

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO



TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

TEMA

PLAN DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL EN LA
COOPERATIVA DE TRANSPORTES UNIÓN CARIAMANGA EN
LA CIUDAD DE LOJA PARA EL AÑO 2022

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

AUTORA

Piedra Morocho Lucia Yadira

DIRECTOR

Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mgs.

Loja, Mayo 2022

Certificación

Ing.

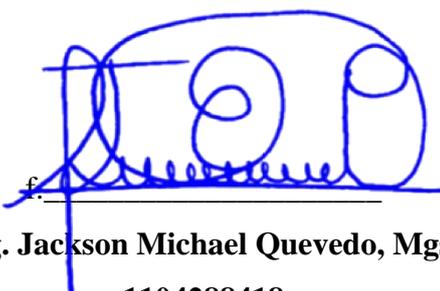
Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mgs

DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICA:

Que ha supervisado el presente proyecto de investigación titulado, **“PLAN DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES UNIÓN CARIAMANGA EN 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, abril 2022

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized loops and a horizontal line at the bottom. The signature is positioned above a horizontal line.

Ing. Jackson Michael Quevedo, Mgs

1104288418

Declaración Juramentada

Loja, abril de 2022

Nombres: Lucia Yadira

Apellidos: Piedra Morocho

Cédula de Identidad: 2200563910

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:

“Plan de mejora del clima laboral en la Cooperativa de transportes Unión Cariamanga en 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.



.....
Lucia Yadira Piedra Morocho

C.I.: 2200563910

Dedicatoria

El presente proyecto de investigación se lo dedico de manera muy especial a Dios por prestarme la vida y salud, como también llenarme de fuerza y voluntad para no rendirme y poder continuar con y este proceso de formación profesional.

A mi querida Madre Tereza Morocho por haberme inculcado valores y ser la persona que soy, por sus grandes enseñanzas y ser la protagonista de este proyecto, de igual forma por ser mi pilar fundamental de motivación, apoyo, ayudándome en mis momentos de quebranto dándome fuerza y fortaleza para salir adelante, mis más sinceros agradecimientos ya que la mejor herencia que me puede dejar es el estudio.

A mis hermanos por estar presentes con palabras de motivación haciéndome saber que la distancia no es impedimento para brindarme su apoyo y amor incondicional en cada momento.

Y finalmente a esas personas especiales que están presentes día a día brindándome su apoyo incondicional con sus palabras de aliento y motivación

Lucia Yadira Piedra Morocho

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a mi tutor Mgs. Jackson Michael Quevedo Jumbo, por impartir su conocimiento día a día con esfuerzo, dedicación y profesionalismo en cada etapa de este proceso de titulación para alcanzar los resultados deseados.

De igual forma agradecer a la Cooperativa de Transportes Unión Cariamanga por haberme brindado la apertura para poner en práctica todos mis conocimientos y a su vez facilitando con todas las herramientas e información necesaria que fue de vital ayuda para poder llevar a cabo este proceso.

Finalmente, a Dios, a mi madre, hermanos, y aquellas personas especiales por su apoyo tanto físico como moral por todas sus palabras de aliento que fueron de vital ayuda y motivación para poder llegar hasta aquí, mis sinceros agradecimientos.

Acta de cesión de Derechos

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

PRIMERA.- Por sus propios derechos; el Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mgs., en calidad de Director del proyecto de investigación de fin de carrera; y, Lucía Yadira Piedra Morocho, en calidad de autor del proyecto de investigación de fin de carrera; mayor de edad emite la presente acta de cesión de derechos.

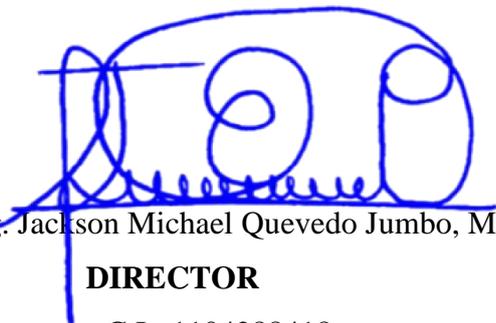
SEGUNDA.- Lucía Yadira Piedra Morocho, realizó la Investigación titulada: **Plan de mejora del clima laboral en la Cooperativa de transportes Unión Cariamanga en la ciudad de Loja para el año 2022** para optar por el título de Tecnólogo en la Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja, bajo la dirección de la Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mgs.

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

CUARTA. - Los comparecientes el Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mgs., en calidad de Director del proyecto de investigación de fin de carrera y Lucía Yadira Piedra Morocho; por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en proyecto de investigación de fin de carrera titulado: Plan de mejora del clima laboral en la Cooperativa de transportes Unión Cariamanga en 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 abril del año 2022.



Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mgs.

DIRECTOR

C.I.: 1104288418



Lucia Yadira Piedra Morocho

AUTORA

C.I.: 2200563910

Índice

Certificación	II
Declaración Juramentada	III
Dedicatoria	V
Agradecimiento	VI
Acta de cesión de Derechos	VII
Índice de Figura.....	XII
Índice de Tablas	XIII
1 Resumen.....	1
2 Abstract	2
3 Problematización.....	3
4 Tema.....	6
5 Justificación.....	7
6 Objetivos	9
6.1 <i>Objetivo general</i>	9
6.2 <i>Objetivos específicos</i>	9
7 Marco Teórico	10
7.1 <i>Marco institucional</i>	10
7.1.1 Reseña histórica	10
7.1.2 Macro localización	12
7.1.3 Micro localización	12
7.1.4 Identidad Corporativa.....	12
7.1.5 Autoridades.....	13
7.1.6 Manual de funciones.....	15
7.1.7 Filosofía empresarial	16
7.1.8 Datos informativos.....	17
7.1.9 Servicios ofertados	17
7.2 <i>Marco Conceptual</i>	18
7.2.1 Clima laboral	18

7.2.2	Importancia del clima laboral en las organizaciones	18
7.2.3	Factores que influyen en el clima laboral	19
7.2.4	Como crear un buen clima laboral	21
7.2.5	Herramientas o métodos de diagnóstico del clima organizacional	22
7.2.6	Satisfacción laboral	23
7.2.7	Motivación laboral	24
7.2.8	Importancia de la motivación en la satisfacción laboral	25
8	Metodología	26
8.1	<i>Diseño metodológico</i>	26
8.1.1	Metodología	26
8.2	<i>Tipos de métodos</i>	26
8.2.1	Método fenomenológico:	26
8.2.2	Método hermenéutico:	26
8.2.3	Método práctico proyectual:	27
8.3	<i>Técnicas de recolección de datos</i>	27
8.3.1	Tipos de técnicas	27
8.4	<i>Determinación de la muestra</i>	29
8.4.1	Determinación del Universo	29
8.4.2	Muestra	29
9	Análisis y presentación de resultados	31
9.1	<i>Observación directa</i>	31
9.2	<i>Entrevista</i>	32
9.2.1	Entrevistados	32
9.3	<i>Encuesta</i>	39
10	Propuesta de Acción	59
10.1	<i>Introducción</i>	59
10.2	<i>Presentación</i>	60
10.3	<i>Beneficiarios</i>	61
10.4	<i>Estructura</i>	62
10.5	<i>Documento presentado</i>	63
10.6	<i>Medio de socialización</i>	90
10.7	<i>Material visual utilizado</i>	91

10.8	<i>Entrega de resultados</i>	92
11	Conclusiones	94
12	Recomendaciones.....	95
13	Bibliografía	96
14	Anexos	101
14.1	<i>Presupuesto</i>	101
14.2	<i>Cronograma</i>	103
14.3	<i>Oficio de solicitud del tema a la empresa</i>	105
14.4	<i>Oficio de aceptación del tema</i>	106
14.5	<i>Oficio de vicerrectorado – Aprobación del anteproyecto</i>	107
14.6	<i>Oficio solicitando fecha de socialización</i>	108
14.7	<i>Certificación de socialización e implementación del proyecto de titulación</i>	109
14.8	<i>Certificación de abstract</i>	110
14.9	<i>Encuesta aplicada</i>	111
14.10	<i>Entrevista aplicada</i>	115
14.11	<i>Plan de socialización</i>	117
14.12	<i>Evidencias fotográficas del proceso</i>	119
14.12.1	<i>FASE 1</i>	119
14.12.2	<i>FASE 2</i>	120
14.13	<i>Socialización</i>	122
14.14	<i>Resultado final - brochure</i>	123

Índice de Figura

Figura 1. Ubicación de la Cooperativa Unión Cariamanga	12
Figura 2. Mapa de la ciudad de Loja.....	12
Figura 3. Logo de la empresa.....	12
Figura 4. Matriz Cooperativa Unión Cariamanga.....	13
Figura 5. Escudo	13
Figura 6. Organigrama	14
Figura 7. Actividad de Feedback	76
Figura 8. Actividad 2 el teléfono descompuesto.....	77
Figura 9. Team building.....	79
Figura 10. La isla desierta.....	80
Figura 11. Mejor empleado del mes.....	81
Figura 12. Reconocimiento monetario.....	82
Figura 13. Actividad de integración.....	84
Figura 14. Brainstorming	85
Figura 15. Material visual	91
Figura 16. Buscando información bibliográfica	119
Figura 17. Realizando la propuesta de acción.....	119
Figura 18. Entrevista al Gerente de la Cooperativa UC.....	120
Figura 19. Entrevista a la encargada de talento humano de la Cooperativa UC.....	120
Figura 20. Entrevista a la encargada del departamento financiero	120
Figura 21. Encuesta a Auxiliar contable	121
Figura 22. Encuesta al despachador de gasolina.....	121
Figura 23. Encuesta a Auxiliar contable	121
Figura 24. Socialización.....	122
Figura 25. Socialización.....	122

Índice de Tablas

Tabla 1. Autoridades	13
Tabla 2. Manual de Funciones del Gerente General	15
Tabla 3. Manual de funciones del Presidente.....	15
Tabla 4. Manual de funciones del Vicepresidente	15
Tabla 5. Manual de funciones de la Secretaria	16
Tabla 6. Datos informativos.....	17
Tabla 7. Servicios ofertados.....	17
Tabla 8. Colaboradores de la Institución.....	29
Tabla 9: Entrevista 1	32
Tabla 10: Entrevista 2	34
Tabla 11: Entrevista 3	36
Tabla 12. Edad	39
Tabla 13. Género.....	40
Tabla 14. Nivel de Educación	41
Tabla 15. Departamento al que pertenece	42
Tabla 16. Tiempo de Empleabilidad	43
Tabla 17. Información del Clima Laboral en la Organización.....	44
Tabla 18. Aplicación del Clima Laboral	45
Tabla 19. Clima Laboral en la Organización	46
Tabla 20. Elementos fundamentales del Clima Laboral	47
Tabla 21. Apoyo y Confianza en el Clima Laboral	48
Tabla 22. Control de las Emociones en los Colaboradores.....	49
Tabla 23. Comunicación clara de los Superiores	50
Tabla 24. Comunicación Asertiva en el Clima Laboral	51
Tabla 25. Problemas Laborales	52
Tabla 26. Oportunidades en el Desarrollo Profesional	53
Tabla 27. Acciones que dañan el Clima Laboral	54
Tabla 28. Acciones Negativas entre Compañeros.....	55
Tabla 29. Plan de Mejora del Clima Laboral	56
Tabla 30. Plan de Clima Laboral.....	57
Tabla 31. Medio de Comunicación sobre el Clima Laboral	58

Tabla 32. Beneficiarios	61
Tabla 33. Cuadro Comparativo	73
Tabla 34. Matriz del Clima Laboral	74
Tabla 35. Perspectiva - Comunicación Asertiva	76
Tabla 36. Presupuesto	77
Tabla 37. Presupuesto	78
Tabla 38. Perspectiva - Trabajo en Equipo	78
Tabla 39. Presupuesto	79
Tabla 40. Presupuesto	81
Tabla 41. Perspectiva - Incentivos	81
Tabla 42. Presupuesto	82
Tabla 43. Presupuesto	83
Tabla 44. Perspectiva - Entorno de Trabajo	83
Tabla 45. Presupuesto	84
Tabla 46. Presupuesto	85
Tabla 47. Cronograma de actividades	86
Tabla 48: Presupuesto	88
Tabla 49. Presupuesto	101
Tabla 50. Cronograma	103
Tabla 51. Plan de Capacitación	117

1 Resumen

El no contar con un plan de mejora del clima laboral dentro de la Cooperativa de Transportes “Unión Cariamanga” de la ciudad de Loja, dificulta la comunicación entre colaboradores y a la vez su desarrollo en las diferentes tareas asignadas por la organización.

El objetivo general de este proyecto es “Diseñar un plan de mejora del clima laboral a través de actividades, estrategias para la Cooperativa Unión Cariamanga en la Ciudad de Loja”, con la finalidad de favorecer y mejorar el ambiente laboral y su productividad. Para lo cual se puso en práctica tres métodos como lo es el fenomenológico, hermenéutico y práctico proyectual, los cuales fueron indispensables en cada fase de la investigación, también se hizo uso de las técnicas de recolección de datos como: observación, entrevistas y encuestas, realizadas directamente al personal de la Cooperativa de transportes Unión Cariamanga donde se pudo evidenciar la existencia de factores que inciden dentro del clima laboral, entre ellos se puede destacar la falta de comunicación, incentivos, trabajo en equipo y entorno de trabajo.

También se planteó como propuesta de acción elaborar un plan de mejora de clima laboral en el cual se desarrolló la presentación de la empresa, filosofía empresarial, glosario técnico, marco legal, diagnóstico de la empresa, cuadro comparativo de ventajas y desventajas, desarrollo de perspectivas, cronograma de actividades, presupuesto y resultados esperados. El cual será de gran ayuda para obtener un mejor desempeño y productividad por parte de los colaboradores.

Se concluye que la información bibliográfica utilizada durante la investigación permitió identificar la importancia y beneficios sobre el clima laboral en las organizaciones de una manera confiable y real, como también las principales desventajas al no contar con un plan de clima laboral dentro de una empresa, finalmente se recomienda aplicar el plan de mejora de clima laboral que se ha propuesto a través de la presente investigación, el cual sumará en beneficio de la cooperativa mejorando el rendimiento y también ayudara con la disminución del deterioro del clima laboral.

2 Abstract

Not having a plan to improve the work environment at the " Cooperativa de Transportes "Unión Cariamanga" in Loja city difficult communication among employees and their development in the different tasks assigned by the organization.

The general objective of this project is "To design a plan to improve the work environment through activities and strategies for the Cooperativa Unión Cariamanga in the city of Loja" to favor and improve the work environment and productivity. Therefore, three methods were put into practice, such as the phenomenological, hermeneutic, and practical projective, which were essential in each phase of the research, also made use of data collection techniques such as observation, interviews and surveys, conducted directly to the staff of the Cooperativa de Transportes Unión Cariamanga where it was possible to demonstrate the existence of factors that affect the work environment, among them, lack of communication, incentives, teamwork and work environment.

In addition, it was proposed to develop a work environment improvement plan which included a presentation of the company, business philosophy, technical glossary, legal framework, company diagnosis, comparative table of advantages and disadvantages, development of perspectives, schedule of activities, budget and expected results. Therefore, this will be of great help to obtain better performance and productivity of the collaborators.

Finally, it is concluded that the bibliographic information used during the research allowed identifying the importance and benefits about the work environment in organizations in a reliable and real way, as well as the main disadvantages of not having a work environment plan within a company. Therefore, it is recommended to apply the work environment improvement plan that has been proposed through this research which will benefit the cooperative by improving performance and will also help to decrease the deterioration of the work environment.

3 Problematicación

En la actualidad el clima laboral es algo esencial para el desarrollo, crecimiento y productividad de una organización ya que hace referencia al ambiente y condición en que el colaborador se encuentra, y así permitirle ser productivo en sus actividades brindando un excelente desempeño y resultados positivos a la organización, evitando los diferentes factores que se pueden dar en el clima organizacional por un ambiente desagradable donde ponga en riesgo la estabilidad de la empresa.

A nivel mundial de acuerdo a los estudios realizados se ha demostrado que existe una cifra de 23% de rotación de personal la cual aumentado en estos últimos años. El clima laboral es uno de los aspectos intangibles que más importan en las empresas, y también uno de los más descuidados, en el olvido de este aspecto se pueden desencadenar diversos problemas ya que en él se incluye el medio ambiente de la organización y esta depende de varios factores que se den dentro de la empresa los cuales influyen ya sea de manera positiva o negativa hacia el colaborador y por su magnitud repercuten en la productividad organizacional Bustamante, (2018).

En Ecuador muchas de las empresas de transporte terrestre público poseen la carencia de un buen clima laboral, estudios previos han demostrado que para mejorar los niveles de productividad en una empresa es necesario crear un clima organizacional favorable, sin embargo, Logroño entrevistada por la revista Líderes menciona que la construcción de un clima laboral bueno depende de la empresa y del trabajador, dice la experta. Por un lado, la compañía motiva al empleado cuando le permite participar de la toma de decisiones y tiene en cuenta su opinión, también añade que otra forma en que las empresas pueden contribuir en este aspecto es al encargar a su personal nuevos proyectos, con lo que el trabajador no se sentirá estancado en una rutina. Logroño, (2019)

En la ciudad de Loja en la empresa de transporte publico Unión Cariamanga el clima laboral se ve afectada debido a varios factores de los cuales podemos destacar la mala comunicación entre trabajadores y jefes su espacio físico, falta de motivación lo cual afecta de manera directa al desempeño laboral de las personas y por lo tanto hace que sea menos productiva en la organización.

Una de las principales causas de un clima laboral negativo es no tener en cuenta los indicadores del clima laboral ni las diversas herramientas con las que un equipo de recursos humanos puede medir el clima organizacional, también tenemos algunos factores que interviene en ello como una mala comunicación, liderazgos autoritarios, ausencia de pertenencia al equipo y falta de motivación laboral. Un ambiente laboral favorable es algo a lo que todas las empresas aspiran, pero, más allá del deseo verbal, hay que apoyarlo en acciones reales. Joblers,(s.f.)

Los efectos de un clima laboral malo causadas por una mala gestión del clima organizacional básicas en una empresa (relaciones, comunicación, liderazgo, motivación y pertenencia) afecta tanto a los empleados como a las organizaciones empresariales, donde la productividad laboral es la principal afectada. Entre las consecuencias que puede provocar en la empresa un mal ambiente laboral destacan, ausencia del personal, física o mentalmente, aumentan los conflictos y la posibilidad de establecer huelgas, parando así las actividades laborales y el funcionamiento correcto de la empresa, disminución de la productividad laboral, todo lo anterior afecta a la productividad de la empresa y, por lo tanto, a los beneficios económicos, ingresos y gastos.

De lo antes mencionado una de las soluciones de mayor impacto es la mejora continua del clima laboral en las empresas. Lo cual se aplicará un plan de mejora del clima laboral en la empresa de transporte terrestre publico Unión Cariamanga dando a conocer los beneficios que se obtiene al aplicar buenas prácticas laborales la creación de climas laborales saludables aporta en el desarrollo profesional individual y grupal. Ayudando a potenciar la innovación y la creatividad. Disminuye el estrés, lo cual es bueno para la salud de los trabajadores y de la organización. Por último, reduce los

niveles de rotación de trabajadores. Y así permanecer en un entorno positivo el cual nos impulsa a seguir creciendo personalmente y profesionalmente y a la vez ser aún más productivos para la organización.

Contar con un excelente clima laboral dentro de la Cooperativa de Transportes Unión Cariamanga, ayudará a la economía de la empresa ya que se evitará la rotación de personal y el trabajo de cada colaborador será realizado de una manera más eficiente, geográficamente un buen ambiente laboral se debe encontrar en cada uno de los colaboradores de los diferentes departamentos.

4 Tema

“Plan de mejora del clima laboral en la Cooperativa de transportes Unión Cariamanga en la ciudad de Loja para el año 2022”

5 Justificación

En el ámbito académico, el desarrollo del presente proyecto de investigación sobre el estudio y análisis del clima laboral dentro de la organización se debe a un requisito fundamental, que, como estudiante del Instituto Tecnológico Sudamericano - Loja se necesita para poder obtener el título profesional de Tercer Nivel en la Tecnología de Gestión del Talento Humano. Por lo tanto, durante su ejecución se busca poner en práctica las destrezas, conocimientos, y habilidades adquiridas durante el periodo de formación académica, así como también incrementando la creatividad e innovación para una mejora al desempeño laboral de la compañía ya que si no cuidamos el clima organizacional nos estaremos exponiendo a una fuga de trabajadores.

En el ámbito tecnológico, la finalidad de la investigación es ayudar en la mejora del clima organizacional en las diferentes áreas administrativas, en la actualidad tenemos demasiada cercanía con la tecnología por lo que se puede hacer uso de diferentes herramientas tecnológicas las cuales nos facilitaran el poder llegar a un diagnóstico de cómo se encuentra el bienestar del personal dentro del trabajo y conocer sus falencias para poder cambiar o mejorarlas y así lograr un excelente clima dentro de la compañía fomentando la cercanía donde los jefes promuevan una comunicación con sus subordinados y así la empresa obtenga resultados de mejoras exitosas optimizar una mejor productividad y rendimiento en el trabajo.

En el ámbito social, se considera que al poseer un clima laboral equilibrado se lograra que los trabajadores se desempeñen de una mejor manera aumentando su rendimiento, y a la vez se sentirán satisfechos al sentirse valorados y desarrollaran un mayor sentido de pertenencia con la organización, a raíz de ello también se brindara la oportunidad de crecer profesionalmente y personalmente. Promoviendo y fomentando un buen clima laboral dentro de la compañía tendremos los siguientes pros al implementar buenas acciones: Trabajo en equipo, aumenta el compromiso, incrementa la motivación, se reforzará la imagen corporativa, se creará un ambiente de apoyo facilitando la comunicación interna, reduce conflictos internos y externos y por lo tanto la productividad en la empresa será bastante notable.

En el ámbito económico, por lo tanto, si damos la importancia que se merece el bienestar en los colaboradores se asegurara la sostenibilidad de la empresa logrando que cada trabajador sea eficiente y eficaz al realizar sus actividades de acuerdo a lo que requiera su departamento, al mismo tiempo que favorece la retención del talento y así se evita rotación de personal entre departamentos, por lo tanto, se estaría previniendo gastos innecesarios dentro de la organización y a su vez se alcanzaría un equilibrio entre empleados satisfechos y productividad.

6 Objetivos

6.1 Objetivo general

Diseñar un plan de mejora del clima laboral a través de actividades, programas, estrategias para la Cooperativa Unión Cariamanga en la Ciudad de Loja con la finalidad de favorecer y mejorar el ambiente laboral y su productividad.

6.2 Objetivos específicos

- Levantar información bibliográfica a través de fuentes verídicas y confiables con el que permita conocer la importancia y los beneficios del clima laboral dentro de una organización.
- Aplicar instrumentos metodológicos para determinar y analizar el estado del clima laboral entre los trabajadores aplicando encuestas y entrevistas que permitan medir posibles problemas causados por diferentes circunstancias en la empresa y por ende este obstaculizando en su crecimiento.
- Elaborar un plan de mejora del clima laboral mediante estrategias, actividades que permitan mejorar el clima laboral de la Cooperativa Unión Cariamanga como también la mejora en su ambiente y la productividad en sus colaboradores.
- Socializar los resultados obtenidos mediante el uso de herramientas tecnológicas para concientizar la importancia del clima laboral dentro de cada departamento de la Cooperativa Unión Cariamanga y así fortalecer la productividad de cada colaborador.

7 Marco Teórico

7.1 Marco institucional

7.1.1 Reseña histórica

La historia de unión Cariamanga nace cuando, en vista de la necesidad de transporte, un grupo de hombres dinámicos y de trabajo nativos de Cariamanga se reúnen con la finalidad de formar una empresa de transportes, es así que el día 16 de junio de 1972 se convoca a la primera sesión por parte del sr. Luis cueva Quezada en calidad de gerente de la pre-cooperativa unión Cariamanga. Se la realiza en una de las tiendas del sr. Luis montero en Cariamanga. Se reúnen los señores Luis cueva, Rafael Carrión y el sr. Lauro carrasco en calidad de secretario-tesorero.

El objetivo primordial de la formación de esta pre-cooperativa fue servir a los lugares en donde no había el servicio de transporte, integrando la frontera sur del Ecuador. El 20 de diciembre de 1972, resuelven trabajar en forma rotativa cada seis meses en el cargo de la gerencia de la cooperativa, siendo los señores Rafael Carrión, Rodrigo Patiño, lauro carrasco, Vicente cueva Quezada, Servio Ludeña, Rodelero cueva y Luis Ludeña. Posteriormente en 1974 el 1 de diciembre, se celebra el acta constitutiva de la empresa unión Cariamanga, nombrándose como presidente provisional al sr. Luis cueva Quezada, incrementándose los socios José Antonio tapia, Benigno Ortega, digan cueva Quezada, Calixto Tinitana, Jaime Martínez, Luis cueva torres, Ricardo García. Haciendo honores portando cartelones que representaban a los cantones de la provincia. Es en la sesión solemne de esta fecha en que se condecora al sr. Luis cueva Quezada con una medalla de oro como presidente y fundador de la cooperativa. Igualmente es condecorado como mejor ciudadano con una medalla de oro, mérito alcanzado por su pujanza y gran lucha para que siga adelante esta empresa de transportes. Con la finalidad de brindar seguridad y confort al usuario siempre se ha venido renovando el parque automotor.

El 25 de enero de 1979 la cooperativa cenefa pacífico hace el pedido de fusionarse con unión Cariamanga y es el 5 de abril del mismo año en que se legaliza esta fusión formando parte al momento de la misma los señores Luis González, Alfredo pinzón, Lorenzo Martínez, Héctor cabrera, segundo Sisa lima, Nahúm cabrera,

Eduardo sanmartín, Milton Aguirre y Alberto Hualpa, estos dos últimos compañeros siguen conformando las filas de unión Cariamanga.

Posteriormente el 25 de noviembre de 1987 se fusiona con la cooperativa Cajanuma. Cuando se dio la fusión con la Cenepa pacífico ésta cooperativa tenía el terminal propio en la lauro guerrero y miguel Friofrío por lo que esté bien pasa a formar parte de unión Cariamanga y con ello también la necesidad de que la sede social se fije en Loja, ya que se requería atender las necesidades no solamente del pueblo de Cariamanga sino de muchos otros sectores que necesitaban el servicio de transporte. Por ello y en virtud que este local no prestaba las garantías necesarias para terminal se vendió este terreno y fue que en el año de 1.990 se lo vende para adquirir el terreno del terminal en donde actualmente funciona la cooperativa, gestión realizada cuando estuvo de presidente el sr. Servio Sotomayor y gerente el sr. Eduardo sanmartín. Posteriormente en el año 1.994 se adquirió el lote en macará cuando estuvo de presidente el sr. Marcos cueva y gerente el sr. Eduardo sanmartín. En el año de 1.998 se procedió a la construcción de las oficinas para este terminal garantizando un mejor servicio para el usuario. Igualmente contamos con un terreno en el Pangui y que se lo obtuvo mediante donación del municipio.

Esta es la trayectoria de nuestra cooperativa que pese a las grandes adversidades que atravesó y que se siguen presentando ha sabido salir adelante y alcanzar un gran sitio dentro de la transportación. Nos hemos caracterizado y así ha sido la versión de nuestros usuarios que atendemos sin ninguna discriminación para ninguna clase, servimos a la gente de campo como a la gente de la ciudad.

Nos identificamos con la gente humilde, con la gente que vive en los sectores más alejados de nuestra ciudad.

7.1.2 Macro localización

Ubicación (mapa)

Figura 1. Ubicación de la Cooperativa Unión Cariamanga



Fuente. Cantones de la provincia de Loja, 2022

7.1.3 Micro localización

Figura 2. Mapa de la ciudad de Loja



Fuente. Google maps, 2022

7.1.4 Identidad Corporativa

Figura 3. Logo de la empresa



Fuente. Cooperativa Unión Cariamanga, 2022

Figura 4. *Matriz Cooperativa Unión Cariamanga*



Fuente. google maps, 2022

Figura 5. *Escudo*



Fuente. Cooperativa Unión Cariamanga, 2022

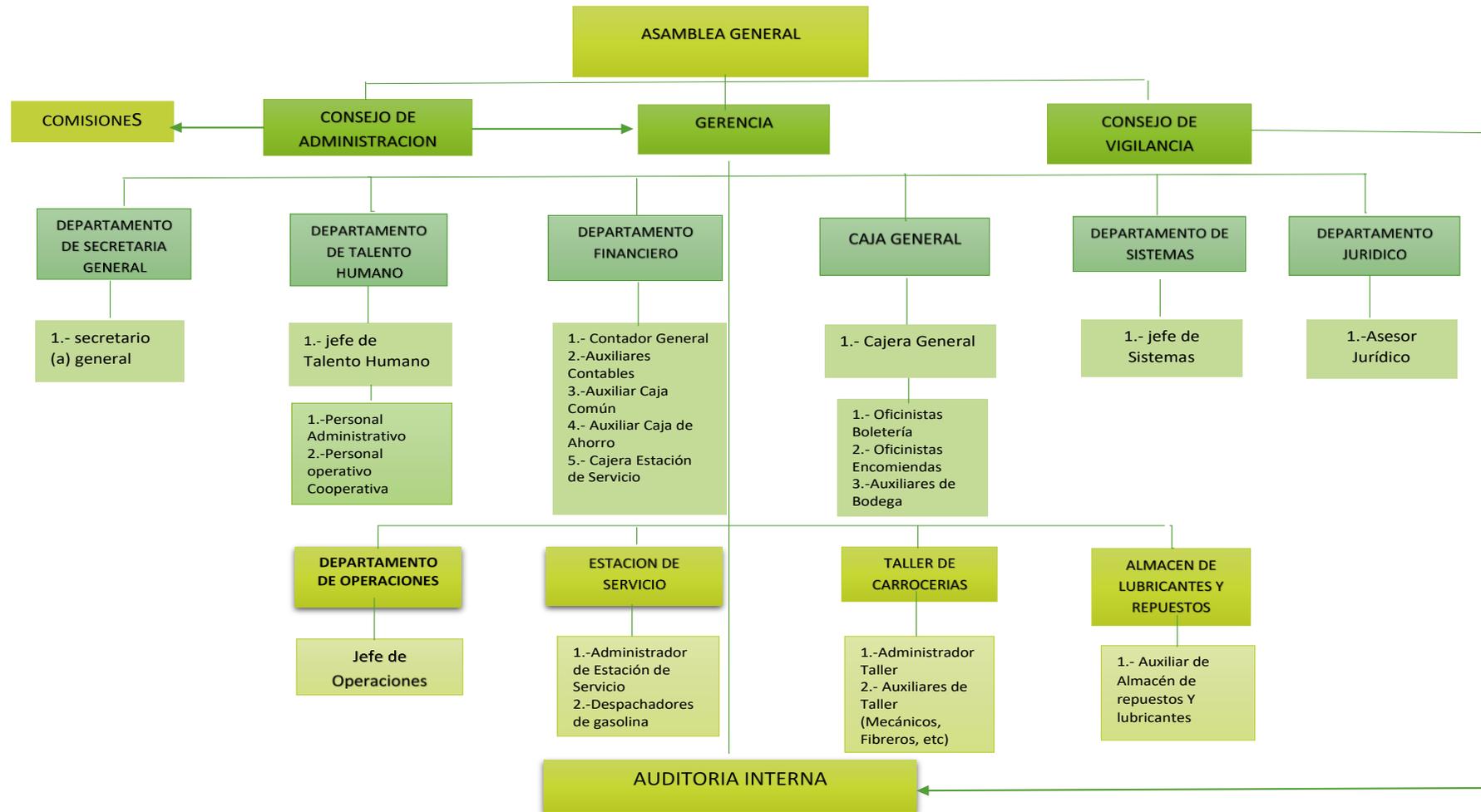
7.1.5 Autoridades

Tabla 1. *Autoridades*

NOMBRE	CARGO
Ochoa Dávila Marco Ivan	Gerente
Fredi Enrique Guerrero Lapo	Presidente
Segundo Daniel Pacheco Pacheco	Vicepresidente
Jiménez Abad Yury Valeria	Secretaria

Fuente. Cooperativa Unión Cariamanga, 2022

Figura 6. Organigrama



Fuente. Cooperativa Unión Cariamanga, 2022

7.1.6 Manual de funciones

Tabla 2. *Manual de Funciones del Gerente General*

GERENTE GENERAL	
1	Mantener las oficinas provistas de mobiliario, materiales y útiles de escritorio
2	Asistir a la primera reunión de trabajo convocada por el presidente de la cooperativa a fin de presentar la planificación estratégica de la cooperativa y presentar en la misma su presupuesto y financiamiento
3	Sugerir políticas financieras coherentes al Consejo de Administración para su aplicación
4	Administrar y custodiar los documentos negociables de la cooperativa
5	Solicitar sesiones extraordinarias a los consejos, cuando se trate de asuntos urgentes e importantes de la Cooperativa

Fuente. Cooperativa Unión Cariamanga, 2022

Tabla 3. *Manual de funciones del Presidente*

PRESIDENTE	
1	Mantener el orden y disciplina durante el desarrollo de las Asambleas, convocar, instalar, suspender y clausurar las sesiones tanto de Asamblea General de socios, como las del Consejo de Administración
2	Organizar, dirigir, precisar el asunto a discutirse, cerrar la discusión, ordenar la votación y disponer que secretaría proclame el resultado
3	Firmar conjuntamente con el Gerente, los documentos, contratos, letras de cambio, etc.
4	Legalizar las notificaciones resueltas en la Asamblea General de Socios y Consejo de Administración, para remitirlas a los socios
5	Si tuviere que ausentarse por razones propias de su función o personales por más de cinco días consecutivos encargará la presidencia al vicepresidente por escrito

Fuente. Cooperativa Unión Cariamanga, 2022

Tabla 4. *Manual de funciones del Vicepresidente*

VICEPRESIDENTE	
1	El vicepresidente, será nombrado por el Consejo de Administración, de entre sus miembros; y, en caso de ausencia temporal o definitiva del Presidente, lo subrogará con las mismas atribuciones y deberes, debiendo reunir los mismos requisitos que establece la ley y su reglamento así como el estatuto social

Fuente. Cooperativa Unión Cariamanga, 2022

Tabla 5. *Manual de funciones de la Secretaria*

SECRETARIA	
1	Gestionar el cumplimiento de acuerdos de conformidad con las instrucciones que reciba.
2	Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales.
3	Redactar las actas y custodiar los libros oficiales, así como el sello oficial.
4	Expedir certificados con el visto bueno del Presidente.
5	Informar al Presidente de la Asociación con la debida antelación a los días señalados para la celebración de reuniones

Fuente. Cooperativa Unión Cariamanga, 2022

7.1.7 Filosofía empresarial

7.1.7.1 Misión

Prestar un servicio de transporte eficiente, cómodo y seguro que cubra con calidad y rentabilidad las rutas establecidas, logrando relaciones armoniosas y estables con nuestros clientes y colaboradores, cumpliendo siempre con las leyes vigentes, así como también proyectándonos al desarrollo social y económico de la provincia y del país.

7.1.7.2 Visión

Ser una empresa de transporte líder en la transportación en la provincia de Loja a través de la prestación de servicios innovadores de calidad.

7.1.7.3 Valores institucionales

- Brindar una atención al cliente personalizado
- Brindar seguridad, confianza y calidad de servicio
- Mantener un clima agradable de trabajo, donde nuestros colaboradores desarrollen relaciones de respeto, lealtad e integridad y lo proyecten en todo momento a los usuarios.

7.1.8 Datos informativos

Tabla 6. Datos informativos

Dirección	Av. Lauro Guerrero y José Antonio Eguiguren
Teléfono	(07) 257 2900 - 257 2908
Correo electrónico	info@unioncariamanga.com.ec
Red social	 UC Unión Cariamanga Internacional

Fuente. Cooperativa Unión Cariamanga, 2022

7.1.9 Servicios ofertados

Tabla 7. Servicios ofertados

SERVICIOS
• Servicio de transporte de pasajeros
• Recepción y entrega de encomiendas
• Venta de combustible
• Venta de repuestos y lubricantes
• Servicio de talleres de mecánica y carrocerías

Fuente. Cooperativa Unión Cariamanga, 2022

7.2 Marco Conceptual

7.2.1 Clima laboral

Según Likert y Gibson plantean que el clima organizacional es el término utilizado para describir la estructura psicológica de las organizaciones. El clima es la sensación, personalidad o carácter del ambiente de la Organización, es una cualidad relativamente duradera del medio ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en términos de los valores de una serie particular de características o atributos de la organización (Gibson, Likert , 2009, pág. 1)

El clima organizacional ocupa un lugar destacado en la gestión de personas y señala que este concepto ha tomado un rol protagónico como objeto de estudio en distintos tipos de organizaciones las cuales se encuentran en la permanente búsqueda de técnicas para su medición. Existen algunas investigaciones que han comprobado empíricamente, que es más probable obtener mejores resultados laborales un alto desempeño, compromiso o cooperación, cuando las personas se sienten parte de un grupo de trabajo con un clima organizacional satisfactorio (Méndez, 2006, pág. 1)

El buen clima laboral atrae talento humano, además de que hoy en día buscamos un trabajo donde podamos obtener una vida laboral estable, satisfecha y equilibrada. Para las empresas es importante atraer a los futuros miembros del equipo con los que quieren trabajar. La colaboración y la comunicación organizacional garantizan una mayor resolución de problemas, con disposición para ayudar a compañeros y a colaborar más en los proyectos comunes, conociendo más al equipo logrando sentirse más cómodos compartiendo temas de interés, conocimientos, opiniones e ideas. (Furnham, 2001, pág. 2)

7.2.2 Importancia del clima laboral en las organizaciones

El clima laboral es uno de los aspectos más importantes para una empresa y lo podemos definir como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados. Esto incluye elementos como el grado de identificación del trabajador con

la empresa, la manera en que los grupos se integran y trabajan, los niveles de conflicto, así como los de motivación, entre otros. El empleado, además de tener necesidades materiales, también necesita sentirse involucrado en un ambiente confortable para poder trabajar de manera óptima. Muchos empleados pueden tener todas las aptitudes necesarias para cubrir perfectamente los requerimientos del puesto, pero si no están en un ambiente agradable, no lograrán desarrollar su potencial (Hernández, 2014, pág. 2)

7.2.3 Factores que influyen en el clima laboral

El clima laboral depende de muchos factores, ya sean físicos o psicológicos. A continuación, te presentamos los factores más importantes a considerar para generar un clima laboral positivo en tu empresa.

7.2.3.1 Motivación

La motivación es una energía poderosa que impulsa y emociona a los empleados, lo que da como resultado su máxima contribución. Conocer a tus candidatos, establecer y alcanzar objetivos, expectativas claras, reconocimiento, retroalimentación, así como alentar la gestión, contribuyen a aumentar la motivación en el lugar de trabajo.

7.2.3.2 Satisfacción

Un ambiente de trabajo satisfactorio es aquel que comprende las necesidades diarias de los empleados con el fin de hacer frente al entorno cambiante; es un factor determinante del ambiente laboral, por lo que si quieres mejorar el clima en tu empresa deberás considerarlo al momento de implementar tus cambios.

7.2.3.3 Involucramiento

El compromiso de los empleados puede ser un factor poderoso en el éxito de tu negocio, ya que los empleados comprometidos son más productivos, están centrados en el cliente y por lo tanto generan más ganancias, además de que hay menos probabilidades de que renuncien.

7.2.3.4 Actitud

Las organizaciones no pueden solas cuando se trabaja para generar un clima laboral positivo. La labor también depende de los empleados que toman decisiones y elecciones sobre qué tan involucrados quieren estar en el trabajo. Por medio de su actitud, los empleados toman decisiones en relación con su motivación y satisfacción en el trabajo.

7.2.3.5 Valores

Los valores representan la manera en que hacemos las cosas, por lo que no solo se encuentran en la actitud de los empleados, sino en todo donde interviene la empresa: los productos, la comunicación, la responsabilidad social y demás. Todo ello ayudará a tener un clima laboral bien definido, que fomentará el buen funcionamiento de la organización.

7.2.3.6 Cultura organizacional

Tanto el clima laboral como la cultura organizacional son importantes para el buen funcionamiento y la comunicación entre los miembros de una empresa. Cuando la implementación de la cultura organizacional es eficiente el clima laboral es positivo. En HubSpot nos inspiramos en el ejemplo de las mejores culturas corporativas, a la vez que creamos nuestras propias formas de dar sentido a lo que nos apasiona. Así surgió el Culture Code o código de cultura, que es tanto un manual del empleado como un manifiesto.

7.2.3.7 Estrés

Aunque un nivel moderado de estrés no siempre es malo (puede ayudar a los equipos a mantenerse enfocados y a sentirse capaces de enfrentar nuevos retos), las largas horas de trabajo, los plazos ajustados y las demandas cada vez mayores pueden hacer sentir a los empleados preocupados, agotados y abrumados, lo que influye de manera directa en el clima laboral de tu empresa.

7.2.3.8 Conflicto

El conflicto no resuelto en una oficina puede provocar sentimientos de insatisfacción, infelicidad, desesperanza, depresión y otras emociones. Esto da lugar a comportamientos como la renuncia al trabajo, la disolución de las relaciones personales y la agresión. En este caso la comunicación es muy importante para mantener un clima laboral positivo.

7.2.3.9 Liderazgo

Según sea el nivel de capacidad del equipo, el líder involucra a los miembros del equipo en la toma de decisiones. Un líder de equipo eficaz elige un estilo de liderazgo basado en la experiencia de su equipo y el tipo de tarea en cuestión. Identifica a los líderes dentro de los equipos que pueden ayudar a seguir las políticas y procedimientos establecidos de tu compañía; ellos también colaborarán para favorecer el clima laboral de la compañía (Ortiz, 2021, pág. 1)

7.2.4 Como crear un buen clima laboral

No existe una ruta definida para crear un buen clima laboral en la empresa. De hecho, si existiese, quizá esa ruta no sería ni la única, ni la válida, para crear un buen clima laboral. Crear un buen clima en la empresa consiste en la realización de una serie de acciones y tareas que, en cierta forma, produzcan satisfacción en los empleados y propicien su motivación.

Para ello, acciones como reconocer su trabajo o animarlos a trabajar más por su enorme capacidad son acciones que, sin darnos cuenta, favorecen a dicho clima. Por ello, hemos seleccionado una serie de tareas y acciones que pueden propiciar un buen clima laboral en la empresa:

- Dotar al empleado de flexibilidad en el lugar de trabajo.
- Facilitar la conciliación del empleado entre empresa y familia.
- Reconocer los logros y la evolución del empleado.
- Dar recompensas extra por esfuerzos adicionales.

- Promover un ambiente de apoyo y trabajo en equipo.
- Favorecer el aprendizaje y el desarrollo continuo.
- Dar autonomía y responsabilidad a los empleados.
- Establecer relaciones más personales con los empleados.
- Programar actividades para reforzar el equipo.
- Dotar de recursos que permitan que el empleado se sienta cómodo en la empresa.
- Dotar de mobiliario cómodo y confortable en la oficina a los empleados.

Estas, entre otras, son una relación de acciones que, llevándolas a cabo, favorecen el buen clima laboral en la empresa. No obstante, a veces se buscan mecanismos técnicos para solventar situaciones que podrían haberse resuelto con un poco de empatía (Morales, 2020, pág. 1)

7.2.5 Herramientas o métodos de diagnóstico del clima organizacional

La medición del clima organizacional a través de instrumentos, se orienta hacia la identificación y el análisis de aspectos internos de carácter formal e informal que afectan el comportamiento de los empleados, a partir de las percepciones y actitudes que tienen sobre el clima de la organización y que influyen en su motivación laboral. En este orden de ideas, el objetivo de la medición es hacer un diagnóstico sobre la percepción y la actitud de los empleados frente al clima organizacional específicamente en las dimensiones que elija el investigador; de tal modo, que se puedan identificar aspectos de carácter formal e informal que describen la empresa y que producen actitudes y percepciones en los empleados, que a su vez inciden en los niveles de motivación y eficiencia. Con estos resultados, el propósito es recomendar acciones específicas que permitan modificar sus conductas para crear un clima organizacional que logre mayores niveles de eficiencia y cumplimiento de metas por la acción del recurso humano (Méndez, 2006, pág. 2)

Para García y Bedoya dentro de una organización existen tres estrategias para medir el clima organizacional.

- La primera es observar el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores
- La segunda, es hacer entrevistas directas a los trabajadores

- La tercera y más utilizada, es realizar una encuesta a todos los trabajadores a través de uno de los cuestionarios diseñados para ello.

Existe una gran variedad de cuestionarios que han sido aplicados en los procesos de medición del clima, a continuación, se describen los más implementados en el contexto colombiano (Bedoya, García , 1997, pág. 1)

7.2.6 Satisfacción laboral

Según Morillo define la satisfacción laboral como “la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial (Morillo, 2006, pág. 1)

“Concretamente la satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo”. (Torres, 2007, pág. 1).

La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Finalmente podemos señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo-pasivo, destructivo-constructivo de acuerdo a su orientación (Flores, 1992, pág. 1)

En el periódico electrónico Arciniega, comenta que durante años ha prevalecido en la mente de muchos directores y gerentes el paradigma de que un colaborador satisfecho es un empleado productivo. El término “ponerse la camiseta” puede sonar un tanto coloquial, pero la realidad es que, en el terreno de la psicología organizacional, este estrecho vínculo entre un colaborador y su empresa ha sido materia de profundo análisis desde mediados de los años ochenta. La búsqueda de indicadores que permitan predecir con una probabilidad satisfactoria el buen desempeño laboral de un colaborador, es, ha sido, y será, una de las principales líneas de investigación. Desde la perspectiva empresarial, ésta búsqueda se transforma en la

meta de todo director o gerente de que sus colaboradores tengan bien puesta la ‘camiseta’ y que den todo por su empresa (Arciniega, 2002, pág. 1)

7.2.7 Motivación laboral

La motivación laboral es el producto de la interacción del individuo con cierta situación, constituida por factores capaces de impulsar, mantener y orientar la conducta a lograr un objetivo, es decir la motivación orienta a satisfacer la necesidad. Esta tiene su origen en el viejo mundo europeo (1700) cuando los ancestrales talleres de artesanos pasaron a convertirse en fábricas cuya producción estaba a cargo de un gran número de personas quienes operaban las diversas maquinarias que en ella funcionaban; la relación entre artesano y auxiliares comenzó a tornarse difícil, debido a la diversidad de pensamientos que existían en la fábrica lo que hacía cuesta arriba la coordinación y asignación de las tareas que se debían ejecutar, influyendo esto más tarde en el declive de la producción, apatía por el trabajo, desmotivación y conflicto entre otros (Madruga, 2010, pág. 1)

Según Robbins y Timothy la motivación es aquello interno o externo que te impulsa a realizar cierta actividad u objetivo; por lo tanto, las organizaciones deben de tener la habilidad para que los trabajadores adquieran este impulso y deseen trabajar para cumplir ciertos objetivos.

Tomando en cuenta que la motivación está orientada a buscar en el trabajador un objetivo o meta a realizar la cual incide con la satisfacción laboral entendida esta como “El sentimiento positivo respecto del puesto trabajo propio, que resulta de una evaluación de las características de este; busca medir los sentimientos de los trabajadores con respecto a las expectativas de la organización, las prácticas de recompensa y otros aspectos similares, la satisfacción laboral es evaluativa” (Timothy , Robbins, 2013, pág. 1).

7.2.8 Importancia de la motivación en la satisfacción laboral

Actualmente son pocas las empresas que aplican la motivación para el bienestar y/o satisfacción laboral de sus trabajadores y el incremento de su productividad, ya que muchas de ellas ven esto como un gasto y no como una inversión para el crecimiento de la misma, es por ellos que muy pocas empresas conservan a su personal por tiempos prolongados, es decir, aquellas que les proporcionan algún tipo de motivador a sus trabajadores se ve reflejado en actitud positiva que éste toma ciertas circunstancias laborales y tienden a prolongar su estancia.

Las empresas que buscan obtener mayores ingresos en relación al trabajo realizado por su personal, se enfocan únicamente a que el trabajo se realice de forma correcta, no importando como lo realice y como se siente el trabajador ante ciertas circunstancias en el proceso, es aquí un punto importante donde las empresas deben de tomar en cuenta al trabajador como un elemento importante en el desarrollo y termino de la operación, ya que una persona bien motivada realizara su labor de manera satisfactoria (Gómez R. R., 2015, pág. 1)

En el reglamento interno creado por la empresa debe establecerse clausulas sobre el bienestar laboral donde se contemple el clima laboral.

8 Metodología

8.1 Diseño metodológico

8.1.1 Metodología

Como metodología se denomina la serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido. En este sentido, la metodología funciona como el soporte conceptual que rige la manera en que aplicamos los procedimientos en una investigación (Coelho, 2019, pág. 1)

8.2 Tipos de métodos

8.2.1 Método fenomenológico:

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

Este método de investigación se aplicó en el primer objetivo donde se realizó la recolección de información bibliográfica a través de fuentes verídicas y confiables acerca del clima laboral para una adecuada ejecución en la Cooperativa Unión Cariamanga donde se permitió conocer los estándares de calidad y convivencia del personal.

8.2.2 Método hermenéutico:

“La hermenéutica involucra un intento de describir y estudiar fenómenos humanos significativos de manera cuidadosa y detallada, tan libre como sea posible de supuestos teóricos previos, basada en cambio en la comprensión práctica” (Packer, 2004, pág. 1)

Este método de investigación se utilizó para conocer la situación actual de la Cooperativa Unión Cariamanga a través de técnicas de recolección de información como la encuesta y entrevista a los colaboradores para determinar el clima laboral de todos los trabajadores y así mejorar las situaciones que afecten en la productividad de los empleados.

8.2.3 Método práctico proyectual:

Es una guía para la creación de distintos tipos de diseño en base a un problema. Esta metodología facilita la resolución del problema siguiendo pasos o etapas de elaboración; que ayudan a que el diseño pueda ser primeramente verificado para su comprobación de calidad y posteriormente la realización final del mismo con todas las correcciones pertinentes (Tigridia, 2019, pág. 1)

Este método se aplicó para realizar la propuesta de acción mediante un plan de mejora en el clima laboral proponiendo estrategias y alternativas que permita a todos los colaboradores el sentido de pertenencia e identidad en la organización logrando una mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo de las actividades en la Cooperativa Unión Cariamanga.

8.3 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de investigación son un conjunto de procedimientos metodológicos y sistemáticos cuyo objetivo es garantizar la operatividad del proceso investigativo. Es decir, permitirá obtener mucha información y conocimientos sobre un tema específico, el uso de estas técnicas dependerá de lo que se desee conocer y de la metodología seleccionada (Concordia, 2020, pág. 1)

8.3.1 Tipos de técnicas

8.3.1.1 Observación

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso de investigación; en ella se apoya el

investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación (Sanjuán, 2011, pág. 1)

Esta técnica de observación se aplicará al momento de visitar los diferentes departamentos administrativos de la Cooperativa Unión Cariamanga en la ciudad de Loja, para conocer de una manera más directa la convivencia entre colaboradores.

8.3.1.2 Entrevista

Una entrevista es un intercambio de ideas u opiniones mediante una conversación que se da entre dos o más personas. Todas las personas presentes en una entrevista dialogan sobre una cuestión determinada. Su fin es recolectar determinada información u opinión. Como guía, el entrevistador suele utilizar un formulario o esquema con preguntas (Raffino., 2020, pág. 1)

Esta técnica de investigación se aplicará mediante una entrevista a los directivos de la Cooperativa Unión Cariamanga, donde se centrará en el tema principal que es el clima laboral para de esta manera poder mitigar o erradicar dichos factores.

8.3.1.3 Encuestas

“La encuesta sería el “método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (Aulas, 2006, pág. 2)

Esta técnica permite recoger información de gran utilidad mediante preguntas bien estructuradas, las cuales servirán para recolectar la información referente al clima laboral que actualmente afectan a la organización. Se aplicará la encuesta al personal administrativo de la Cooperativa Unión Cariamanga con el objetivo de conocer el grado de afectación y de esta manera proponer un programa de estrategias y alternativas innovadoras que nos permitan mejorar la calidad de vida de los colaboradores de la institución.

8.4 Determinación de la muestra

8.4.1 Determinación del Universo

En tal sentido definimos al universo como un conjunto de personas, cosas o fenómenos sujetos a investigación, que tienen algunas características definitivas. Ante la posibilidad de investigar el conjunto en su totalidad, se seleccionará un subconjunto al cual se denomina muestra. (Galindo, 2013, pág. 1).

La determinación del universo en base al proyecto de investigación, se llevará a cabo en la Cooperativa Unión Cariamanga de la provincia de Loja en la cual se aplicará las encuestas en los diferentes departamentos de la institución, con la finalidad de obtener un criterio claro con respecto a la temática planteada

Tabla 8. *Colaboradores de la Institución*

 COOPERATIVA UNIÓN CARIAMANGA – LOJA	
Departamento	N° de Trabajadores
Departamento de secretaria general	1
Departamento de talento humano	1
Departamento financiero	6
Caja general	10
Departamento de sistemas	1
Departamento jurídico	1
Estación de servicios	9
Taller de Carrocerías	3
Conserje	1
Total	33

Fuente: Cooperativa Unión Cariamanga – Loja

8.4.2 Muestra

En el presente estudio, se evidencia el muestreo no probabilístico, es decir, que no se va a emplear la fórmula, ya que la cantidad de colaboradores de la organización no aplica para la determinación de la muestra, ya que es una población finita y se la está aplicando en una empresa, razón por la que en este tipo de estudios los elementos son escogidos bajo las razones del investigador. La muestra estuvo conformada por la

totalidad del universo a investigar, el mismo que se contó con 33 colaboradores pertenecientes a la Cooperativa Unión Cariamanga de la provincia de Loja.

9 Análisis y presentación de resultados

9.1 Observación directa

Para diagnosticar la situación actual, relacionada con el clima laboral en la Cooperativa Unión Cariamanga de la ciudad de Loja se efectuó una observación directa para conocer algunos aspectos vinculados al clima organizacional, para lo cual se aplicó la siguiente ficha de observación obteniendo los siguientes resultados.

9.2 Entrevista

La entrevista fue dirigida a tres autoridades del Área Administrativa de la Cooperativa de Transportes Unión Cariamanga conocedoras de temas de Talento Humano, en la cual se aplicaron un total de 8 preguntas abiertas sobre el clima laboral, todo esto con la finalidad de dar a conocer las diversas opiniones y puntos de vista que posee cada uno acerca de manejo y control emocional en los colaboradores en la organización.

9.2.1 Entrevistados

Tabla 9: *Entrevista 1*

Nombres y Apellidos del entrevistado	Ángel Ivan Quezada Silva
Cargo que desempeña	Gerente
¿Considera usted que dentro de la Cooperativa Unión Cariamanga se posee un excelente clima laboral?	Nuestra empresa siempre ha estado catalogada de una manera sutil, y como en toda empresa el tema de un buen clima laboral no siempre se da en un cien por ciento, pero si podemos decir que en su mayoría si disponemos de un buen clima laboral dentro de la organización.
¿La Cooperativa Unión Cariamanga actualmente posee algún plan de mejoras del clima laboral?	Actualmente la Cooperativa no posee un plan de mejoras del clima laboral, ya que el departamento de talento humano es nuevo en la empresa.
¿Cómo identifica factores desmotivantes que atenten contra el clima laboral en los colaboradores y cuál es la manera de prevenirlos?	Se puede identificar mediante evaluaciones de rendimiento y la manera de prevenirlos considero que es la comunicación asertiva con cada uno de ellos y brindarles confianza.
¿Considera que tener un buen clima laboral hace que la organización sea aún más productiva?	Si, ya que si dentro de la organización existe un buen clima laboral todos trabajaríamos del “mismo brazo” y eso hace que nuestro trabajo sea más productivo.
¿La empresa se preocupa por la resolución de los conflictos que se dan entre compañeros de trabajo dentro del ambiente laboral?	Si, como empresa es lo más correcto que deberíamos hacer, que entre compañeros exista roces no beneficia en nada a la empresa lo que lograría es que la empresa se vea afectada en su productividad.
¿La empresa brinda a sus colaboradores oportunidades de crecimientos profesional y laboral dentro de la misma?	Si, nosotros como miembros directivos de la organización creemos que nuestro personal está en la capacidad de crecer en lo laboral por lo que al momento de existir una vacante

	donde les permita ascender sin ningún problema se les brinda esa oportunidad.
¿La empresa organiza algún evento fuera de la institución donde los colaboradores de diferentes departamentos puedan interactuar y así haya una mejor comunicación y por ende un mejor clima laboral?	Tratamos de reunir al personal en fechas como navidad, San Valentín para que puedan interactuar.
¿Qué le gustaría que se pueda incluir en el plan de mejora de clima laboral para la Cooperativa Unión Cariamanga?	Me gustaría que se pueda incluir actividades las cuales se pueda realizar con los colaboradores para mejorar su satisfacción laboral , pasos o herramientas donde se pueda evitar un mal clima laboral.

Fuente: La autora, 2022

Análisis general de la entrevista

Durante la entrevista realizada al Abg. Ángel Ivan Quezada Silva, presidente de la Cooperativa de Transporte Unión Cariamanga de la ciudad de Loja, manifiesta que la organización no cuenta con un plan de mejora de clima laboral ya que el departamento de Talento Humano es nuevo en la organización, el tiempo que lleva desde que se creó es 6 meses.

Según las respuestas de la entrevista realizada se puede observar que, si poseen conocimiento de que es clima laboral y su importancia en la productividad de la organización, también manifiesta que dentro de la Cooperativa de Transporte Unión Cariamanga en su mayoría si existe un excelente clima laboral entre los colaboradores. Por otro lado, en lo que se refiere a la identificación de factores desmotivantes manifestó que el realizar evaluaciones de rendimiento era de gran ayuda para su identificación y lo que se podría hacer para prevenir es poniendo en práctica la comunicación asertiva y brindar confianza. En tal caso que existiera algún tipo de conflicto entre compañeros la empresa siempre buscara alternativas de solución ya que trabajar en un ambiente conflictivo no ayudara con la productividad.

También manifestó que, si se brindan oportunidades de crecimiento laboral dentro de la Cooperativa de Transporte Unión Cariamanga, ya que al momento de contratar el personal optan por las personas que tenga un nivel de educación superior

como tecnológico – universitario para que cuando haya un vacante dentro de la organización se le pueda dar oportunidad de ascender.

Por otro lado, los directivos no tienen conocimiento de actividades donde se pueda incluir a todo el personal para que puedan interactuar entre los diferentes departamentos, ya que momentos en los que los colaboradores han podido interactuar han sido en fechas como navidad y capacitaciones, por lo que el Abg. Ángel Ivan Quezada en la entrevista que se le realizó menciona que le gustaría que se incluya en el plan de mejora laboral actividades para realizar con los colaboradores para mejorar su satisfacción laboral.

Tabla 10: *Entrevista 2*

Nombres y Apellidos del entrevistado	Mayrene Elizabeth Collaguazo Vega
Cargo que desempeña	Recursos Humanos
¿Considera usted que dentro de la Cooperativa Unión Cariamanga se posee un excelente clima laboral?	Prácticamente contamos con un excelente clima laboral, aunque existen ciertos aspectos que se deberían modificar y adecuarlos para así evitar bajos en el clima laboral.
¿La Cooperativa Unión Cariamanga actualmente posee algún plan de mejoras del clima laboral?	Por el momento la Cooperativa no posee un plan de clima laboral ya que el departamento de talento humano es nuevo en la empresa.
¿Cómo identifica factores desmotivantes que atenten contra el clima laboral en los colaboradores y cuál es la manera de prevenirlos?	Realizando evaluaciones al personal tanto de su capacidad intelectual y rendimiento y una manera de prevenirlo es sugerir a los colaboradores que trabajen de mejor manera, colaboren, llamen si tienen alguna duda y así resolver cualquier problema a tiempo.
¿Considera que tener un buen clima laboral hace que la organización sea aún más productiva?	Si, totalmente de acuerdo cuando un ambiente de trabajo es propicio para poder desarrollar las actividades los resultados para la empresa van hacer excelentes.
¿La empresa se preocupa por la resolución de los conflictos que se dan entre compañeros de trabajo dentro del ambiente laboral?	Hasta el momento no se ha podido observar ese tipo de conflictos ya que el departamento es totalmente nuevo, pero en el caso que sucediera se trataría de hablar con ellos y solucionarlo.
¿La empresa brinda a sus colaboradores de oportunidades de crecimientos profesional y laboral dentro de la misma?	Si, al momento de contratar oficinistas siempre se opta por las personas de un grado de educación superior con la finalidad de que puedan ascender, en caso de que hubiera una vacante en la planta administrativa.

¿La empresa organiza algún evento fuera de la institución donde los colaboradores de diferentes departamentos puedan interactuar y así haya una mejor comunicación y por ende un mejor clima laboral?	Como el departamento lleva meses de su creación hasta el momento se ha realizado cursos de capacitación donde han podido interactuar todos los colaboradores.
¿Qué le gustaría que se pueda incluir en el plan de mejora de clima laboral para la Cooperativa Unión Cariamanga?	Considero que se debería incluir herramientas, procedimientos de como poder mejorar el clima laboral y satisfacción del trabajador de la Cooperativa.

Fuente: La autora, 2022

Análisis general de la entrevista

También se ha logrado entrevistar a Mayrene Elizabeth Collaguazo Vega encargada del departamento de talento humano en la Cooperativa de Transporte Unión Cariamanga de la ciudad de Loja, quien nos comenta que dentro de la organización se si puede percibir un excelente ambiente laboral, aunque existen ciertos aspectos que se deberían modificar y adecuarlos para así evitar bajos en el clima laboral.

Afirma que dentro de la Cooperativa de Transporte Unión Cariamanga no existe un plan de mejora del clima laboral ya que el departamento de talento humano es nuevo en la organización y como gestora del talento humano manifestó que una manera de identificar factores desmotivantes es por medio de evaluaciones al personal tanto de su capacidad intelectual y rendimiento y, que para prevenirlo se debería sugerir a los colaboradores que trabajen de la mejor manera y si en algún momento presentan alguna duda no duden en llamar o preguntar para así resolver cualquier inquietud a tiempo.

Se puede evidenciar que está totalmente de acuerdo que, cuando un ambiente de trabajo es propicio para poder desarrollar las actividades los resultados para la empresa van hacer excelentes, supo manifestar que hasta el momento no se ha observado algún tipo de conflictos entre los colaboradores ya que el departamento es totalmente nuevo, pero en el caso que sucediera se trataría de hablar con ellos y solucionarlos de la mejor manera.

Comenta que la Cooperativa de Transporte Unión Cariamanga si brinda oportunidades de crecimiento profesional a sus colaboradores, ya que al momento de contratar oficinistas y en general a todo el personal siempre se opta por las personas de un grado de educación superior con la finalidad de que puedan ascender, en caso de que hubiera una vacante en la planta administrativa.

Finalmente comenta que, como el departamento lleva meses de su creación hasta el momento se ha realizado cursos de capacitación donde han podido interactuar todos los colaboradores y considera que en el plan de mejora del clima laboral se debería incluir herramientas, procedimientos de como poder mejorar el clima laboral y satisfacción del trabajador de la Cooperativa.

Tabla 11: *Entrevista 3*

Nombres y Apellidos del entrevistado	Zoila Lorena Hurtado Vidal
Cargo que desempeña	Contadora General
¿Considera usted que dentro de la Cooperativa Unión Cariamanga se posee un excelente clima laboral?	Desde mi punto de vista considero que en toda empresa no existe un excelente clima laboral, siempre van existir dificultades porque existen personas con diferentes habilidades, culturas entre otras cosas, por lo que muchas veces puede haber algunos roces que va a trascender en el clima laboral.
¿La Cooperativa Unión Cariamanga actualmente posee algún plan de mejoras del clima laboral?	No, ya que el departamento de Talento Humano es nuevo.
¿Cómo identifica factores desmotivantes que atenten contra el clima laboral en los colaboradores y cuál es la manera de prevenirlos?	Considero que se puede identificar mediante su rendimiento y la manera de prevenirlos seria hablando con ellos.
¿Considera que tener un buen clima laboral hace que la organización sea aún más productiva?	Claro que sí, si tenemos un buen liderazgo y personas que puedan relacionarse con los demás sin ninguna dificultad lograra que el trabajo de cada uno rinda mejor.
¿La empresa se preocupa por la resolución de los conflictos que se dan entre compañeros de trabajo dentro del ambiente laboral?	No, hasta el momento no he podido evidenciar ese tipo de conflictos.
¿La empresa brinda a sus colaboradores oportunidades de crecimientos profesional y laboral dentro de la misma?	Si, ya que si existe alguna vacante en cargos administrativos u operativos o a fines de lo que requiera la institución se opta a que el personal ascienda.

¿La empresa organiza algún evento fuera de la institución donde los colaboradores de diferentes departamentos puedan interactuar y así haya una mejor comunicación y por ende un mejor clima laboral?	Hasta el momento la empresa ha hecho reuniones sociales como navidad, san Valentín y recientemente 2 capacitaciones donde se ha podido interactuar
¿Qué le gustaría que se pueda incluir en el plan de mejora de clima laboral para la Cooperativa Unión Cariamanga?	Considero que dentro de un plan de mejora debe existir herramientas o pasos a seguir para trabajar en la mejora del clima laboral y satisfacción del personal.

Fuente: La autora, 2022

Análisis general de la entrevista

Finalmente se aplicó una entrevista a Zoila Lorena Hurtado Vidal, quien pertenece al departamento financiero ocupando el cargo de Contadora General la cual considera que en toda empresa no existe un excelente clima laboral, siempre van existir dificultades porque existen personas con diferentes habilidades, culturas entre otras cosas, por lo que muchas veces puede haber algunos roces que va a trascender en el clima laboral.

También comenta que por el momento la Cooperativa de Transporte Unión Cariamanga no posee un plan de mejora del clima laboral, ya que el departamento de Talento Humano es nuevo en la organización. Considera que se puede identificar factores desfavorables mediante su rendimiento y la manera de prevenirlos sería hablando directamente con ellos, por otra parte, considera que tener un buen clima laboral hace que la organización sea aún más productiva ya que con un buen liderazgo y personas que puedan relacionarse con los demás sin ninguna dificultad lograra que el trabajo de cada uno rinda mejor.

Afirma que la Cooperativa de Transporte Unión Cariamanga si ofrece oportunidades de crecimiento profesional, ya que si existe alguna vacante en cargos administrativos u operativos o a fines de lo que requiera la institución se opta por escoger al personal que se encuentra dentro de la empresa con la finalidad de brindarle una oportunidad de ascenso en su trabajo.

Por último, comenta que hasta el momento la empresa ha hecho reuniones sociales como navidad, san Valentín y recientemente 2 capacitaciones donde se ha podido interactuar con los demás compañeros de los diferentes departamentos, añade que dentro de un plan de mejora debe existir herramientas o pasos a seguir para trabajar en la mejora del clima laboral y satisfacción del personal.

9.3 Encuesta

La encuesta se la aplico al personal de la Cooperativa de Transportes Unión Cariamanga de la ciudad de Loja en donde se trabajó con todo el universo de la empresa la cual estuvo conformada por 33 colaboradores de diversas áreas como el área financiera, área de recursos humanos, área de Caja, taller de carrocería, estación de servicios, a quienes se les aplico un cuestionario de 20 preguntas cerradas de acuerdo al tema en estudio.

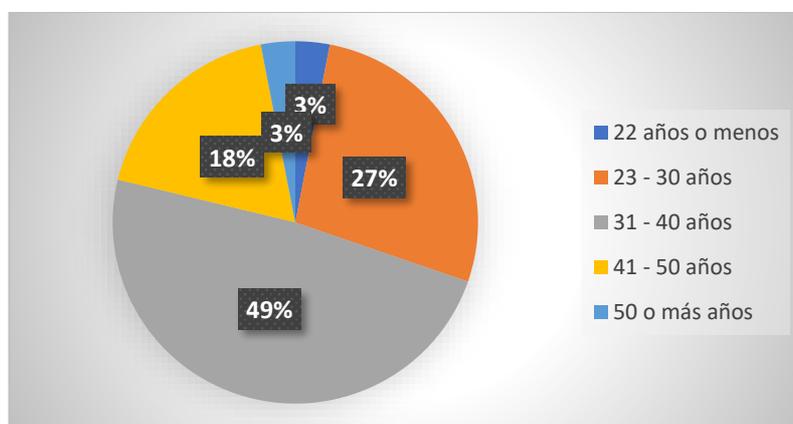
1. Edad

Tabla 12. *Edad*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
22 años o menos	1	3%
23 - 30 años	9	27%
31 - 40 años	16	49%
41 - 50 años	6	18%
51 o más años	1	3%
Total	33	100%

Fuente. La autora, 2022

Gráfico 1. *Edad*



Fuente. La autora, 2022

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado el 49% corresponde a la edad de 31 a 40 años de edad en cambio el 27% pertenece a la edad de 23 a 30 años, mientras que el 18% corresponde a la edad de 41 a 50 años y finalmente el 3% corresponde a la edad de 22 años o menos y 50 o más años.

Análisis cualitativo:

El cuarenta y nueve por ciento del personal que labora en la Cooperativa de transporte Unión Cariamanga de la ciudad de Loja se encuentra en la edad de veinte y tres a treinta años y de treinta y uno a cuarenta años, son personas nacidas en la década de los ochenta y noventa por lo tanto la investigación se enfocara en un plan de mejora de clima laboral que permita reforzar el ambiente entre todos.

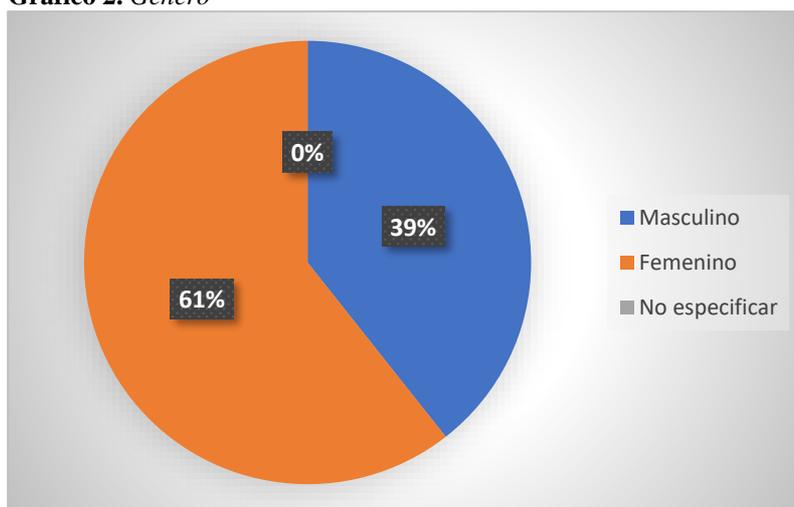
2. Género

Tabla 13. Género

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	13	39%
Femenino	20	61%
No especificar	0	0%
Total	33	100%

Fuente. La autora, 2022

Gráfico 2. Género



Fuente. La autora, 2022

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado el 61% son de género femenino mientras que el 39% son de género masculino.

Análisis cualitativo:

El sesenta y uno por ciento de personas que laboran en la Cooperativa de transporte Unión Cariamanga de la ciudad de Loja, son mujeres por ende la investigación debe estar enfocada en incluir e interacción entre todas las personas.

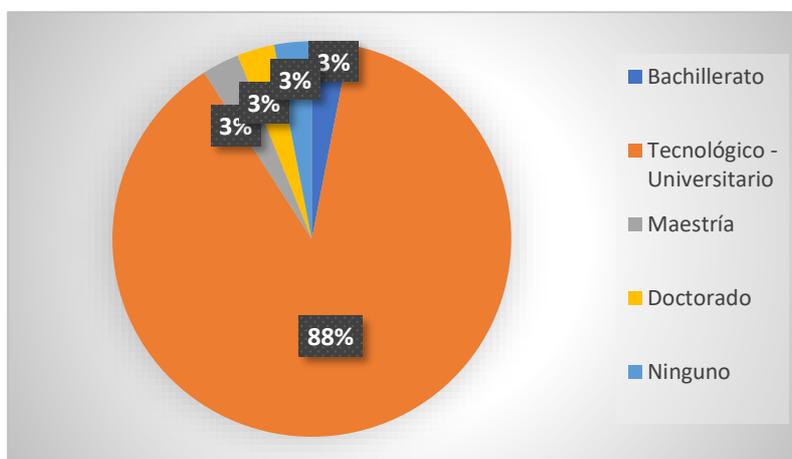
3. Nivel de Educación

Tabla 14. Nivel de Educación

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Bachillerato	1	3%
Tecnológico Universitario	29	88%
Maestría	1	3%
Doctorado	1	3%
Ninguno	1	3%
Total	33	100%

Fuente. La autora, 2022

Gráfico 3. Nivel de Educación



Fuente. La autora, 2022

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado el 88% posee un nivel de Educación Tecnológico – Universitario, mientras que el 3% posee un Bachillerato, Maestría, Doctorado y ningún nivel de Educación.

Análisis cualitativo:

El ochenta y ocho por ciento de las personas que laboran en la Cooperativa de transporte Unión Cariamanga, posee un nivel de educación bastante alto (tecnológico – universitario) lo que da a entender que la empresa tiene personal con un nivel avanzado en conocimientos, habilidades y destrezas lo que permite que la investigación cuente con el apoyo de profesionales.

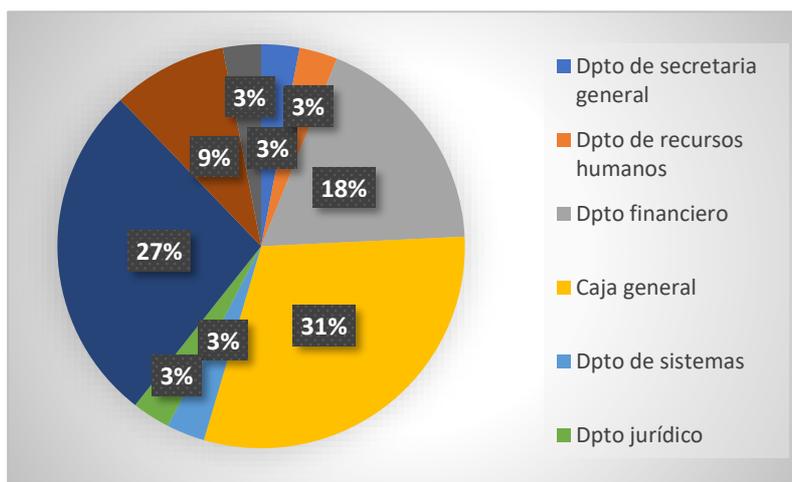
4. Departamento al que pertenece

Tabla 15. Departamento al que pertenece

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Departamento de secretaria general	1	3%
Departamento de talento humano	1	3%
Departamento financiero	6	18%
Caja general	10	31%
Departamento de sistemas	1	3%
Departamento jurídico	1	3%
Estación de servicios	9	27%
Taller de Carrocerías	3	9%
Conserje	1	3%
Total	33	100%

Fuente. La autora, 2022

Gráfico 4. Departamento al que pertenece



Fuente. La autora, 2022

Análisis cuantitativo:

Del 100% de las personas encuestadas el 31% pertenece al departamento de caja general, en cambio el 27% se encuentra dentro del departamento financiero, mientras que el 18% pertenece al departamento financiero, por otro lado, el 9% corresponde al taller de carrocerías y finalmente el 3% en el departamento de secretaria general, departamento de recursos humanos, departamento de sistemas, departamento jurídico y conserje.

Análisis cualitativo:

El treinta y uno por ciento de las personas que laboran en la Cooperativa de transporte Unión Cariamanga, se encuentra dentro del departamento de caja general, estación de servicios y departamento financiero como podemos ver la mayor parte de ellos trabaja directamente con el cliente por lo tanto esta investigación se enfocara en el manejo de sus emociones para que así haya un excelente clima laboral.

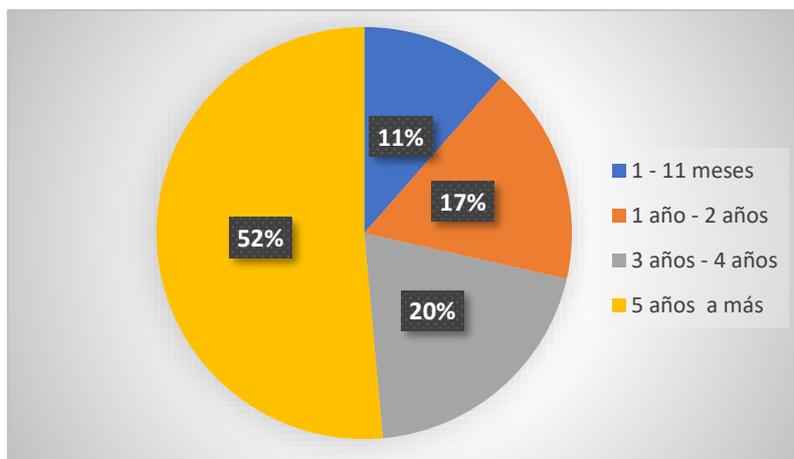
5. Tiempo de empleabilidad

Tabla 16. *Tiempo de Empleabilidad*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
1 – 11 meses	4	11%
1 año – 2 años	6	20%
3 años – 4 años	7	17%
5 años a más	18	52%
Total	33	100%

Fuente. La autora, 2022

Gráfico 5. *Tiempo de Empleabilidad*



Fuente. La autora, 2022

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado tienen un tiempo de empleabilidad del 52% que pertenece de 5 años a mas, por otra parte, el 20% corresponde de 3 a 4 años, en cambio el 17% de 1 a 2 años y finalmente el 11% de 1 a 11 meses.

Análisis cualitativo:

El cincuenta y dos por ciento de las personas que laboran en la Cooperativa de transporte Unión Cariamanga, lleva laborando entre los tres, cuatro y cinco años a más, por lo cual esta investigación se enfocara en mejorar e incluir un plan de mejora del clima laboral que permita reforzar el ambiente entre los colaboradores.

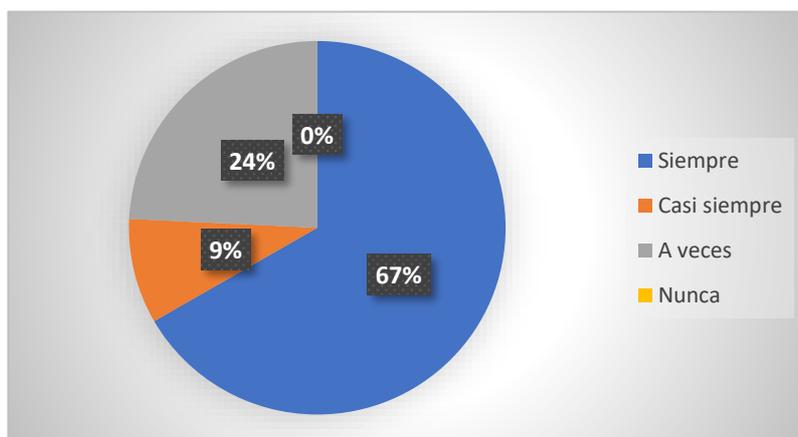
6. ¿Su empresa le ha brindado información sobre el clima laboral dentro de la organización?

Tabla 17. Información del Clima Laboral en la Organización

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	67%
Casi siempre	3	9%
A veces	8	24%
Nunca	0	0%
Total	33	100%

Fuente. La autora, 2022

Gráfico 6. Información del Clima Laboral



Fuente. La autora, 2022

Análisis cuantitativo:

Del 100% de las personas encuestadas se ha podido observar que el 67% de los colaboradores señala que la empresa si le ha brindado información sobre el clima laboral, mientras que el 24% nos menciona qué en pocas ocasiones, en cambio el 9% nos indica que casi siempre y finalmente el 0% en lo que corresponde que nunca les han brindado información.

Análisis cualitativo:

El sesenta y siete por ciento de las personas que laboran en la Cooperativa de transporte Unión Cariamanga, ha recibido información de que es el clima laboral por lo tanto esto permite que la investigación se pueda enfocar en la implementación de un buen ambiente laboral.

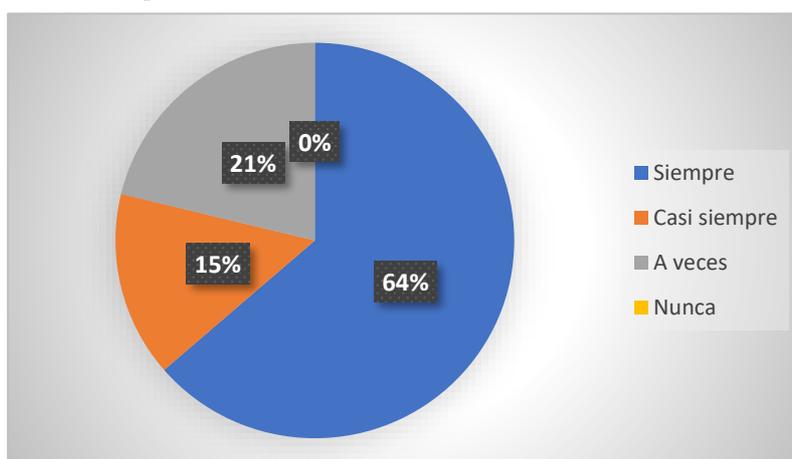
7. ¿Dentro de su organización se aplica el clima laboral?

Tabla 18. *Aplicación del Clima Laboral*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	21	64%
Casi siempre	5	15%
A veces	7	21%
Nunca	0	0%
Total	33	100%

Fuente. La autora, 2022

Gráfico 7. *Aplicación del Clima Laboral*



Fuente. La autora, 2022

Análisis cuantitativo:

Del 100% de las personas encuestadas el 64% da a conocer que dentro de la organización si se aplica el clima laboral, en cambio el 21% nos indica que a veces, mientras que el 15% menciona que casi siempre y finalmente el 0% corresponde que nunca se aplica el clima laboral dentro de la empresa.

Análisis cualitativo:

El sesenta y cuatro por ciento de las personas que laboran en la Cooperativa de transporte Unión Cariamanga, mencionan que dentro de la organización si se aplica el

clima laboral, por lo tanto, permite que la investigación pueda implementar un plan de mejoras del clima laboral donde se pueda fortalecer el ambiente entre todos.

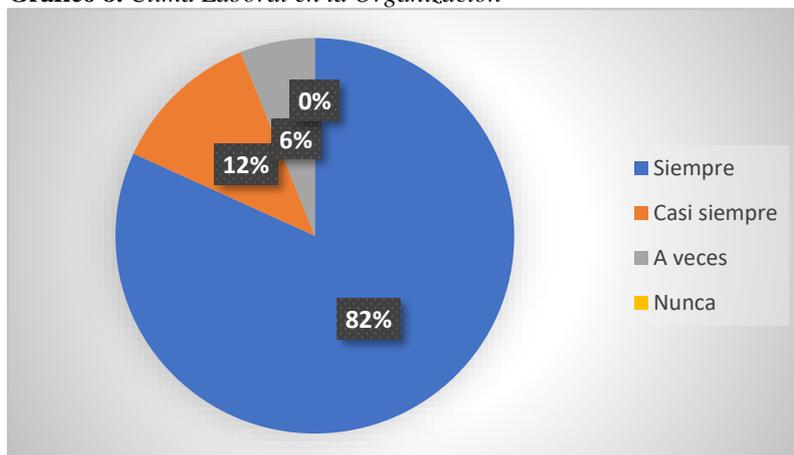
8. ¿Cree usted que poseer un buen clima laboral en la organización es de gran ayuda para el desarrollo de las actividades?

Tabla 19. *Clima Laboral en la Organización*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	27	82%
Casi siempre	4	12%
A veces	2	6%
Nunca	0	0%
Total	33	100%

Fuente. La autora, 2022

Gráfico 8. *Clima Laboral en la Organización*



Fuente. La autora, 2022

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado el 82% nos indica que poseer un buen clima laboral en la organización es de gran ayuda para el desarrollo de las actividades, en cambio el 12% nos hace saber que casi siempre, mientras que el 6% nos señala que a veces y finalmente el 0% hace referencia a nunca.

Análisis cualitativo:

El ochenta y dos por ciento de las personas que laboran en la Cooperativa de transporte Unión, está de acuerdo que poseer un buen clima laboral en la organización es de gran ayuda para el desarrollo de las actividades, por lo que se entiende que en su mayoría tienen conocimiento del clima laboral y lo beneficioso para la organización.

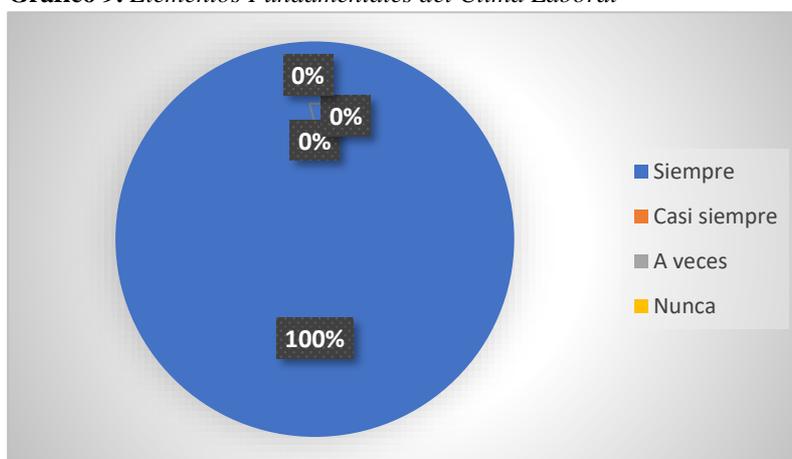
9. ¿Cree que el trabajo en equipo y la participación son elementos fundamentales para tener un buen clima laboral?

Tabla 20. Elementos fundamentales del Clima Laboral

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	33	100%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	33	100%

Fuente. La autora, 2022

Gráfico 9. Elementos Fundamentales del Clima Laboral



Fuente. La autora, 2022

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado el 100% de las personas creen que el trabajo en equipo y la participación son elementos fundamentales para tener un buen clima laboral, mientras que dentro del 0% hace referencia a la variable de siempre, a veces y nunca.

Análisis cualitativo:

El cien por ciento del personal de la Cooperativa de Transporte Unión Cariamanga señala que creen que el trabajo en equipo y la participación son fundamentales para tener un buen clima laboral por lo que la investigación se enfocara en un plan de mejora del clima laboral que permita reforzar el ambiente entre todos.

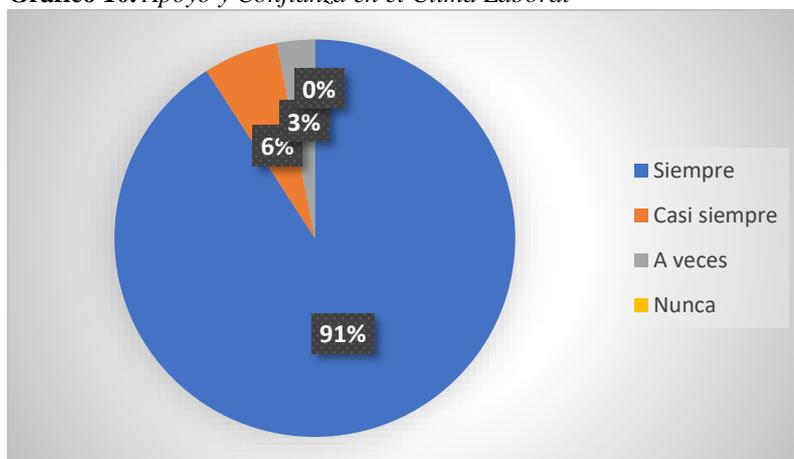
10. ¿El apoyo y confianza de sus superiores son de gran ayuda para el clima laboral en la organización?

Tabla 21. *Apoyo y Confianza en el Clima Laboral*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	91%
Casi siempre	2	6%
A veces	1	3%
Nunca	0	0%
Total	33	100%

Fuente. La autora, 2022

Gráfico 10. *Apoyo y Confianza en el Clima Laboral*



Fuente. La autora, 2022

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado el 91% indica que el apoyo y confianza de sus superiores son de gran ayuda para el clima laboral en la organización, en cambio el 6% da a conocer que a veces, mientras que el 3% señala que casi siempre y finalmente el 0% hace referencia a nunca.

Análisis cualitativo:

El noventa y uno por ciento del personal de la Cooperativa de Transporte Unión Cariamanga, señalan que el apoyo y confianza de sus superiores son de gran ayuda para el clima laboral, por lo que se considera que es trascendental el apoyo de los superiores para que dentro de la organización exista un buen clima laboral.

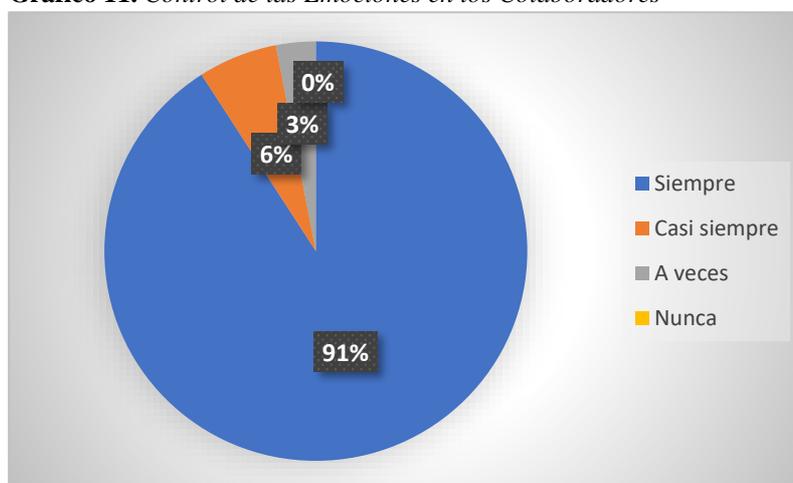
11. ¿Considera usted que los colaboradores deben controlar sus emociones para no dañar el clima laboral?

Tabla 22. Control de las Emociones en los Colaboradores

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	91%
Casi siempre	2	6%
A veces	1	3%
Nunca	0	0%
Total	33	100%

Fuente. La autora, 2022

Gráfico 11. Control de las Emociones en los Colaboradores



Fuente. La autora, 2022

Análisis cuantitativo:

Del 100% de las personas encuestadas el 91% cree que los colaboradores deben controlar sus emociones para no dañar el clima laboral, en cambio el 6% da a conocer que casi siempre, mientras que el 3% señala que a veces y finalmente el 0% hace referencia a nunca.

Análisis cualitativo:

El noventa y uno por ciento del personal de la Cooperativa de Transporte Unión Cariamanga afirmó que los colaboradores deben controlar sus emociones para no dañar el clima laboral, por lo que la investigación se enfocará en la mejora del clima laboral y mediante ello controlar las emociones dentro de la organización.

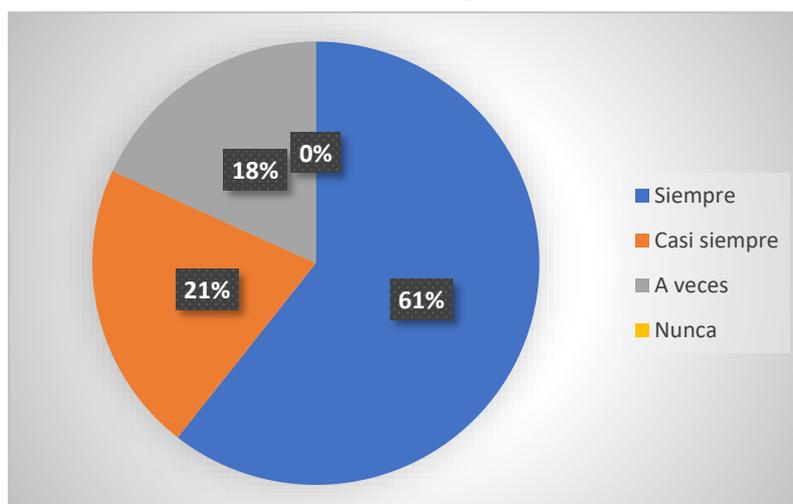
12. ¿Tus superiores comunican la información con claridad?

Tabla 23. *Comunicación clara de los Superiores*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	61%
Casi siempre	7	21%
A veces	6	18%
Nunca	0	0%
Total	33	100%

Fuente. La autora, 2022

Gráfico 12. *Comunicación clara de los Superiores*



Fuente. La autora, 2022

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado el 61% dan a conocer que sus superiores comunican la información con claridad, mientras que el 21% señala que casi siempre, por otro lado, el 18% indica que a veces y finalmente el 0% hace referencia a nunca.

Análisis cualitativo:

El sesenta y uno por ciento del personal encuestado de la Cooperativa de Transporte Unión Cariamanga, señala que sus superiores si comunican la información con claridad, lo cual se puede evidenciar que dentro de la empresa se aplica una excelente comunicación al momento de dar a conocer la información entre superiores y subordinados, por lo tanto la investigación se la enfocara en mejorar e incluir un plan de mejora de clima laboral y la importancia de la comunicación ya que es de gran relevancia para un mejor ambiente laboral.

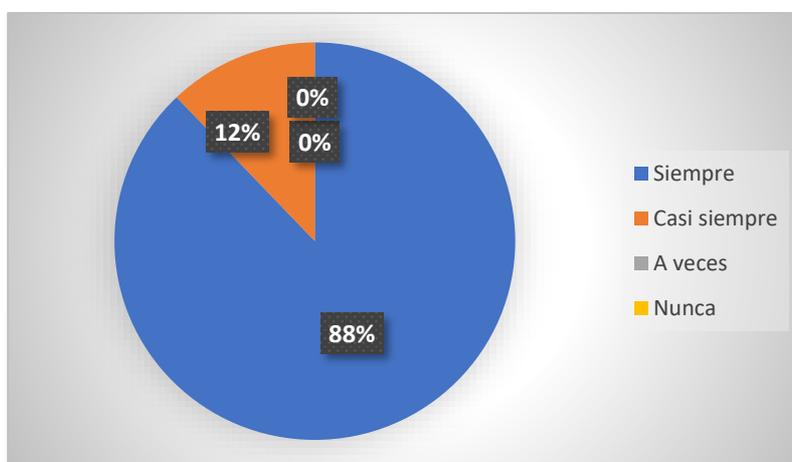
13. ¿Cree usted que la comunicación asertiva entre compañeros es primordial para mantener un excelente clima laboral?

Tabla 24. *Comunicación Asertiva en el Clima Laboral*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	29	88%
Casi siempre	4	12%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	33	100%

Fuente. La autora, 2022

Gráfico 13. *Comunicación Asertiva en el Clima Laboral*



Fuente. La autora, 2022

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado el 88% indica que la comunicación asertiva entre compañeros es primordial para mantener un excelente clima laboral, mientras que el 12% señala que casi siempre y finalmente el 0% hace referencia a la variable de a veces y nunca.

Análisis cualitativo:

El ochenta y ocho por ciento del personal de la Cooperativa de Transporte Unión Cariamanga, respondieron que la comunicación asertiva entre compañeros si es importante para un excelente clima laboral, es un resultado bastante positivo por ende la investigación propondrá dentro del plan de mejora del clima laboral el valor de la comunicación asertiva como apoyo para un ambiente laboral.

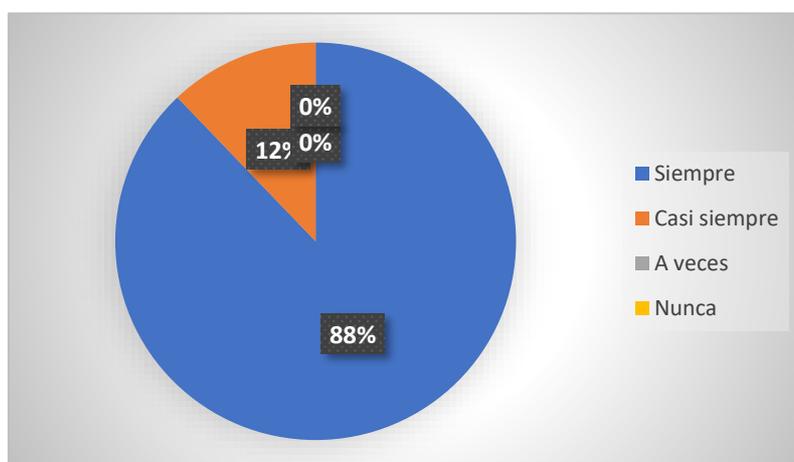
14. ¿Considera usted que los problemas laborales se los debe solucionar con los compañeros de trabajo?

Tabla 25. *Problemas Laborales*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	29	88%
Casi siempre	4	12%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	33	100%

Fuente. La autora, 2022

Gráfico 14. *Problemas Laborales*



Fuente. La autora, 2022

Análisis cuantitativo:

Del 100% de las personas encuestadas el 88% considera que los problemas laborales se los debe solucionar con los compañeros de trabajo, en cambio el 12% considera que casi siempre y finalmente el 0% hace referencia a, a veces y nunca.

Análisis cualitativo:

El ochenta y ocho por ciento de las personas encuestadas de la Cooperativa de Transporte Unión Cariamanga contestó que los problemas laborales si se los debe solucionar con los compañeros, por lo tanto, dentro de la investigación se hablara sobre el manejo de las emociones y resolución de conflictos dentro del trabajo.

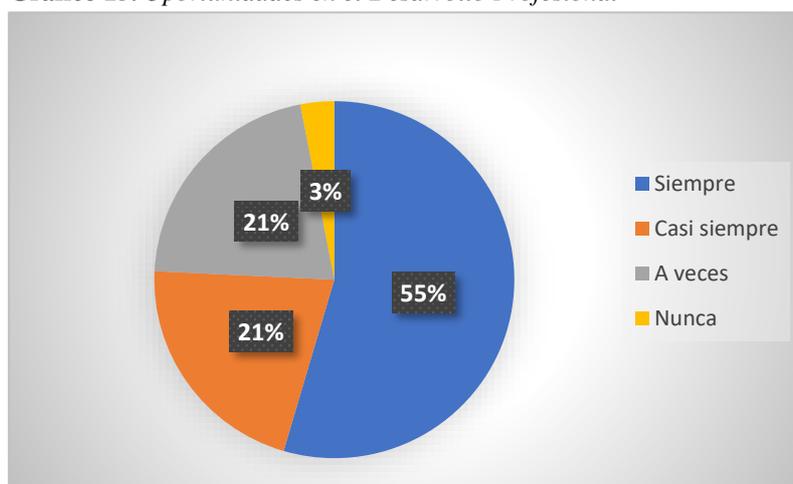
15. ¿La empresa le brinda oportunidades para su desarrollo profesional?

Tabla 26. Oportunidades en el Desarrollo Profesional

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	55%
Casi siempre	7	21%
A veces	7	21%
Nunca	1	3%
Total	33	100%

Fuente. La autora, 2022

Gráfico 15. Oportunidades en el Desarrollo Profesional



Fuente. La autora, 2022

Análisis cuantitativo:

Del 100% de las personas encuestadas un 55% indica que la empresa si brinda oportunidades para su desarrollo profesional, mientras que el 21% corresponde a la variable de casi siempre y a veces y finalmente el 3% hace referencia a la variable de nunca.

Análisis cualitativo:

El cincuenta y cinco por ciento del personal encuestado de la Cooperativa de Transporte Unión Cariamanga indica que la empresa si brinda oportunidades para su desarrollo profesional lo cual es muy importante para los colaboradores ya que se sienten valorados e importantes para la empresa.

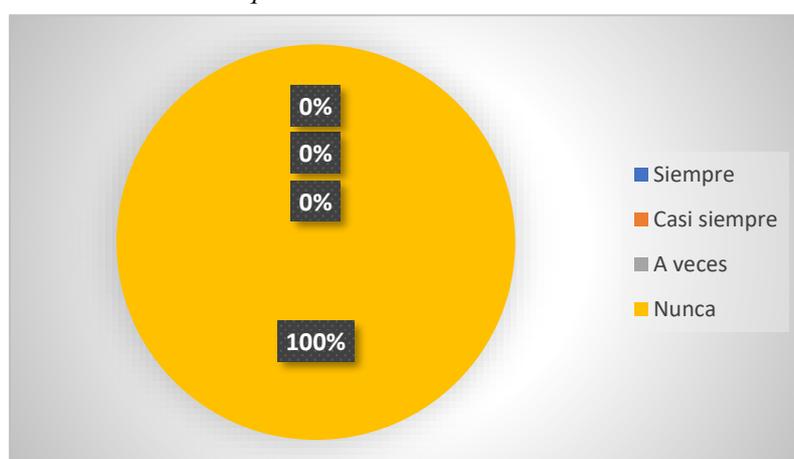
16. ¿Usted ha participado con acciones que dañen el clima laboral de la organización?

Tabla 27. Acciones que dañan el Clima Laboral

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	33	100%
Total	33	100%

Fuente. La autora, 2022

Gráfico 16. Acciones que dañan el Clima Laboral



Fuente. La autora, 2022

Análisis cuantitativo:

Del personal encuestado se puede observar que el 100% de las personas no participan con acciones que dañen el clima laboral de la organización, mientras que el 0% hace referencia a las variables de siempre, casi siempre, a veces y nunca.

Análisis cualitativo:

Del cien por ciento de las personas encuestadas afirman que no participan con acciones que dañen el clima laboral lo cual es algo positivo para la empresa ya que el clima laboral de la misma no se verá afectado por esas acciones.

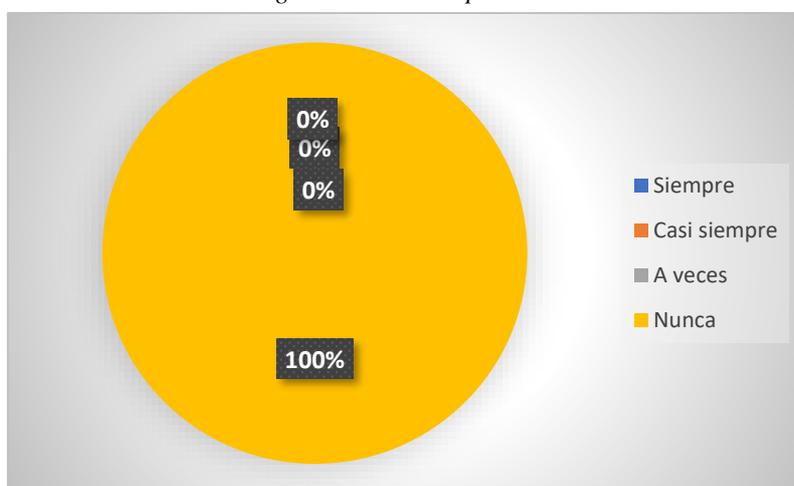
17. ¿A usted le gusta ser partícipe de chismes, mentiras, críticas negativas en contra de sus compañeros?

Tabla 28. Acciones Negativas entre Compañeros

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	33	100%
Total	33	100%

Fuente. La autora, 2022

Gráfico 17. Acciones Negativas entre compañeros



Fuente. La autora, 2022

Análisis cuantitativo:

Del personal encuestado se puede observar que el 100% no le gusta ser partícipe de chismes, mentiras, críticas negativas en contra de sus compañeros, mientras que el 0% hace referencia a las variables de siempre, casi siempre, a veces y nunca.

Análisis cualitativo:

El cien por ciento de los colaboradores encuestados de la Cooperativa Unión Cariamanga afirman, que no les gusta ser partícipe de chismes, mentiras, críticas negativas en contra de sus compañeros.

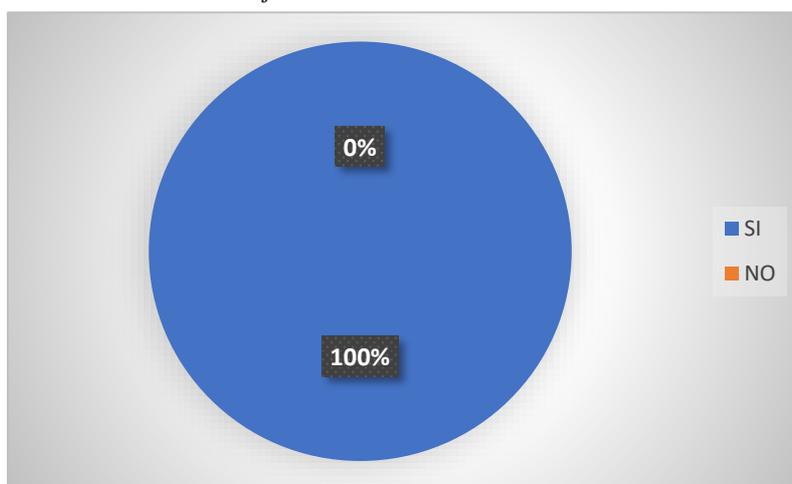
18. ¿Usted cree que la Cooperativa Unión Cariamanga debe poseer un plan de mejora del clima laboral?

Tabla 29. *Plan de Mejora del Clima Laboral*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	33	100%
No	0	0%
Total	33	100%

Fuente. La autora, 2022

Gráfico 18. *Plan de Mejora del Clima Laboral*



Fuente. La autora, 2022

Análisis cuantitativo:

De las personas encuestadas el 100% señala que en la Cooperativa de Transporte Unión Cariamanga si debe haber un plan de mejora del clima laboral, mientras que el 0% hace referencia a la variable de no.

Análisis cualitativo:

Del cien por ciento del personal encuestado de la Cooperativa de Transporte Unión Cariamanga, creen que dentro de la Cooperativa si debe haber un plan de mejora del clima laboral el cual permita reforzar el ambiente dentro de la organización.

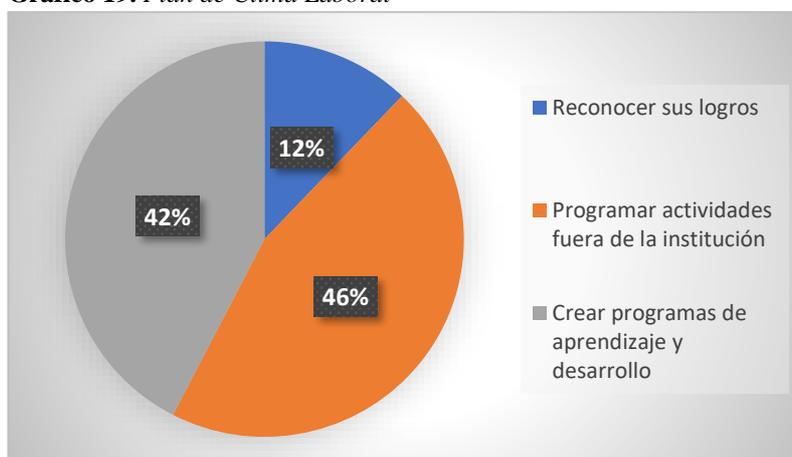
19. ¿Qué considera usted que se debe tener en cuenta en un plan de clima laboral?

Tabla 30. *Plan de Clima Laboral*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Reconocer sus logros	4	12%
Programar actividades fuera de la institución	15	46%
Crear programas de aprendizaje y desarrollo	14	42%
Total	33	100%

Fuente. La autora, 2022

Gráfico 19. *Plan de Clima Laboral*



Fuente. La autora, 2022

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado se puede evidenciar que al 46% de las personas consideran que dentro de un plan de mejora del medio ambiente debe existir programas de actividades fuera de la institución, mientras que el 42% considera que se cree programas de aprendizaje y desarrollo y finalmente el 12% señala el reconocimiento de sus logros.

Análisis cualitativo:

El cuarenta y seis por ciento de las personas encuestadas de la Cooperativa de Transporte Unión Cariamanga señala que dentro de un plan de mejora del ambiente laboral debe existir actividades a realizarse fuera de la institución y programas de aprendizaje y desarrollo por lo tanto la investigación tomara en cuenta actividades que se puedan desarrollar fuera de la institución para reforzar el clima laboral.

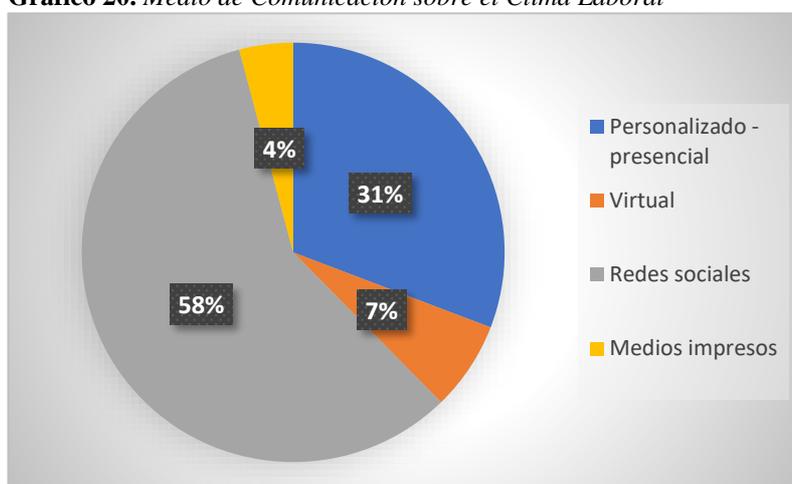
20. ¿Por qué medio de comunicación le gustaría conocer el plan de clima laboral?

Tabla 31. Medio de Comunicación sobre el Clima Laboral

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Personalizado - Presencial	9	31%
Virtual	2	7%
Redes sociales	17	58%
Medios impresos	5	4%
Total	33	100%

Fuente. La autora, 2022

Gráfico 20. Medio de Comunicación sobre el Clima Laboral



Fuente. La autora, 2022

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado el 58% señalan que el medio de comunicación por el que le gustaría conocer el plan de clima laboral es por redes sociales, en cambio el 31% prefiere de manera personalizada – presencial, mientras que el 7% indica que sea de manera virtual y finalmente el 4% elige los medios impresos.

Análisis cualitativo:

El cincuenta y ocho por ciento del personal de la Cooperativa de Transporte Unión Cariamanga de la ciudad de Loja, les gustaría conocer los resultados mediante las redes sociales dado que en la actualidad se puede acceder de una manera fácil y rápida a las redes sociales, el cual servirá para socializar el plan de mejora del clima laboral.

10 Propuesta de Acción

10.1 Introducción

El presente proyecto tiene como finalidad la creación de un plan de mejora del clima laboral dentro de la Cooperativa de Transporte Unión Cariamanga en la ciudad de Loja, lo cual ayudara en la mejora del ambiente que se están desempeñando los colaboradores, para el diseño y ejecución se tomará en cuenta conceptualmente definiciones del manejo de emociones, satisfacción laboral, motivación, incentivos, basada en las necesidades de los mismos.

Es importante tomar a consideración que al no saber manejar nuestras emociones estas pueden ser una de las principales situaciones para un deterioro del entorno donde se labora, no contar con ambiente saludable de trabajo provoca un grado de satisfacción bajo, situaciones de conflicto, bajas en la productividad y rendimiento, continua rotación de personal, poco sentido de pertenencia, estrés, entre otros. Lo cual repercute de una manera muy significativa en el ambiente laboral y la economía de la organización, es por ello que este plan de mejora del clima laboral tiene como objetivo mejorar y prevenir situaciones donde se ponga en riesgo el estado emocional de los colaboradores y así no afecte en la productividad de la empresa.

En el presente plan de mejoras, se considerará técnicas para el manejo de las emociones, como evitar el estrés laboral y como mantener la comunicación asertiva en el trabajo, las cuales ayudaran a sostener un entorno agradable entre los colaboradores y por ende una mejora en la eficacia y eficiencia en el desarrollo de sus actividades y también se logrará que los trabajadores se sientan a gusto en sus puestos de trabajo.

10.2 Presentación

Si las empresas u organizaciones se preocupan por el clima laboral de sus colaboradores y se preocupan por crear entornos laborales saludables para los mismos, están obtendrán beneficios en su productividad.

A nivel económico, ayuda con la reducción de conflictos entre compañeros como pueden ser (físicas o verbales), disminuye la rotación del personal, interesarse por el bienestar emocional de las personas, hacerlas sentir valoradas harán que se sientan satisfechos con su condición laboral, aumenta el rendimiento en los trabajadores, el compañerismo entre los colaboradores hace que sean aún más eficientes y eficaces al momento de realizar sus actividades lo cual hace que su trabajo sea aún más productivo .

También podemos añadir que, si la organización se preocupa por una buena relación entre empresa y el capital humano, los trabajadores se sentirán más comprometidos con los objetivos y metas a cumplir en la organización, para que en la empresa aumente su productividad y tenga trabajadores eficientes, leales y felices.

Por lo antes mencionado, es muy importante generar un excelente clima laboral laborable destacamos los siguientes:

- Mayor rendimiento.
- Se fortalece el equipo de trabajo y así, el trabajo que se desarrolla.
- Los empleados adquieren más confianza.
- Mayor satisfacción en el cumplimiento de sus tareas.
- La empresa tiende a crecer progresivamente.
- Se cumplen gran parte de los objetivos.
- Facilitar la adaptación de las personas a sus puestos de trabajo.
- Propicia el diálogo y facilita la comunicación.
- Aumenta la unidad y la confianza.

10.3 Beneficiarios

Los beneficiarios están enfocados al personal que labora en la Cooperativa de Transporte Unión Cariamanga de la Ciudad de Loja, ya que se va a mejorar y prevenir deterioros dentro del clima laboral entre los colaboradores.

Tabla 32. *Beneficiarios*

Tipo de beneficiarios	A quien está dirigido	Resultado	Alcance
Directo	Colaboradores de la Cooperativa de Transporte Unión Cariamanga de la Ciudad de Loja	Disminución del estrés laboral Mayor rendimiento Actitud positiva en el trabajo Compañerismo Baja rotación de personal Mayor satisfacción personal y profesional	33 colaboradores de la Cooperativa de Transporte Unión Cariamanga de la Ciudad de Loja
Indirecto	Usuarios de transporte público	Excelente atención a los clientes de la ciudad de Loja	170280 personas

Fuente. La autora, 2022

10.4 Estructura

Gráfico 21. Flujo de Procesos



Fuente. La autora, 2022

10.5 Documento presentado

FICHA TÉCNICA

Ing. Ana Cordero Clavijo, Mgs

Rectora

Lic. Paulina Alemania Martínez Vega; Mgs.

Vicerrectora Académica

Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs.

Coordinadora de Carrera

Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mgs.

Director

Lucia Yadira Piedra Morocho

Autora

Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano

Carrera

Loja – Ecuador, 2022

Índice de Contenidos

1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	66
2. FILOSOFIA EMPRESARIAL.....	67
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	68
4. MARCO LEGAL.....	71
5. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA.....	73
6. CUADRO COMPARATIVO DE VENTAJAS Y DESVENTAJAS.....	74
7. PROPUESTA	75
8. DESARROLLO DE PERSPECTIVAS.....	77
9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	87
10. PRESUPUESTO.....	89
11. RESULTADOS ESPERADOS.....	90

1. Presentación de la empresa

La Cooperativa de Transporte Unión Cariamanga se encuentra ubicada en la Av. Lauro Guerrero y José Antonio Eguiguren en la ciudad de Loja, es una empresa que pertenece al sector privado y presta sus servicios como: transporte público quienes realizan rutas establecidas siguiendo un horario fijo de salida y llegada, hacia diferentes cantones de la ciudad y algunas provincias, también presta servicios de encomiendas, gasolinera, taller y repuestos mecánicos.

La misma consta de varios departamentos como el departamento de Secretaria general, Talento humano, Financiero, Caja general, Sistemas, Jurídico y estación de servicios, es dirigida por las autoridades quienes conforman la directiva como: gerente, presidente, vicepresidente y secretaria lo cual realizan una excelente gestión para llevar a cabo el funcionamiento de la empresa y brindar un excelente servicio.

También se destaca de las demás cooperativas por su calidad de servicio y su constante esfuerzo que día tras día les permite ser aún mejores, brindando una excelente atención al momento de prestar sus servicios ya que consta con personal calificado en las diferentes áreas, los clientes son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido.

Finalmente, la Cooperativa de Transporte Unión Cariamanga se encuentra en constante innovación e invierte en el talento humano ya que considera que es una excelente estrategia que conlleva a una estabilidad laboral, beneficiando a la empresa en la disminución de costos por reclutamiento y selección de personal, provocando a la vez mayor productividad, y un trato exclusivo con sus clientes.

2. Filosofía empresarial

Misión

Prestar un servicio de transporte eficiente, cómodo y seguro que cubra con calidad y rentabilidad las rutas establecidas, logrando relaciones armoniosas y estables con nuestros clientes y colaboradores, cumpliendo siempre con las leyes vigentes, así como también proyectándonos al desarrollo social y económico de la provincia y del país.

Visión

Ser una empresa de transporte líder en la transportación en la provincia de Loja a través de la prestación de servicios innovadores de calidad.

Valores institucionales

- Atención al cliente: Brindar unan excelente atención a los clientes con respeto y calidad.
- Brindar seguridad, confianza y calidad de servicio: Lograr que nuestros clientes tanto internos como externos sientan ese calor familiar.
- Clima agradable de trabajo: Que nuestros colaboradores se sientan satisfechos y valorados por la empresa y por ende aumentar la productividad.

3. Glosario de términos

A

- **Actividades:** Se trata de las acciones que desarrolla un individuo o una institución de manera cotidiana, como parte de sus obligaciones, tareas o funciones.
- **Actitud:** La actitud es el comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias.
- **Ambiente laboral:** Se trata de todos los factores que inciden en el entorno de un puesto de trabajo, bien sea en una fábrica, una oficina, un restaurante, una tienda o cualquier otro tipo de negocio.

B

- **Bienestar Laboral:** Tiene que ver con la productividad de los trabajadores, su participación en las actividades de crecimiento profesional y de fortalecimiento de equipos.

C

- **Calidad:** La calidad es una propiedad que tiene una cosa u objeto, y que define su valor, así como la satisfacción que provoca en un sujeto.
- **Clima laboral:** El clima laboral es el medio ambiente, tanto físico como humano, en el que se desarrolla una determinada actividad o trabajo.
- **Comunicación laboral:** Se basa en una actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás y consiste en expresar las opiniones y las valoraciones, evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos.
- **Conflicto:** Es una lucha o disputa entre dos o más partes.

D

- **Desempeño laboral:** Es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que le corresponden. De esta manera, se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado.

E

- **Entrevista:** la conversación que sostienen dos o más personas que se encuentran en el rol de entrevistador y entrevistado, a fin de que el primero obtenga del segundo información sobre un asunto particular.

- **Encuesta:** Es un instrumento para recoger información cualitativa y/o cuantitativa de una población estadística.
- **Estrategia:** La estrategia es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario.
- **Estrés:** El estrés es un sentimiento de tensión física o emocional. Puede provenir de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso.

G

- **Gestión:** Es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo.

I

- **Incentivo:** Es un mecanismo que relaciona una recompensa o castigo a un determinado desempeño o conducta.
- **Información:** es el conjunto de datos que configuran un mensaje que emite un emisor y que se pretende llegue al receptor para que quede informado.

L

- **Liderazgo:** Es la función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización.

M

- **Motivación:** Es algo que puede ayudar a cualquier individuo a mantenerse en acción, lograr los procesos necesarios e implementar las acciones pertinentes para conseguir un logro.
- **Métodos:** Es un modo, manera o forma de realizar algo de forma sistemática, organizada y/o estructurada.
- **Manejo de emociones:** Es la habilidad de una persona a la hora de gestionar y canalizar los distintos tipos de emociones, ya sean positivas o negativas.

O

- **Observación:** Acto de emplear la vista para obtener información a partir de un fenómeno de la realidad.

- **Organización:** Es una estructura ordenada donde coexisten e interactúan personas con diversos roles, responsabilidades o cargos que buscan alcanzar un objetivo particular.

P

- **Participación:** Es la acción de involucrarse en cualquier tipo de actividad de forma intuitiva o cognitiva.
- **Productividad:** Es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, tierra, etc.) durante un periodo determinado.
- **Programa:** Hace referencia a un plan o proyecto organizado de las distintas actividades que se irá a realizar.

R

- **Responsabilidad:** Es dar cumplimiento a las obligaciones y ser cuidadoso al tomar decisiones o al realizar algo.
- **Resolución de problemas:** Está vinculado al procedimiento que permite solucionar una complicación.

S

- **Satisfacción:** La satisfacción representa la sensación de placer que tienen las personas cuando han hecho realidad un deseo o han cubierto una necesidad.

T

- **Técnica:** La destreza o habilidad particular de una persona para valerse de estos procedimientos o recursos.
- **Trabajo en equipo:** Trabajar en equipo implica la coordinación de 2 a más personas orientadas para el alcance de objetivos comunes.

4. Marco legal

Acuerdo ministerial No. MDT-2018-C138

Art.4. De La Medición De Clima Laboral Y Cultura Organizacional. -La medición de clima laboral se debe realizar anualmente de manera obligatoria según la planificación anual establecida por la dirección de gestión del cambio y cultura organizacional. La medición de cultura organizacional, se realizará de manera obligatoria una vez cada dos años. Estos dos tipos de mediciones se deberán llevar a cabo de manera integral, es decir, planta central y sus niveles de es desconcentración, sí fuere el caso.

Art.9. Del objetivo de la medición de Clima laboral. -El objetivo de la medición de clima laboral es conocer en forma técnica sistemática la percepción de las y los servidores públicos acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el objeto de elaborar planes que permitan corregir de manera priorizado los factores críticos identificados que afecten el compromiso la productividad del servidor, esto a fin de mejorar la calidad en el servicio a la ciudadanía.

Art. 10. Del clima laboral. - El clima en laboral es la percepción que tienen las y los servidores públicos hacia su ambiente de trabajo y qué afecta directa o indirectamente a su desempeño

Art.11. De los componentes del modelo de medición de clima laboral. - la medición de clima laboral estará conformada por tres componentes principales:

1. Liderazgo
2. Compromiso
3. Entorno de trabajo

Herramientas de la medición del clima laboral

Art. 18. De la herramienta de medición de clima laboral. - el instrumento que se utiliza para la medición si era una encuesta electrónica creada para medir la percepción que tienen las y los servidores públicos sobre los componentes del liderazgo compromiso y entorno de trabajo dentro de su institución.

Indicador del clima laboral

Art. 32. Planes de mejora. -Son una herramienta de planificación empleada para la gestión y control de tareas o proyectos, que funcionan como una hoja de ruta en la que se establece la manera cómo se organizaran, orientaran e implementarán las tareas requeridas para la consecución de metas y objetivos relacionados con el mejoramiento del clima laboral y cultura organizacional de la institución intervenida.

LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO (Losep)**Art. 32. Derechos de las servidoras y los servidores públicos. –**

(1)- Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

5. Diagnóstico de la empresa

La situación actual de la Cooperativa de Transporte Unión Cariamanga de la ciudad de Loja, según se ha podido observar que si tienen conocimiento de lo que es clima laboral, pero no existe un plan donde se especifique algunas estrategias o actividades que ayuden en la mejora del ambiente laboral de los colaboradores, también se pudo contar con diferentes opiniones de los mismos, por lo que se ha identificado que existen algunas falencias en la interacción entre los trabajadores.

Mediante las encuestas realizadas también se ha detectado la falta de comunicación asertiva entre los colaboradores sobre todo al momento de compartir información lo cual se ha visto en la necesidad de fortalecer la comunicación e integración de los trabajadores para que pueden desempeñarse de una manera correcta al momento de realizar sus actividades y no repercuta en la productividad de la Cooperativa.

Otro de los problemas encontrados es la falta de confianza de jefe a empleado, la desconfianza promueve un malestar en la oficina que entorpece el buen desarrollo de las funciones. Logrando que el colaborador no se sienta satisfecho en su lugar de trabajo, por lo que es recomendable asegurar el bienestar del equipo de trabajo con un elevado nivel de confianza desde los altos directivos a jefes y trabajadores cultivando una relación jefe-empleado con más compromiso, entrega y sentido de pertenencia.

Finalmente, la información dada por los directivos y colaboradores a través de las encuestas y entrevistas realizadas permiten detectar ciertas falencias que se están dando en el entorno laboral y su necesidad de contar con un plan de mejoras del clima laboral, el cual ayudara a contribuir de manera positiva a la mejora de la productividad y desempeño de tal forma que se incrementara la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las actividades encomendadas por la empresa.

6. Cuadro comparativo de ventajas y desventajas

El poseer con un excelente clima laboral dentro de una organización ayuda a obtener resultados favorables, pues esto contribuye considerablemente en el avance de los equipos de trabajo, en el cumplimiento de las metas y objetivos empresariales, aumenta la productividad, la integración y retención de los talentos a lo largo del tiempo, el contar con un buen entorno de trabajo es algo fundamental y muy necesario para mejorar la imagen de la empresa.

Tabla 33. *Cuadro Comparativo*

Ventajas	Desventajas
Colaboradores motivados y comprometidos con la organización generando mayor productividad	Conflictos entre compañeros y generar discordias y riñas personales
Se crean mejores lazos y aumenta el compañerismo entre colegas, haciendo que el trabajo fluya y se sienta más fácil.	Un ambiente de trabajo tóxico trae consecuencias negativas para la vida laboral de los colaboradores
Mejora el estado anímico, físico y mental de cada trabajador incrementando la creatividad de los colaboradores	Los entornos de trabajo negativos pueden dañar la salud del trabajador, provocando insomnio, ansiedad o incluso depresión
Aumenta la seguridad en los equipos de trabajo para participar en las acciones y decisiones de la empresa.	El trabajador no se percibe como parte de un equipo y se siente abandonado
La satisfacción profesional repercute positivamente en la vida personal de cada trabajador en aspectos como la salud, el sentimiento de bienestar personal,	El colaborador no se siente valorado en su empleo, y no recibe ninguna retribución.

Fuente. La autora, 2022

7. Propuesta

Tabla 34. *Matriz del Clima Laboral*

Área de intervención	Objetivo Estratégico	Indicadores	Metas	Actividades	Tiempo	Medio de verificación	Responsable
Comunicación asertiva	Mejorar la comunicación entre los directivos y los colaboradores	Convivencia armoniosa y efectiva	Lograr una mejor comunicación en un 100%	Realizar un Feedback como método de retroalimentación	Semestral	Informe institucional	Talento Humano
	Mejorar los canales de comunicación entre los colaboradores	Comunicación efectiva	100% de comunicación asertiva entre colaboradores	Realizar la actividad denominada el teléfono estropeado	Semestral	Informe institucional	Talento humano
Trabajo en equipo	Desarrollar actividades donde los colaboradores se sientan más comprometidos con la empresa	Colaboradores comprometidos	Aumentar al 100% de eficiencia al desarrollar sus actividades	Realizar actividades de team building	Anual	Cronograma de actividades	Talento humano
	Identificar fortalezas y debilidades del equipo de trabajo	Cumplimiento satisfactorio de actividades planificadas	100% de cumplimiento de actividades planificadas	Realizar la actividad denominada la isla desierta en la cual analizaran las fortalezas y debilidades para mejorarse a sí mismos	Semestral	Informe institucional	Talento humano
	Lograr un nivel de satisfacción laboral donde el colaborador sea bastante productivo	Motivar al colaborador a ser lo más productivo posible	100% de colaboradores dedicados a sus	Colocar un muro con la imagen del mejor empleado del mes	Mensual	Informe institucional	Talento humano

Incentivos			actividades asignadas					
	Establecer formas de reconocimiento para comprometer a los colaboradores	Comprometer a los colaboradores de la cooperativa	100% de colaboradores entregados a la empresa	Reconocer a los colaboradores de manera no monetaria	Semestral	Encuesta de satisfacción	Talento humano	
Entorno de trabajo	Mejorar la integración y disposición al trabajo colaborativo en la Cooperativa	Número de actividades lúdicas y de esparcimiento ejecutadas al año.	Al menos 4 actividades al año para el personal de la cooperativa.	Actividades destinadas al esparcimiento e integración del personal	Semestral	Cronograma de actividades fotografías	Talento Humano	
	Desarrollar actividades colaborativas donde se fortalezca el compromiso entre los colaboradores	Medir el número de actividades ejecutadas	Incrementar el 100% de satisfacción y rendimiento	Realizar actividades de Brainstorming para medir las relaciones de los empleados y el flujo de comunicación	Semestral	Cronograma de actividades	Talento humano	

Fuente. La autora, 2022

8. Desarrollo de perspectivas

Tabla 35. *Perspectiva - Comunicación Asertiva*

Objetivos	Metas	Indicadores
Mejorar la comunicación entre los directivos y los colaboradores	Lograr una mejor comunicación en un 100%	Convivencia armoniosa y efectiva
Mejorar los canales de comunicación entre los colaboradores	100% de comunicación asertiva entre colaboradores	Comunicación efectiva

Fuente. La autora, 2022

Actividad 1.- Realizar un Feedback como método de retroalimentación

Figura 7. *Actividad de Feedback*



Fuente. La autora, 2022

✓ **Responsable:**

Talento Humano

✓ **Recursos:**

Sillas

Salón de reuniones

Enfocus

✓ **Tiempo:**

40 minutos

✓ **Pasos a seguir:**

- Sé objetivo y que la otra persona no perciba que estás dando tu propia percepción de la realidad.

-Transmite confianza en tus comunicaciones.

-Escucha y presta atención. ...

-Controla el entorno.

✓ **A quien va dirigido:**

Colaboradores de la Cooperativa Unión Cariamanga

✓ **Presupuesto**

Tabla 36. *Presupuesto*

Detalle	Valor
Sillas	No necesita presupuesto
Salón de reuniones	No necesita presupuesto
Enfocus	No necesita presupuesto
Refrigerio	\$ 50,00
Total	\$ 50,00

Fuente. La autora, 2022

✓ **Finalidad:**

Crear confianza, capacidad de escucha y habilidad de instrucción para una mejor comunicación

Actividad 2.- Realizar la actividad denominada el teléfono descompuesto

Figura 8. *Actividad 2 el teléfono descompuesto*



Fuente: La autora, 2022

✓ **Responsable**

Talento Humano

✓ **Recursos:**

Hojas de papel bond

Marcadores

Refrigerio

✓ **Tiempo:**

1 hora

✓ **Pasos a seguir:**

- Formar una cadena entre las personas participantes y entregar a la primera un mensaje escrito.

-La cual lo leerá y se lo dirá al oído a la siguiente persona de la cadena.

-Esa segunda persona le transmitirá a la siguiente lo que ha escuchado y así sucesivamente hasta llegar a la última.

-En ese momento, la última persona revelará en voz alta lo que ha entendido y la primera leerá, también en voz alta, el mensaje inicial.

-En caso de no corresponderse, procederemos a un análisis oral entre todos para detectar dónde han ocurrido los problemas de comunicación.

✓ **A quien va dirigido:**

-Todos los colaboradores de la Cooperativa Unión Cariamanga

✓ **Presupuesto:**

Tabla 37. *Presupuesto*

Detalle	Valor
Hojas de papel bond	\$ 2,00
Marcadores	\$ 5,00
Refrigerio	\$ 75,00
Total	\$ 82,00

Fuente. La autora, 2021

✓ **Finalidad:**

Lograr una mejor comunicación asertiva entre los colaboradores

Tabla 38. *Perspectiva - Trabajo en Equipo*

Objetivos	Metas	Indicadores
Desarrollar actividades donde los colaboradores se sientan más comprometidos con la empresa	Aumentar al 100% de eficiencia al desarrollar sus actividades	Colaboradores comprometidos
Identificar fortalezas y debilidades del equipo de trabajo	100% de cumplimiento de actividades planificadas	Cumplimiento satisfactorio de actividades planificadas

Fuente. La autora, 2022

Actividad 3.- Realizar team building – Actividad deportiva

Figura 9. Team building



Fuente. La autora, 2022

✓ **Responsable:**

Talento Humano

✓ **Recursos:**

Espacio libre

Refrigerio

✓ **Tiempo:**

1 hora

✓ **Pasos a seguir**

-Dividir en grupos de 6 a 7 personas

-El equipo ganador podrá seguir compitiendo con los equipos restantes

✓ **A quien va dirigido:**

Colaboradores de la Cooperativa Unión Cariamanga

✓ **Presupuesto:**

Tabla 39. Presupuesto

Detalle	Valor
Cancha sintética	\$ 60,00
Bebida (agua)	\$ 20,00
Refrigerio (ensalada de frutas)	\$ 75,00
Total	\$155

Fuente. La autora, 2022

✓ **Finalidad:**

Mejorar las habilidades de liderazgo, toma de decisiones, trabajo bajo presión, compañerismo y pensamiento estratégico.

Actividad 4.- Realizar la actividad denominada la isla desierta

Figura 10. *La isla desierta*



Fuente. La autora, 2022

✓ **Responsable:**

Talento Humano

✓ **Recursos:**

Hojas de papel bond

Esferos

Refrigerio

✓ **Tiempo:**

30 minutos

✓ **Pasos a seguir:**

-Dividir a los colaboradores en grupos de 3 o 4 integrantes

-Asignar un objetivo de sobrevivencia

-Proponer una lista de opciones para priorizar y alcanzar objetivos

-Medir el desempeño de los equipos en la toma de decisiones

✓ **A quien va dirigido:**

Colaboradores de la Cooperativa Unión Cariamanga

✓ **Presupuesto:**

Tabla 40. *Presupuesto*

Detalle	Valor
Hojas de papel bond	\$ 2,00
Esferos	\$ 2,00
Galletas	\$ 15,00
Total	\$ 19,00

Fuente. La autora, 2022

✓ **Finalidad:**

Identificar valores, cualidades, habilidades y fortalezas de los colaboradores

Tabla 41. *Perspectiva - Incentivos*

Objetivos	Metas	Indicadores
Lograr un nivel de satisfacción laboral donde el colaborador sea bastante productivo	100% de colaboradores dedicados a sus actividades asignadas	Motivar al colaborador a ser lo más productivo posible
Establecer formas de reconocimiento para comprometer a los colaboradores	100% de colaboradores entregados a la empresa	Comprometer a los colaboradores de la cooperativa

Fuente. La autora, 2022

Actividad 5.- Colocar un muro con la imagen del mejor empleado del mes

Figura 11. *Mejor empleado del mes*



Fuente. La autora, 2022

✓ **Responsable:**

Talento Humano

- ✓ **Recursos:**
Cartel
- ✓ **Tiempo:**
15 minutos
- ✓ **Pasos a seguir:**
-Revisar la nómina de empleados
- ✓ **A quien va dirigido:**
Colaboradores de la Cooperativa Unión Cariamanga
- ✓ **Presupuesto:**

Tabla 42. *Presupuesto*

Detalle	Valor
Cartel	\$ 25,00
Total	\$25,00

Fuente. La autora, 2022

- ✓ **Finalidad:**
Que los colaboradores se sientan motivados y comprometidos con la cooperativa

Actividad 6.- Reconocer a los colaboradores de manera no monetaria

Figura 12. *Reconocimiento monetario*



Fuente. La autora, 2022

- ✓ **Responsable:**
Gerente general
- ✓ **Recursos:**
Diplomas

- Placas
- ✓ **Tiempo:**
20 minutos
 - ✓ **A quien va dirigido:**
Colaboradores de la Cooperativa Unión Cariamanga
 - ✓ **Presupuesto:**

Tabla 43. *Presupuesto*

Detalle	Valor
Diplomas	\$ 10,00
Placas	\$ 20,00
Total	\$ 30,00

Fuente. La autora, 2022

- ✓ **Finalidad:**
Lograr que los colaboradores se sientan satisfechos y comprometidos con la organización

Tabla 44. *Perspectiva - Entorno de Trabajo*

Objetivos	Metas	Indicadores
Mejorar la integración y disposición al trabajo colaborativo en la Cooperativa	Al menos 4 actividades al año para el personal de la cooperativa.	Número de actividades lúdicas y de esparcimiento ejecutadas al año.
Desarrollar actividades colaborativas donde se fortalezca el compromiso entre los colaboradores	Incrementar el 100% de satisfacción y rendimiento	Medir el número de actividades ejecutadas

Fuente. La autora, 2022

Actividad 7.- Actividades destinadas al esparcimiento e integración del personal “incluyendo celebración de onomásticos”

Figura 13. Actividad de integración



Fuente. La autora, 2022

✓ **Responsable:**

Talento humano

✓ **Pasos a seguir:**

- Poseer un cronograma con las fechas de cumpleaños de cada colaborador
- Tener pendiente las fechas especiales como día de la madre, padre, día del trabajar, entre otras.

✓ **Tiempo:**

40 minutos

✓ **A quien va dirigido:**

Colaboradores de la Cooperativa Unión Cariamanga

✓ **Presupuesto:**

Tabla 45. Presupuesto

Detalle	Valor
Refrigerio	\$ 70,00
Total	\$ 70,00

Fuente. La autora, 2022

✓ **Finalidad:**

Interacción entre los colaboradores

Actividad 8.- Realizar Brainstorming para medir el balance de las relaciones de los empleados y el flujo de comunicación

Figura 14. *Brainstorming*



Fuente. La autora, 2022

✓ **Responsable:**

Talento humano

✓ **Recursos:**

Hoja de papel bond

Marcadores

✓ **Tiempo:**

30 minutos

✓ **Pasos a seguir:**

Dinámica conocida como “lluvia de ideas”, es una de las más efectivas para crear un buen rendimiento grupal. Debemos hacer sentir importantes a todos los integrantes del equipo, sin menospreciar ninguna idea, aunque luego deba ser descartada.

✓ **A quien va dirigido:**

Colaboradores de la Cooperativa Unión Cariamanga

✓ **Presupuesto:**

Tabla 46. *Presupuesto*

Detalle	Valor
Hojas de papel bond	\$ 5,00
Esferos	\$ 3,00
Marcadores	\$ 5,00
Total	\$ 13,00

Fuente. La autora, 2022

✓ **Finalidad:**

Desarrollar sana competitividad y trabajo en equipo

9. Cronograma de actividades

Tabla 47. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES													
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO - MES											
		JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
Realizar un Feedback como método de retroalimentación	Talento humano	X						X					X
Realizar la actividad denominada el teléfono estropeado	Talento humano	X						X					X
Realizar actividades de team building	Talento humano	X											X
Realizar la actividad denominada la isla desierta en la cual analizaran las fortalezas y debilidades para mejorarse a sí mismos	Talento humano	X						X					X
Colocar un muro con la imagen del mejor empleado del mes	Talento humano	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X
Reconocer a los colaboradores de	Talento humano	X						X					X

manera no monetaria				
Actividades destinadas al esparcimiento e integración del personal "incluyendo celebración de onomásticos"	Talento humano	X		X
Realizar actividades de Brainstorming para medir las relaciones de los empleados y el flujo de comunicación	Talento humano	X	X	X

Fuente. La autora, 2022

10. Presupuesto

Tabla 48: *Presupuesto*

PRESUPUESTO	
Área de intervención - Comunicación asertiva	VALOR
Realizar un Feedback como método de retroalimentación	\$ 50,00
Realizar la actividad denominada el teléfono estropeado	\$ 82,00
Área de intervención – Trabajo en equipo	
Realizar team building	\$ 155,00
Realizar la actividad denominada la isla desierta en la cual analizaran las fortalezas y debilidades para mejorarse a sí mismos	\$ 19,00
Área de intervención - Incentivos	
Colocar un muro con la imagen del mejor empleado del mes	\$ 25,00
Reconocer a los colaboradores de manera no monetaria	\$ 30,00
Área de intervención - Entorno de trabajo	
Actividades destinadas al esparcimiento e integración del personal	\$ 70,00
Realizar actividades de Brainstorming para medir las relaciones de los empleados y el flujo de comunicación	\$ 13,00
TOTAL	\$444,00

Fuente: La autora, 2022

11. Resultados esperados

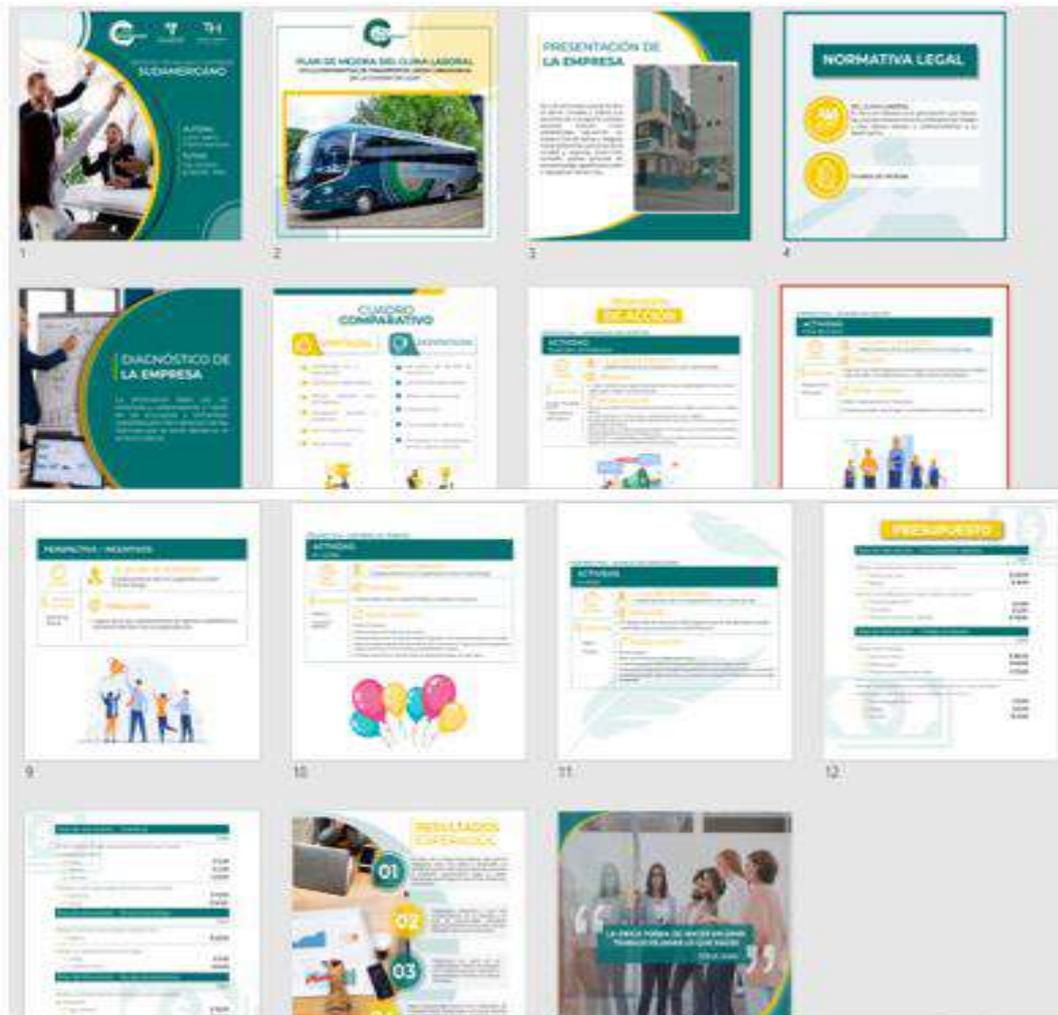
- El contar con un buen clima laboral hace que los empleados sean más felices y desarrollen un sentido de pertenencia hacia la empresa, por ende, el ambiente organizacional juega un papel importante para el logro de una mayor eficiencia y rendimiento.
- Trabajadores satisfechos y aún más comprometidos con la empresa y su nivel de productividad ascenderá, logrando beneficios tanto para el propio trabajador como para la empresa.
- Fidelización por parte de los colaboradores, estarán más seguros de sí mismos, ganarán confianza y aprovecharán al máximo su tiempo de trabajo.
- Mayor productividad dentro de la Cooperativa de Transporte Unión Cariamanga y a la vez se permite tener colaboradores felices y motivados que se desempeñaran de la mejor manera en cada una de sus áreas, por lo tanto, la empresa resaltara de entre las demás.

10.6 Medio de socialización

El proceso de socialización del tema denominado **“PLAN DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES UNIÓN CARIAMANGA EN LA CIUDAD DE LOJA PARA EL AÑO 2022”** se llevó a cabo de manera virtual mediante la plataforma meet el día miércoles 30 de marzo del presente años a las cinco de la tarde, en la cual se obtuvo resultados positivos por parte de los colaboradores presentes ya que les pareció súper interesante la propuesta planteada para su Cooperativa

10.7 Material visual utilizado

Figura 15. Material visual



Fuente. La autora, 2022

10.8 Entrega de resultados



Plan de mejora de clima laboral en la Cooperativa de transportes Unión Cariamanga de la ciudad de Loja



tecnologicosudamericano.edu.ec



INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
Hacemos gente de talento!



TALENTO HUMANO
TECNOLOGÍA SUPERIOR

**LA ÚNICA FORMA DE HACER UN GRAN TRABAJO ES AMAR
LO QUE HACES – “STEVE JOBS”**

11 Conclusiones

- Se concluye que la información bibliográfica utilizada durante la investigación permitió identificar la importancia y beneficios sobre el clima laboral en las organizaciones de una manera confiable y real, como también las principales desventajas al no contar con un plan de clima laboral dentro de una empresa.
- La aplicación de instrumentos de evaluación, como entrevistas y encuestas fue de gran ayuda ya que permitió obtener información sobre las necesidades y algunos inconvenientes por los que está atravesando la Cooperativa al no contar con plan de mejora del clima laboral.
- Se procedió con la propuesta de implementación del plan de mejora del clima laboral ya que es un factor importante para la productividad, rentabilidad y desarrollo de los objetivos propuestos, y sus colaboradores estarán satisfechos en la organización
- A través de la socialización se logró dar a conocer que es lo que contiene un plan de mejora del clima laboral y además cuan importancia es dentro de una organización ya que ayuda a evitar o disminuir deterioros en el ambiente laboral de los colaboradores.

12 Recomendaciones

- A la Cooperativa de Transportes Unión Cariamanga se recomienda investigar información necesaria para que los colaboradores tengan el previo conocimiento de las nuevas tendencias como herramientas, actividades, normativas, plan de mejoras lo cual será de gran ayuda para el desempeño de actividades asignadas.
- Se recomienda aplicar métodos de recopilación de información como encuestas, pruebas, formularios a los colaboradores donde se pueda evidenciar su nivel de satisfacción y a la vez detectar falencias dentro del clima laboral y poder mejorarlas.
- Se recomienda aplicar el plan de mejora de clima laboral que se ha propuesto a través de la presente investigación, el cual sumara en beneficio de la cooperativa mejorando el rendimiento y también ayudara con la disminución del deterioro del clima laboral
- A través de la socialización realizada a la Cooperativa de Transportes Unión Cariamanga, se recomienda llevar a cabo la ejecución del Plan de mejora del clima laboral, ya que la misma lograra que los colaboradores puedan realizar sus actividades en un entorno de calidad con la finalidad de evitar que se encuentren directamente vinculados con factores que afecten su bienestar.

13 Bibliografía

- Arciniega. (2002). *Pepsic*. Recuperado el 26 de noviembre de 2021, de Pepsic: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017
- Aulas. (3 de Agosto de 2006). Recuperado el 09 de diciembre de 2021, de <https://aulas.blogia.com/2006/080301-la-tecnica-de-las-encuestas-otras-consideraciones-metodologicas.php>
- Bedoya, García . (1997). *Scielo*. Recuperado el 26 de noviembre de 2021, de Scielo: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004
- Benitez Torres, T. (04 de Junio de 2018). Marco Institucional ITSS. *Marco Institucional ITSS*. Loja, Loja, Ecuador. Recuperado el 04 de Junio de 2018
- Bustamante, C. (25 de octubre de 2018). Big Talent. Recuperado el 21 de octubre de 2021, de Big Talent: <https://bigtalent.com.ec/2018/10/25/mundialmente-el-descuido-del-clima-laboral-provoca-perdidas-de-recursos-humanos/>
- 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,.
- Coelho, F. (17 de mayo de 2019). *significados.com*. Recuperado el 03 de diciembre de 2021, de [significados.com](https://www.significados.com/metodologia/): <https://www.significados.com/metodologia/>
- Contreras, F. G. (Noviembre de 2015). *www.scielo.conicyt.cl*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34292015000400014
- digitales, R. (2016 de 2016). *gredos.usal.es*. Obtenido de <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/131421/Recursos%20digitales.pdf;jsessionid=2FAF24A5DC69516014CEFB1943F26DDF?sequence=1>
- Escobedo, J. M. (2014). *Ista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa. La Difusión del Trabajo Académico Como Parte Fundamental de la Mercadotecnia Educativa.*

- Espinosa de Rios , M., & Morillo Vivanco, R. A. (1993). *Nociones Básicas de Investigación Científica*. Loja: Gradimar.
- Fenomenología. (s.f.). Obtenido de <https://www.significados.com/fenomenologia/>
- 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/>
- Flores. (1992). *Pepsic*. Recuperado el 24 de noviembre de 2021, de Pepsic: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017
- Furnham. (2001). *Utel blog*. Recuperado el 24 de noviembre de 2021, de Utel blog: <https://www.utel.edu.mx/blog/vida-utel/beneficios-de-llevar-un-buen-clima-laboral/>
- Galindo, E. (17 de agosto de 2013). Recuperado el 07 de enero de 2022, de <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-el-universo.html>
- 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>
- Gibson, Likert . (2009). *SciELO*. Recuperado el 25 de Noviembre de 2021, de SciELO: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004
- 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, R. R. (02 de marzo de 2015). *gestiopolis*. Recuperado el 02 de diciembre de 2021, de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-motivacion-en-la-satisfaccion-laboral/>
- Hernández, E. (24 de mayo de 2014). *La estrella de pánama*. Recuperado el 24 de noviembre de 2021, de La estrella de pánama:

- <https://www.laestrella.com.pa/economia/140524/clima-laboral-empresa-importancia>
- 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
- Joblers*. (s.f.). Obtenido de Joblers: <https://www.joblers.net/clima-laboral-negativo/>
- Kaufmann-Argueta, J. (Febrero de 2014). *Publicidad Tradicional a la Digital. Universidad de Navarra*.
- 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=A0vVaw1ApWv0Fo6A2fTXpVr6wF7Y>
- Logroño. (5 de junio de 2019). *Líderes*, 1. Recuperado el 22 de octubre de 2021, de <https://www.revistalideres.ec/lideres/productividad-laboral-actitud-planificacion-trabajadores.html>
- Madrugá. (2010). *Monografias.com*. Recuperado el 26 de noviembre de 2021, de *Monografias.com*: <https://www.monografias.com/trabajos89/acercamiento-al-concepto-motivacion-laboral/acercamiento-al-concepto-motivacion-laboral.shtml>
- 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
- Martínez, C. (S/F). *lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/instrumentos-investigacion-documental-campo/>
- Méndez. (2006). *Scielo*. Recuperado el 26 de noviembre de 2021, de Scielo: http://www.scielo.org/co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004

- Morales, F. C. (12 de Mayo de 2020). *Economipedia*. Recuperado el 02 de diciembre de 2021, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/clima-laboral.html>
- Morillo. (2006). *Revista psicologica cientifica.com*, 1. Recuperado el 26 de noviembre de 2021, de <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- 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>
- Orange, F. (2016). *fundaciónorange.es*. Obtenido de http://www.fundacionorange.es/wp-content/uploads/2016/11/eE_La_transformacion_digital_del_sector_educacion-1.pdf
- Ortiz, J. L. (25 de septiembre de 2021). *hubspot*. Recuperado el 02 de diciembre de 2021, de hubspot: <https://blog.hubspot.es/service/clima-laboral>
- Packer, M. (s.f.). Recuperado el 09 de diciembre de 2021, de <https://www.psicologiacultural.org/Pdfs/Traducciones/La%20investigacion%20hermeneutica.pdf>
- Quijada, D. F. (2014). Tecnologías de la persuasión.
- Raffino., M. E. (25 de Septiembre de 2020). *concepto.de/entrevista*. Recuperado el 09 de diciembre de 2021, de [concepto.de/entrevista:](https://concepto.de/entrevista/) <https://concepto.de/entrevista/>
- 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.

- Sanjuán, L. D. (2011). Recuperado el 09 de diciembre de 2021, de http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf
- Tena Suck , A. (1995). Manual de Investigación Documental: Elaboración de tesinas. Ilustrada, erimpresa. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=j18UIVp1xJIC&dq=que+es+el+metodo+fenomenologico+de+investigacion&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Tigridia, R. (4 de Enero de 2019). Recuperado el 09 de diciembre de 2021, de <https://www.girekstudio.com/post/5/>
- Timothy , Robbins. (2013). *gestiopolis*. Recuperado el 02 de diciembre de 2021, de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-motivacion-en-la-satisfaccion-laboral/>
- Torres. (2007). *Pepsic*. Recuperado el 24 de noviembre de 2021, de Pepsic: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017
- Torres, C. (2010). Universidad Técnica de Ambato. Especialización en Bibliotecología y documentació.
- Unidas, N. (S/F). *academicimpact.un.org*. Recuperado el 18 de Junio de 2018, de academicimpact.un.org: <https://academicimpact.un.org/es/content/educaci%C3%B3n-superior>
- 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*.

14 Anexos

14.1 Presupuesto Recursos

Recursos Humanos

- Director de Titulación
- Estudiante
- Cooperativa Unión Cariamanga

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 49. *Presupuesto*

RUBROS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
RECURSO MATERIAL Y TECNOLÓGICO				
Computadora	Unidad	1	\$ 650.00	\$ 650.00
Pen drive	Unidad	1	\$ 15.00	\$15.00
Impresiones	Hojas	150 (color) 150 (b/n)	\$ 0.05 b/n 0.25 color	\$ 44,55
Anillado	Unidad	3	\$ 15.00	\$45.00
Suministros de Of.	Unidad	10	\$ 5.00	\$50.00
Empastado	Unidad	3	\$ 30.00	\$ 90.00
Internet (6 meses)	Mensual	6	\$ 20.00	\$ 120.00
Hojas valoradas	Unidad	4	\$ 2.00	\$ 8.00
SERVICIOS VARIOS				
Transporte	Unidad	15	\$ 10	\$150.00

Alimentación	Valor total	15	\$ 2.50	\$ 37.50
Llamadas telefónicas de coordinación	Valor total			\$ 15.00
Manual	Varios	3	\$ 55	\$165.00
Imprevistos	Unidad	5	\$ 20	\$100.00
TOTAL			\$ 824,80	\$1 490,05

Fuente. La autora, 2022

14.3 Oficio de solicitud del tema a la empresa



Loja, 29 de octubre de 2021

Gerente

Abg. Iván Quezada

COOPERATIVA DE TRANSPORTE UNIÓN CARIAMANGA

Presente. -

De nuestra consideración:

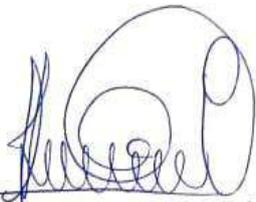
Reciba usted un cordial y atento saludo de parte de quienes hacemos la carrera de Gestión del Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, así mismo permítanos llegar con deseos de éxito en las labores que usted muy acertadamente dirige.

En calidad de Director de Titulación, he considerado oportuno plantear el tema denominado **“PLAN DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES UNIÓN CARIAMANGA EN LA CIUDAD DE LOJA PARA EL AÑO 2022”** 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 al estudiante **SRTA. LUCIA YADIRA PIEDRA MOROCHO** con **C.I. 2200563910**, 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. Jackson Michael Quevedo, Mgs
DIRECTOR DEL PROYECTO



Srta. Lucia Yadira Piedra Morocho
ESTUDIANTE RESPONSABLE



14.4 Oficio de aceptación del tema



Oficio N° CTUC-G-2021-150 OF
Loja, 05 de noviembre de 2021

Ingeniero.
Jackson Michael Quevedo
DIRECTOR DEL PROYECTO DEL INSTITUTO SUDAMERICANO.
En su despacho.

De mi consideración.

En atención al oficio s/n, de fecha 29 de octubre de 2021, me permito hacer conocer que se autoriza para que la estudiante SRTA. LUCIA YADIRA PIEDRA MOROCHO, con cédula de ciudadanía N° 2200563910, realice el proyecto denominado **"PLAN DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE UNIÓN CARIAMANGA EN LA CIUDAD DE LOJA"**, para el efecto la estudiante podrá realizar el levantamiento de información, investigación in situ o virtual y la socialización de la propuesta de acción a la Cooperativa.

Con sentimientos de estima y consideración.

Atentamente,


Abg. Ángel Iván Quezada Silva
GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE "UNIÓN CARIAMANGA"



Avanzamos más lejos para estar más cerca de Usted

☎ (07) 257 2900 - 257 2908 ext. 105
✉ info@unioncariamanga.com.ec
📍 Lauro Guerrero s/n y José Antonio Eguiguren
📍 LOJA - ECUADOR

14.5 Oficio de vicerrectorado – Aprobación del anteproyecto

VICERRECTORADO ACADÉMICO

Loja, 30 de Marzo del 2022
Of. N° 85 -VDIN-ISTS-2022

Sr.(ta). PIEDRA MOROCHO LUCIA YADIRA
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 **PLAN DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES UNIÓN CARIAMANGA EN 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. JACKSON MICHAEL QUEVEDO JUMBO.

Particular que le hago conocer para los fines pertinentes.

Atentamente,

Ing. Germán Patricio Villamarín Coronel Mgs.

VICERRECTOR DE DESARROLLO E INNOVACION DEL ISTS



14.6 Oficio solicitando fecha de socialización



Loja, 15 de marzo de 2022

Abogado
Ivan Ochoa

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE "UNIÓN CARIAMANGA"

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 **"Plan de mejora del clima laboral en la Cooperativa de transportes Unión Cariamanga en la ciudad de Loja para el año 2022"**, ejecutado por la estudiante Lucia Yadira Piedra Morocho con C.I 2200563910, misma que necesita 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. Jackson Michael Quevedo, Mgs
DIRECTOR DEL PROYECTO

Lucia Yadira Piedra Morocho



14.7 Certificación de socialización e implementación del proyecto de titulación

Yo, Marco Iván Ochoa Dávila; GERENTE DE COOPERATIVA DE TRANSPORTES "UNIÓN CARIAMANGA", a petición de parte interesado,

CERTIFICA:

Que la Srta. **LUCIA YADIRA PIEDRA MOROCHO**, portadora de la cédula de ciudadanía No. **2200563910**, estudiante de la carrera de Gestión de Talento Humano, realizó la **SOCIALIZACIÓN Y ENTREGA DE RESULTADOS DE SU PROYECTO DE TITULACIÓN** denominado, **"PLAN DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES UNIÓN CARIAMANGA EN LA CIUDAD DE LOJA PARA EL AÑO 2022"** a los directivos de la Cooperativa.

Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad, facultando al interesado hacer uso del presente testimonio en la forma que más estime pertinente.

Loja, 16 de mayo de 2022

Atentamente,

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE "UNIÓN CARIAMANGA"

14.8 Certificación de abstract



CERIF. N°. 004-VH-ISTS-2022

Loja, 30 de Abril de 2022

El suscrito, Lic. Viviana Thalia Huachizaca Pugo, **DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS - CIS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO "SUDAMERICANO"**, a petición de la parte interesada y en forma legal,

CERTIFICA:

Que el apartado **ABSTRACT** del Proyecto de Investigación de Fin de Carrera de La señorita **PIEDRA MOROCHO LUCÍA YADIRA** estudiante en proceso de titulación periodo Octubre 2021 - Mayo 2022 de la carrera de **GESTIÓN DE 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.

English is a piece of cake!

Checked by:

 Lic. Viviana Thalia Huachizaca Pugo
 EEL Professor

Lic. Viviana Thalia Huachizaca Pugo
DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS ISTS - CIS

14.9 Encuesta aplicada

Estimado/a, reciba un cordial saludo de parte de la Carrera de la Tecnología de Gestión de Talento Humano del Instituto Tecnológico Superior Sudamericano. La presente encuesta tiene como finalidad recolectar información sobre el proyecto de titulación denominado; PLAN DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES UNIÓN CARIAMANGA EN LA CIUDAD DE LOJA PARA EL AÑO 2022, cuyo objetivo es fortalecer el bienestar y satisfacción de los colaboradores de la institución. Es de vital importancia la mayor confiabilidad y transparencia del mismo, ya que los datos proporcionados serán utilizados con fines académicos.

1. Edad

22 años o menos () 23 - 30 años () 31 - 40 años ()

41 - 50 años () 51 o más años ()

2. Género

Masculino () Femenino () No especificar ()

3. Nivel de Educación

Bachillerato () Tecnológico – Universitario () Maestría ()

Doctorado () Ninguno ()

4. Departamento al que pertenece

Departamento de secretaria general	()	Departamento de talento humano	()
Departamento financiero	()	Caja general	()
Departamento de sistemas	()	Departamento jurídico	()
Estación de servicios	()	Taller de Carrocerías	()
Conserje	()		

5. Tiempo de empleabilidad

1 – 11 meses () 1 años - 2 años () 3 años - 4 años () 5 años a más ()

6. ¿ Su empresa le ha brindado información sobre el clima laboral dentro de la organización?

- () Siempre
- () Casi siempre
- () A veces
- () Nunca

7. ¿Dentro de su organización se aplica el clima laboral?

- () Siempre
- () Casi siempre
- () A veces
- () Nunca

8. ¿Cree usted que poseer un buen clima laboral en la organización es de gran ayuda para el desarrollo de las actividades?

- () Siempre
- () Casi siempre
- () A veces
- () Nunca

9. ¿Crees que el trabajo en equipo y la participación son elementos fundamentales para tener un buen clima laboral?

- () Siempre
- () Casi siempre
- () A veces
- () Nunca

10. ¿El apoyo y confianza de sus superiores son de gran ayuda para el clima laboral en la organización?

- () Siempre
- () Casi siempre
- () A veces

Nunca

11. ¿ Considera usted que los colaboradores deben controlar sus emociones para no dañar el clima laboral?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

12. ¿Tus superiores comunican la información con claridad?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

13. ¿Cree usted que la comunicación asertiva entre compañeros es primordial para mantener un excelente clima laboral?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

14. ¿Considera usted que los problemas laborales se los debe solucionar con los compañeros de trabajo?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

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

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

16. ¿ Usted ha participado con acciones que dañen el clima laboral de la organización?

- () Siempre
- () Casi siempre
- () A veces
- () Nunca

17. ¿ A usted le gusta ser partícipe de chismes, mentiras, críticas negativas en contra de sus compañeros?

- () Siempre
- () Casi siempre
- () A veces
- () Nunca

18. ¿Usted cree que la Cooperativa Unión Cariamanga debe poseer un plan de mejora del clima laboral?

- () Si
- () No

19. ¿Qué considera usted que se debe tener en cuenta en un plan de clima laboral?

- () Reconocer sus logros
- () Programar actividades fuera de la organización
- () Crear programas de aprendizaje y desarrollo
- () Todas las anteriores

20. ¿Por que medio de comunicación le gustaria conocer el plan de clima laboral?

- () Personalizado - Presencial
- () Virtual
- () Redes sociales
- () Medios impresos

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

14.10 Entrevista aplicada

Estimado/a, reciba un cordial saludo de parte de la carrera de la Tecnología de Gestión de Talento Humano del Instituto Tecnológico Superior Sudamericano. El motivo de la presente es solicitarle de la manera más cordial la aplicación de una entrevista con preguntas abiertas con el fin de levantar información para el proyecto de investigación denominado PLAN DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES UNIÓN CARIAMANGA EN LA CIUDAD DE LOJA PARA EL AÑO 2022.

Preguntas Informativas

- Nombres y Apellidos:
 - Cargo en la organización:
 - Tiempo de empleabilidad:
 - Cantidad de personal a su cargo:
1. ¿Considera usted que dentro de la Cooperativa Unión Cariamanga se posee un excelente clima laboral?
 2. ¿La Cooperativa Unión Cariamanga actualmente posee algún plan de mejoras del clima laboral?
 3. ¿Cómo identifica factores des motivantes que atenten contra el clima laboral en los colaboradores y cuál es la manera de prevenirlos?
 4. ¿Considera que tener un buen clima laboral hace que la organización sea aún más productiva?
 5. ¿La empresa se preocupa por la resolución de los conflictos que se dan entre compañeros de trabajo dentro del ambiente laboral?
 6. ¿La empresa brinda a sus colaboradores oportunidades de crecimientos profesional y laboral dentro de la misma?

7. ¿La empresa organiza algún evento fuera de la institución donde los colaboradores de diferentes departamentos puedan interactuar y así haya una mejor comunicación y por ende un mejor clima laboral?
8. ¿Qué le gustaría que se pueda incluir en el plan de mejora de clima laboral para la Cooperativa Unión Cariamanga?

¡Gracias por su colaboración!

14.11 Plan de socialización

Tabla 51. Plan de Capacitación

Fecha	Herramienta utilizada	Actividades	Objetivo	Contenido socializado	Día	Hora	Observaciones
30 – 03 – 2022	Plataforma Meet Herramientas digitales – PowerPoint	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Palabras de bienvenida hacia el personal de la Cooperativa ✓ Socialización de resultados ✓ Preguntas e inquietudes por parte de los colaboradores de la Cooperativa ✓ Despedida 	Dar a conocer a la Cooperativa de Transportes Unión Cariamanga de la ciudad de Loja, los resultados del Plan de mejora del clima laboral	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tema ✓ Presentación de la empresa ✓ Normativa legal ✓ Diagnóstico de la empresa ✓ Cuadro comparativos ventajas – desventajas ✓ Propuesta de acción – Actividades a realizarse ✓ Presupuesto ✓ Resultados esperados 	Miércoles	17:00 pm	Ninguna

Fuente. La Autora, 2022

La socialización de resultados se la realizo en la Cooperativa de Transportes Unión Cariamanga de la ciudad de Loja, el día miércoles 30 de marzo a las 5:00pm a través de la plataforma Meet, la cual se inició con la bienvenida hacia los colaboradores de la misma, luego se procedió a la presentación de la herramienta digital en donde se encontraba de una manera clara y detallada el contenido a socializar.

Una vez terminada la socialización los presentes dieron a conocer algunas inquietudes la cual se despejo de una manera correcta, finalmente me felicitaron por el excelente trabajo realizado a la vez destacaron que es un excelente tema de investigación ya que dentro de las empresas es algo primordial para un correcto desempeño de los colaboradores en sus actividades diarias

14.12 Evidencias fotográficas del proceso

14.12.1FASE 1

Figura 16. *Buscando información bibliográfica*



Fuente. La autora, 2022

Figura 17. *Realizando la propuesta de acción*



Fuente. La autora, 2022

14.12.2FASE 2

Figura 18. *Entrevista al Gerente de la Cooperativa UC*



Fuente. La autora, 2022

Figura 19. *Entrevista a la encargada de talento humano de la Cooperativa UC*



Fuente. La autora, 2022

Figura 20. *Entrevista a la encargada del departamento financiero*



Fuente. La autora, 2022

Figura 21. Encuesta a Auxiliar contable



Fuente. La autora, 2022

Figura 22. Encuesta al despachador de gasolina



Fuente. La autora, 2022

Figura 23. Encuesta a Auxiliar contable



Fuente. La autora, 2022

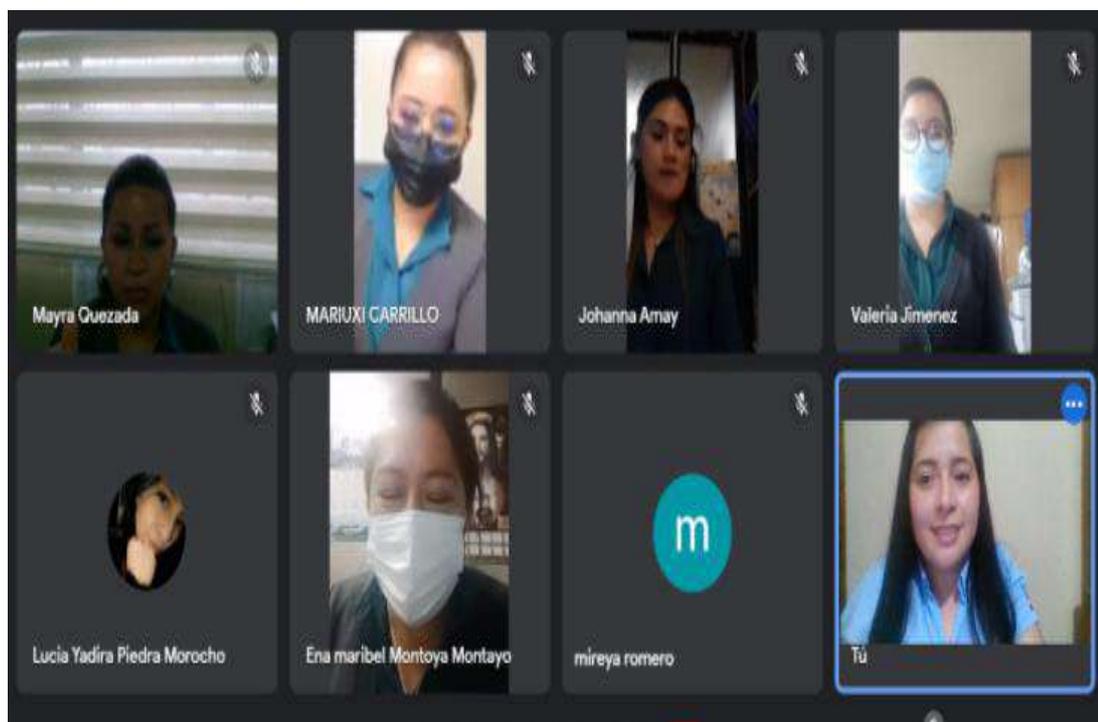
14.13 Socialización

Figura 24. Socialización



Fuente. La autora, 2022

Figura 25. Socialización



Fuente. La autora, 2022

14.14 Resultado final - brochure



Plan de mejora de clima laboral en la Cooperativa de transportes Unión Cariamanga de la ciudad de Loja



INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
Hacemos gente de talento!



TALENTO HUMANO
TECNOLOGÍA SUPERIOR

tecnologicosudamericano.edu.ec

FICHA TÉCNICA

Ing. Ana Marcela Cordero Clavijo, Mgs
Rectora

Lic. Paulina Alemania Martínez Vega, Mgs
Vicerrectora Académica

Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs.
Coordinadora de carrera

Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mgs
Director

Lucía Yadira Piedra Morocho
Autora

Tecnología Superior en Gestión de Talento Humano
Carrera

Loja – Ecuador, 2022

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Ficha técnica	02
Índice de contenidos	03
Presentación de la empresa.	04
Glosario de términos	05
Marco legal	06
Diagnóstico de la empresa	06
Cuadro comparativo de ventajas y desventajas	07
Propuesta de acción	08
Desarrollo de perspectivas	08
Cronograma de aplicación	16
Presupuesto	17
Resultados esperados	18



PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA



Cooperativa de Transporte
Unión Carimanga



Ubicación

Av. Lauro Guerrero y José Antonio Eguiguren en la ciudad de Loja



Es una empresa del
sector privado



Servicios

- Transporte público
- Encomiendas
- Gasolinera
- Taller y repuestos mecánicos



GLOSARIO TÉCNICO

C

- ✓ **Clima laboral:** El clima laboral es el medio ambiente, tanto físico como humano, en el que se desarrolla una determinada actividad o trabajo.
- ✓ **Comunicación laboral:** Se basa en una actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás y consiste en expresar las opiniones y las valoraciones, evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos.

I

- ✓ **Incentivo:** Es un mecanismo que relaciona una recompensa o castigo a un determinado desempeño o conducta.

L

- ✓ **Liderazgo:** Es la función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización.

M

- ✓ **Motivación:** Es algo que puede ayudar a cualquier individuo a mantenerse en acción, lograr los procesos necesarios e implementar las acciones pertinentes para conseguir un logro.
- ✓ **Manejo de emociones:** Es la habilidad de una persona a la hora de gestionar y canalizar los distintos tipos de emociones, ya sean positivas o negativas.

P

- ✓ **Participación:** Es la acción de involucrarse en cualquier tipo de actividad de forma intuitiva o cognitiva.

R

- ✓ **Responsabilidad:** Es dar cumplimiento a las obligaciones y ser cuidadoso al tomar decisiones o al realizar algo.

S

- ✓ **Satisfacción:** La satisfacción representa la sensación de placer que tienen las personas cuando han hecho realidad un deseo o han cubierto una necesidad.

T

- ✓ **Trabajo en equipo:** Trabajar en equipo implica la coordinación de 2 a más personas orientadas



MARCO LEGAL



Art.4. De La Medición De Clima Laboral Y Cultura Organizacional. Se debe realizar anualmente de manera obligatoria según la planificación anual establecida por la dirección de gestión del cambio y cultura organizacional.

Art.9. Del objetivo de la medición de Clima laboral. Es conocer en forma técnica sistemática la percepción de las y los servidores acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo.



Art. 10. Del clima laboral. - El clima en laboral es la percepción que tienen las y los servidores públicos hacia su ambiente de trabajo y qué afecta directa o indirectamente a su desempeño.

Art. 32. Planes de mejora. -Son una herramienta de planificación empleada para la gestión y control de tareas o proyectos, para la consecución de metas y objetivos relacionados con el mejoramiento del clima laboral y cultura organizacional de la institución intervenida.



Diagnóstico de la empresa

La información dada por los directivos y colaboradores a través de las encuestas y entrevistas realizadas permiten detectar ciertas falencias que se están dando en el entorno laboral y su necesidad de contar con un plan de mejoras del clima laboral, el cual ayudara a contribuir de manera positiva a la mejora de la productividad y desempeño.



CUADRO COMPARATIVO

Ventajas

- ✓ Colaboradores motivados y comprometidos con la organización generando mayor productividad.
- ✓ Se crean mejores lazos y aumenta el compañerismo entre colegas, haciendo que el trabajo fluya y se sienta más fácil.
- ✓ Mejora el estado anímico, físico y mental de cada trabajador incrementando la creatividad de los colaboradores.
- ✓ Aumenta la seguridad en los equipos de trabajo para participar en las acciones y decisiones de la empresa.
- ✓ La satisfacción profesional repercute positivamente en la vida personal de cada trabajador en aspectos como la salud, el sentimiento de bienestar personal.

Desventajas

- ✓ Conflictos entre compañeros y generar discordias y riñas personales.
- ✓ Un ambiente de trabajo tóxico trae consecuencias negativas para la vida laboral de los colaboradores.
- ✓ Los entornos de trabajo negativos pueden dañar la salud del trabajador, provocando insomnio, ansiedad o incluso depresión.
- ✓ El trabajador no se percibe como parte de un equipo y se siente abandonado.
- ✓ El colaborador no se siente valorado en su empleo, y no recibe ninguna retribución.

PROPUESTA DE ACCIÓN

Perspectiva – Comunicación asertiva

Actividad - Feedback como método de retroalimentación

Responsable:
✓ Talento Humano

Recursos:
✓ Sillas
✓ Salón de reuniones
✓ Enfocus

Pasos a seguir:
✓ Sé objetivo y que la otra persona no perciba que estás dando tu propia percepción de la realidad.
✓ Transmite confianza en tus comunicaciones.
✓ Escucha y presta atención
✓ Controla el entorno.

A quien va dirigido:
✓ Colaboradores de la Cooperativa Unión Cariamanga

Tiempo:
40 minutos



Presupuesto

Detalle	Valor
Sillas	No necesita presupuesto
Salón de reuniones	No necesita presupuesto
Enfocus	No necesita presupuesto
Refrigerio	\$ 50,00
Total	\$ 50,00



Finalidad:

✓ Crear confianza, capacidad de escucha y habilidad de instrucción para una mejor comunicación

Actividad - Denominada el teléfono descompuesto



Responsable:

- ✓ Talento Humano



Recursos:

- ✓ Hojas de papel bond
- ✓ Marcadores
- ✓ Refrigerio



Tiempo:
60 minutos



Pasos a seguir:

- ✓ Formar una cadena entre las personas participantes y entregar a la primera un mensaje escrito.
- ✓ La cual lo leerá y se lo dirá al oído a la siguiente persona de la cadena.
- ✓ Esa segunda persona le transmitirá a la siguiente lo que ha escuchado y así sucesivamente hasta llegar a la última.
- ✓ En ese momento, la última persona revelará en voz alta lo que ha entendido y la primera leerá, también en voz alta, el mensaje inicial.
- ✓ En caso de no corresponderse, procederemos a un análisis oral entre todos para detectar dónde han ocurrido los problemas de comunicación.



A quien va dirigido:

- ✓ Colaboradores de la Cooperativa Unión Cariamanga

Presupuesto

Detalle	Valor
Hojas de papel bond	\$ 2,00
Marcadores	\$ 5,00
Refrigerio	\$ 75,00
Total	\$ 82,00



Finalidad:

- ✓ Lograr una mejor comunicación asertiva entre los colaboradores.



PERSPECTIVA - TRABAJO EN EQUIPO

Actividad - team building – Actividad deportiva

Responsable:
✓ Talento Humano

Recursos:
✓ Espacio libre
✓ Refrigerio

Pasos a seguir:
✓ Dividir en grupos de 6 a 7 personas
✓ El equipo ganador podrá seguir compitiendo con los equipos restantes

A quien va dirigido:
✓ Colaboradores de la Cooperativa Unión Cariamanga

Tiempo:
60 minutos



Presupuesto

Detalle	Valor
Cancha sintética	\$ 60,00
Bebida (agua)	\$ 20,00
Refrigerio (ensalada de frutas)	\$ 75,00
Total	\$ 82,00



Finalidad:

✓ Mejorar las habilidades de liderazgo, toma de decisiones, trabajo bajo presión, compañerismo y pensamiento estratégico.

Actividad - Denominada el teléfono descompuesto



Responsable:

- ✓ Talento Humano



Recursos:

- ✓ Hojas de papel bond
- ✓ Esferos
- ✓ Refrigerio



Tiempo:

30 minutos



Pasos a seguir:

- ✓ Dividir a los colaboradores en grupos de 3 o 4 integrantes
- Asignar un objetivo de sobrevivencia
- ✓ Proponer una lista de opciones para priorizar y alcanzar objetivos
- ✓ Medir el desempeño de los equipos en la toma de decisiones



A quien va dirigido:

- ✓ Colaboradores de la Cooperativa Unión Carimanga

Presupuesto

Detalle	Valor
Hojas de papel bond	\$ 2,00
Esferos	\$ 2,00
Galletas	\$ 15,00
Total	\$ 19,00



Finalidad:

- ✓ Identificar valores, cualidades, habilidades y fortalezas de los colaboradores



PERSPECTIVA - INCENTIVOS

Actividad - mejor empleado del mes



Responsable:
✓ Talento Humano

Recursos:
✓ Cartel

Pasos a seguir:
✓ Revisar la nómina de empleados

A quien va dirigido:
✓ Colaboradores de la Cooperativa Unión Carimanga

Tiempo:
15 minutos

Presupuesto

Detalle	Valor
Cartel	\$ 25,00
Total	\$ 25,00



Finalidad:

✓ Que los colaboradores se sientan motivados y comprometidos con la cooperativa

Actividad - Reconocer a los colaboradores de manera no monetaria

Responsable:
✓ Talento Humano

Recursos:
✓ Diplomas
✓ Placas

A quien va dirigido:
✓ Colaboradores de la Cooperativa Unión Carimanga



Tiempo:
20 minutos

Presupuesto

Detalle	Valor
Diplomas	\$ 10,00
Placas	\$ 20,00
Total	\$ 30,00



Finalidad:

✓ Lograr que los colaboradores se sientan satisfechos y comprometidos con la organización

PERSPECTIVA - ENTORNO DE TRABAJO

Actividad - esparcimiento e integración del personal

Responsable:
✓ Talento Humano

Recursos:
✓ Cartel

Pasos a seguir:
✓ Poseer un cronograma con las fechas de cumpleaños de cada colaborador
✓ Tener pendiente las fechas especiales como día de la madre, padre, día

A quien va dirigido:
✓ Colaboradores de la Cooperativa Unión Carimanga

Tiempo:
40 minutos



Presupuesto

Detalle	Valor
Refrigerio	\$ 70,00
Total	\$ 70,00



Finalidad:

✓ Interacción entre los colaboradores

Actividad -Brainstorming

Responsable:
 ✓ Talento Humano

Recursos:
 ✓ Hoja de papel bond
 ✓ Marcadores

Tiempo:
 30 minutos

Pasos a seguir:
 ✓ Dinámica conocida como "lluvia de ideas", es una de las más efectivas para crear un buen rendimiento grupal. Debemos hacer sentir importantes a todos los integrantes del equipo, sin menospreciar ninguna idea, aunque luego deba ser descartada.

A quien va dirigido:
 ✓ Colaboradores de la Cooperativa Unión Cariamanga

Presupuesto

Detalle	Valor
Hojas de papel bond	\$ 5,00
Esferos	\$ 3,00
Galletas	\$ 5,00
Total	\$ 13,00

Finalidad:
 ✓ Desarrollar sana competitividad y trabajo en equipo

CRONOGRAMA DE APLICACIÓN

		TIEMPO - MES											
Actividades	Responsable	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Realizar un Feedback como método de retroalimentación	Talento Humano	X					X					X	
Realizar la actividad denominada el teléfono estropeado	Talento Humano	X					X					X	
Realizar actividades de team building	Talento Humano	X											X
Realizar la actividad denominada la isla desierta en la cual analizaran las fortalezas y debilidades para mejorarse a sí mismos	Talento Humano	X					X					X	
Colocar un muro con la imagen del mejor empleado del mes	Talento Humano	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reconocer a los colaboradores de manera no monetaria	Talento Humano	X					X					X	
Actividades destinadas al esparcimiento e integración del personal "incluyendo celebración de onomásticos"	Talento Humano	X					X					X	
Realizar actividades de Brainstorming para medir las relaciones de los empleados y el flujo de comunicación	Talento Humano	X					X					X	



PRESUPUESTO

Área de intervención - Comunicación asertiva	VALOR
Realizar un Feedback como método de retroalimentación	\$ 50,00
Realizar la actividad denominada el teléfono estropeado	\$ 82,00
Área de intervención - Trabajo en equipo	
Realizar team building	\$ 155,00
Realizar la actividad denominada la isla desierta en la cual analizaran las fortalezas y debilidades para mejorarse a sí mismos	\$ 19,00
Área de intervención - Incentivos	
Colocar un muro con la imagen del mejor empleado del mes	\$ 25,00
Reconocer a los colaboradores de manera no monetaria	\$ 30,00
Área de intervención - Trabajo en equipo	
Actividades destinadas al esparcimiento e integración del personal	\$ 70,00
Realizar actividades de Brainstorming para medir las relaciones de los empleados y el flujo de comunicación	\$ 13,00
TOTAL	\$ 444,00

Resultados Esperados

- El contar con un buen clima laboral hace que los empleados sean más felices y desarrollen un sentido de pertenencia hacia la empresa, por ende, el ambiente organizacional juega un papel importante para el logro de una mayor eficiencia y rendimiento.
- Trabajadores satisfechos y aún más comprometidos con la empresa y su nivel de productividad ascenderá, logrando beneficios tanto para el propio trabajador como para la empresa.
- Fidelización por parte de los colaboradores, estarán más seguros de sí mismos, ganarán confianza y aprovecharán al máximo su tiempo de trabajo.
- Mayor productividad dentro de la Cooperativa de Transporte Unión Cariamanga y a la vez se permite tener colaboradores felices y motivados que se desempeñaran de la mejor manera en cada una de sus áreas, por lo tanto, la empresa resaltara de entre las demás.