso de socialización de los resultados finales del tema investigación denominado **“Programa de mejoras del clima laboral para el Consejo de la Judicatura de la provincia de Loja para el año 2022”**, ejecutado por los estudiantes **Jorge Fernando Bravo Merchán** con C.I 1103721906, y a la estudiante **Ángel Renán Mancheno Luzuriaga** con C.I 1104677396, mismos que necesitan de su previa autorización para coordinar dicha actividad.

De esta manera queremos contribuir de manera directa a los procesos de gestión efectiva de uno de los recursos más importantes de la empresa como lo es el recurso humano y así mejorar la productividad de la institución y el buen desempeño de los colaboradores y trabajadores a su cargo.

A la espera de su gentil atención y aprobación nos despedimos agradeciéndole de antemano su predisposición y colaboración para que la academia a través de la investigación contribuya al desarrollo y bienestar organizacional.

Atentamente,



Ing. Joffre V. Sarmiento Chase, Mgs.
DIRECTOR DEL PROYECTO



Ángel Renán Mancheno Luzuriaga
ESTUDIANTE RESPONSABLE

Jorge Fernando Bravo Merchán
ESTUDIANTE RESPONSABLE

DIRECCION PROVINCIAL DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LOJA
SECRETARIA PROVINCIAL
N. DE TRAMITE: **ORJ-EJ-2022-00418**
N. DE FOLIOS: **01** FECHA: **20-03-22** H: **13:16**
P. **Rosa Roman**
RESPONSABLE DE RECEPCION



CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LOJA
SECRETARIA PROVINCIAL DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LOJA
SECRETARIA PROVINCIAL

14.6 CERTIFICADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Figura 16 Certificado Implementación del Project



Loja, 25 de Marzo de 2022

Dr. Carlos Jamil Torres Ortega
COORDINADOR DE LA UNIDAD PROVINCIAL DE TALENTO HUMANO
DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LOJA (E)

A petición de parte interesada.

CERTIFICA

Que, el día 25 de marzo del 2022, los Sres. Jorge Fernando Bravo Merchan, portador de la cédula de ciudadanía N°1103721906 y Angel Renán Mancheno Luzuriaga, portador de la cédula de ciudadanía N°1104677396, estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, han procedido con la socialización del Programa de Mejoras del Clima Laboral, producto de la elaboración de la Tesis *"Programa de Mejoras del Clima Laboral para los Colaboradores del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de Loja para el Año 2022"*, dirigido por el Ing. Joffre Sarmiento Chase, Mgs; socialización efectuada en las Oficinas del Consejo de la Judicatura de Loja.

Es por ello que, la Unidad Provincial de Talento Humano de la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura de Loja tendrá presente la socialización efectuada y de la misma forma guardará un ejemplar en los archivos que reposan en esta Unidad.

El interesado hará uso de la presente certificación en lo que estime necesario.




Dr. Carlos Jamil Torres Ortega
COORDINADOR ENCARGADO DE LA UNIDAD PROVINCIAL DE
TALENTO HUMANO DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LOJA

Elaborado por: Abg. Rafael Rodas M	Revisado por: Dr. Carlos Torres
------------------------------------	---------------------------------

DIRECCIÓN PROVINCIAL DE LOJA
 Calle Colón entre Bolívar y Sucre, Edificio Judicial de Loja, piso 2
 (07) 3703 - 200
www.funclonjudicial-loja.gob.ec

Justicia independiente, ética y transparente

14.7 ENCUESTA APLICADA



ENCUESTA

Estimado colaborador reciba un cordial y atento 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 afines académicos y será manejada exclusivamente para el desarrollo de mi tema de titulación denominado "PROGRAMA DE MEJORAS DE CLIMA LABORAL PARA LOS COLABORADORES DEL CONSEJO DE JUDICATURA DE LA CIUDAD DE LOJA, PARA EL AÑO 2022"

1. Edad

- 20 a 25 años
- 26 a 30 años
- 31 a 35 años
- 36 a 40 años
- 41 o más años

2. Genero

- Masculino
- Femenino

3. ¿Considera usted que existe un buen clima laboral dentro de las distintas áreas de la institución?

- Si
- No

4. ¿Cree usted que al momento de existir algún conflicto laboral dentro de la institución se da solución inmediata?

- Si
- No

5. ¿La Institución tiene como método sancionar oportunamente a los funcionarios que afecten el desenvolvimiento de un buen clima laboral en los departamentos?

- Si
- No

6. ¿Con que frecuencia usted participa de los siguientes eventos de la institución?

- CHISMES
- MENTIRAS
- HIPOCRESÍA
- CRITICAS NEGATIVAS
- ACOSO LABORAL
- BULLYING OFENSIVO
- EGOISMO
- RELACIONES SENTIMENTALES Y OCULTAS
- NINGUNA

7. ¿Ha participado de alguno o varios de los eventos anteriores que dañan el clima laboral por uno o más ocasiones?

- Si
- No

8. ¿Dentro de la institución ha sido víctima de una o más veces de ofensas por parte de sus compañeros?

- Si
- No

9. ¿Sus comentarios, críticas constructivas, sugerencias son bien recibidas por sus compañeros?

- Si
- No

10. ¿Se siente valorado por su jefe y compañeros en el área que desempeña?

- Si

No

11. ¿Usted está abierto a las críticas y al cambio de manera correcta y oportuna?

Si

No

12. ¿Cuándo tiene dudas sobre un mal clima laboral, se siente en la libertad de preguntárselas a su jefe?

Si

No

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

Sí

No

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

Si

No

14.8 ENTREVISTA APLICADA



ENTREVISTA

Estimados compañeros reciban un cordial y atento saludo, somos estudiantes de la Carrera de Gestión de Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, solicitamos su ayuda con la presente entrevista, misma es con fines académicos y será manejada exclusivamente para el desarrollo de mi tema de titulación denominado “Programa de mejoras de clima laboral para los colaboradores del Consejo de Judicatura de la Ciudad de Loja, para el año 2022

- 1. ¿Desde qué perspectiva la organización permite o brinda una adecuada integración del personal con la empresa?**

.....

- 2. ¿Cuál es el grado de conocimiento y compromiso de sus colaboradores con la empresa en cuanto a (misión, visión, valores y objetivos)?**

.....

3. **¿Cuál es el proceso que la institución ejecuta con un funcionario al realizar actividades que afecten al clima laboral de la empresa?**

.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. **¿Cómo considera el clima laboral dentro de la Institución?**

.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. **¿Cómo califica la labor del departamento de Talento Humano al supervisar el adecuado comportamiento de los funcionarios y fomentar un buen clima laboral?**

.....
.....
.....
.....
.....
.....

6. **¿Considera Usted que las relaciones interpersonales de cada uno de los departamentos de Institución son buenas?**

.....
.....
.....
.....
.....
.....

7. ¿Qué métodos utilizan dentro de la Institución para promover un buen clima laboral?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

8. ¿A su criterio personal? ¿Cree usted que los funcionarios que laboran en cada departamento demuestran compromiso Institucional?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

9. ¿Los funcionarios tienen acceso a todo lo que se necesita para desempeñar mejor sus funciones?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

10. ¿Cree usted que el trabajo en equipo y la participación son elementos fuertes en la Institución?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

11. ¿Se les proporcionó a los funcionarios la capacitación adecuada cuando se introducen nuevas herramientas tecnológicas?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

12. ¿La Institución respeta las diferencias de género, raza y religión de los empleados?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

14.9 PLAN DE SOCIALIZACIÓN

Tabla 32 Plan de Socialización

Fecha	Herramienta utilizada	Actividades	Objetivo	Contenido socializado	Día	Hora	Observaciones
25/03/2022	Presencial	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Socialización ✓ Exposición ✓ Contestación de preguntas 	Socializar el programa de mejoras del clima laboral en forma presencial para mejorar el ambiente laboral entre los funcionarios de toda la Institución y así poder mejorar la productividad.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Objetivo ✓ Cuadros comparativos. ✓ Propuesta de acción ✓ Desarrollo ✓ Perspectivas ✓ Cronograma ✓ Presupuesto ✓ Conclusiones ✓ Recomendaciones 	25	13h00	Al proceder con la socialización de la propuesta de acción como resultado se lo obtener una excelente aceptación por parte de los funcionarios del Consejo de la Judicatura

Fuente 1: La Autora

14.10 CERTIFICADO DE ABSTRACT





CERTIF. N° 008-JG-ISTS-2022
 Loja, 30 de Abril de 2022

El suscrito, Lic. Jordy Christian Granda Feijoo, Mgs., **COORDINADOR-DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS - CIS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO "SUDAMERICANO"**, a petición de la parte interesada y en forma legal,

C E R T I F I C A:

Que el apartado **ABSTRACT** del Proyecto de Investigación de Fin de Carrera de los Señores **BRAVO MERCHAN JORGE FERNANDO** y **MANCHENO LUZURIAGA ANGEL RENAN** estudiantes en proceso de titulación periodo Octubre 2021 – Mayo 2022 de la carrera de **GESTION del TALENTO HUMANO**; está correctamente traducido, luego de haber ejecutado las correcciones emitidas por mi persona, por cuanto se autoriza la presentación dentro del empastado final previo a la disertación del proyecto.

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



Lic. Jordy Christian Granda Feijoo, Mgs.
COORDINADOR-DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS ISTS - CIS

English is a piece of cake!

Checked by:



Lic. Jordy Christian Granda Feijoo, Mgs.
ENGLISH TEACHER

Matriz: Miguel Riofrío 156-26 entre Sucre y Bolívar

14.11 EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DEL PROCESO

FASE 1

Figura 17 Área de archivo



Figura 18 Área de ingreso de causas



Figura 19 Gestión Procesal



Figura 20 Área de archivo de familia



FASE 2*Figura 21 Sr. Tito Arévalo**Figura 22 Sra. María castillo*

Figura 23 Dra. Dolores Yamunaqué



SOCIALIZACIÓN

Figura 24 Área de Talento Humano



Figura 25 Área de Talento Humano



Figura 26 Área de Talento Humano



