

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO**



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



**TALENTO HUMANO**  
TECNOLOGÍA SUPERIOR

**TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN  
DE TALENTO HUMANO**

“PLAN DE MEJORAS DEL CLIMA LABORAL EN LA COMERCIALIZADORA  
RAMIREZ GALVAN - ZERIMAR DE 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

**AUTOR**

**REYES OCHOA STALIN LEONARDO**

**DIRECTOR**

Ing. Arturo José Bravo Jiménez, Mgs.

Loja, Mayo 2022

## **CERTIFICACIÓN**

Ing. Arturo José Bravo Jiménez, Mgs

### **DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN**

#### **CERTIFICA:**

Que ha supervisado el presente proyecto de investigación titulado, “PLAN DE MEJORAS DEL CLIMA LABORAL EN LA COMERCIALIZADORA RAMIREZ GALVAN - ZERIMAR DE LA CIUDAD DE LOJA PARA EL AÑO 2022”; el Mismo que cumple con lo establecido por el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano: por consiguiente, autorizo su presentación ante el tribunal respectivo.

Loja, Mayo 2022

f. \_\_\_\_\_

**Ing. Arturo José Bravo Jiménez, Mgs 1104047095**

## **DECLARACIÓN JURAMENTADA**

Loja, Mayo 2022

**Nombres:** STALIN LEONARDO

**Apellidos:** REYES OCHOA

**Cédula de Identidad:** 1105565954

**Carrera:** Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano

**Semestre de ejecución del proceso de titulación:** octubre 2021 – mayo 2022

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

“PLAN DE MEJORAS DEL CLIMA LABORAL EN LA COMERCIALIZADORA RAMIREZ GALVAN - ZERIMAR DE LA CIUDAD DE LOJA PARA EL AÑO 2022”

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

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor del trabajo intelectual y de investigación del proyecto de fin de carrera.
2. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El trabajo de investigación de fin de carrera presentado no atenta contra

derechos de terceros.

4. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Las imágenes, tablas, gráficas, fotografías y demás son de mi autoría; y en el caso contrario aparecen con las correspondientes citas o fuentes.

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

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

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

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de

investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente dispuesta por la LOES y sus respectivos reglamentos y del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja.

.....

STALIN LEONARDO REYES OCHOA C.I.: 1105565954

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a mi familia que gracias a su apoyo pude concluir mi carrera universitaria. A mis padres pilares fundamentales en mi vida, quienes constantemente han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presenta.

Y en general, a todos quienes de una u otra manera han colaborado para cristalizar mi sueño de profesionalización, y han aportado en la ejecución de este trabajo de investigación.

Con gratitud y amor entrañable

Stalin Leonardo Reyes Ochoa

## **AGRADECIMIENTO**

Dejo constancia de mi agradecimiento imperecedero, a las autoridades del Instituto Tecnológico Superior Sudamericano, que se encuentran empeñadas en la excelencia académica

A las dignas autoridades de la Carrera de Tecnología Superior en Talento Humano, así como a sus distinguidos docentes, por el aporte brindado en el desarrollo de los conocimientos adquiridos.

Mi efusivo y cordial reconocimiento de inmensa gratitud al Ing. Arturo José Bravo Jiménez MGS, director de proyecto, quien con su solvencia profesional y vasta experiencia, supo orientar adecuadamente el presente trabajo de investigación.

A mis hermanos que siempre estuvieron recordándome día a día para continuar con los estudios.

Stalin Leonardo Reyes Ochoa

## 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. Arturo José Bravo Jiménez, Mgs., en calidad de director del proyecto de investigación de fin de carrera; y, Stalin Leonardo Reyes Ochoa, en calidad de autor del proyecto de investigación de fin de carrera; mayor de edad emite la presente acta de cesión de derechos.

SEGUNDA. - Stalin Leonardo Reyes Ochoa, realizó la Investigación titulada: “PLAN DE MEJORAS DEL CLIMA LABORAL EN LA COMERCIALIZADORA RAMIREZ GALVAN - ZERIMAR DE LA CIUDAD DE LOJA PARA EL AÑO 2022” para optar por el título de Tecnólogo en la Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja, bajo la dirección del Ing. Arturo José Bravo Jiménez, 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. Arturo José Bravo Jiménez, Mgs., en calidad de Director del proyecto de investigación de fin de carrera y Stalin Leonardo Reyes Ochoa, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en proyecto de investigación de fin de carrera titulado: “PLAN DE MEJORAS DEL CLIMA LABORAL EN LA COMERCIALIZADORA RAMIREZ GALVAN - ZERIMAR DE LA CIUDAD DE LOJA PARA EL AÑO 2022” a favor del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja; y,

conceden autorización para que el Instituto pueda utilizar esta investigación en su beneficio y/ode 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 mayo del año 2022.

Ing. Arturo José Bravo Jiménez, Mgs.

Stalin Leonardo Reyes Ochoa

DIRECTOR

AUTOR

C.I.: 1104047095

C.I.:1105565954

## ÍNDICE

CERTIFICACIÓN .....	II
DECLARACIÓN JURAMENTADA .....	III
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS .....	XII
ÍNDICE DE TABLAS .....	XII
1 RESUMEN.....	13
2 ABSTRACT.....	14
3 PROBLEMATIZACIÓN .....	15
4 TEMA .....	16
5 JUSTIFICACIÓN .....	17
6 OBJETIVOS .....	19
6.1 <i>OBJETIVO GENERAL</i> .....	19

6.2	<i>OBJETIVOS ESPECIFICOS</i> .....	19
7	MARCO TEÓRICO.....	20
7.1	<i>MARCO INSTITUCIONAL</i> .....	20
7.2	<i>MARCO CONCEPTUAL</i> .....	27
8	METODOLOGÍA.....	40
8.1	<i>TIPOS DE MÉTODOS</i> .....	40
8.2	<i>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</i> .....	42
8.2.1	TIPOS DE TÉCNICAS.....	42
8.3	<i>DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA</i> .....	43
9	ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	44
9.1	<i>OBSERVACIÓN DIRECTA</i> .....	44
9.2	<i>ENTREVISTA</i> .....	46
9.2.1	Entrevistados.....	46
9.3	<i>ENCUESTA</i> .....	48
10	PROPUESTA DE ACCIÓN.....	58
10.1	<i>INTRODUCCIÓN</i> .....	58
10.2	<i>PRESENTACIÓN</i> .....	59
10.3	<i>BENEFICIARIOS</i> .....	60

10.4	<i>ESTRUCTURA</i> .....	60
10.5	<i>DOCUMENTO (PROPUESTA DEFINIDA)</i> .....	61
10.6	<i>MEDIO DE SOCIALIZACIÓN</i> .....	75
10.7	<i>MATERIAL VISUAL UTILIZADO</i> .....	75
10.8	<i>ENTREGA DE RESULTADOS</i> .....	76
11	<i>CONCLUSIONES</i> .....	76
12	<i>RECOMENDACIONES</i> .....	77
13	<i>BIBLIOGRAFÍA</i> .....	78
	Bibliografía.....	78
14	<i>ANEXOS</i> .....	81
14.1	<i>PRESUPUESTO</i> .....	81
14.2	<i>CRONOGRAMA</i> .....	82
14.3	<i>CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN – VICERRECTORADO</i> ...	84
14.4	<i>CERTIFICADO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO</i> .....	85
14.5	<i>CERTIFICADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO</i> .....	86
14.6	<i>ENCUESTA APLICADA</i> .....	88
14.7	<i>ENTREVISTA APLICADA</i> .....	89

14.8	<i>PLAN DE SOCIALIZACIÓN</i> .....	90
14.9	<i>CERTIFICADO DE ABSTRACT</i> .....	91
14.10	<i>EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DEL PROCESO</i> .....	92

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1. Nomina de Trabajadores.....</b>	<b>22</b>
<b>Tabla 2. Entrevistados .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 3. Formato de entrevista.....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla 4. Pregunta 3.....</b>	<b>50</b>
<b>Tabla 5. Pregunta 4.....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 6. Pregunta 5.....</b>	<b>54</b>
<b>Tabla 7. Pregunta 6.....</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 8. Pregunta 7.....</b>	<b>58</b>
<b>Tabla 9. Pregunta 8.....</b>	<b>59</b>
<b>Tabla 10. Pregunta 7.....</b>	<b>60</b>
<b>Tabla 11. Pregunta 10.....</b>	<b>61</b>
<b>Tabla 12. Pregunta 11.....</b>	<b>62</b>
<b>Tabla 13. Pregunta 12.....</b>	<b>63</b>
<b>Tabla 14. Pregunta 13.....</b>	<b>64</b>
<b>Tabla 15. Pregunta 14.....</b>	<b>65</b>
<b>Tabla 16. Diagnóstico de la empresa .....</b>	<b>81</b>
<b>Tabla 17. Propuesta de acción .....</b>	<b>87</b>
<b>Tabla 18. Cronograma de aplicación .....</b>	<b>95</b>
<b>Tabla 19. Presupuesto.....</b>	<b>97</b>

## 1 RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo proponer un plan de mejora que favorezca el clima laboral fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los colaboradores en la comercializadora Ramírez Galván - Zerimar de la ciudad de Loja para el año 2022” como así también identificar la raíz de los problemas entre los empleados y reconocer a los implicados en los mismos, con el fin de establecer la forma en que serán manejados para llegar a un acuerdo efectivo entre éstos y la alta dirección.

En la “COMERCIALIZADORA RAMIREZ GALVÁN – ZERIMAR” DE LA CIUDAD DE LOJA, empresa motivo de estudio una de sus falencias es la de planear, dirigir, coordinar y evaluar el desarrollo de programas orientados a elevar los niveles de motivación, bienestar y calidad de vida de los empleados, y contribuir al desarrollo de actividades que propendan fomentar estilos de vida y comportamientos saludables en un ambiente laboral apropiado.

Por ende propuse como Objetivo General, “Diseñar un plan de mejora del clima laboral por medio de la normativa legal vigente, estrategias y acciones para los colaboradores en la Comercializadora Ramírez Galván ZERIMAR provincia de Loja, con el fin de aportar a la productividad en la organización”.

Cabe señalar que para el cumplimiento de dichos objetivos se aplicaron métodos y técnicas. En cuanto a la metodología utilizada, para la recopilación de la información se aplicaron los métodos:

Descriptivo, el cual me ayudo para recolectar información bibliográfica a través de fuentes verídicas y confiables acerca del clima laboral para conocer los estándares de calidad y satisfacción del personal que labora en Comercializadora Ramírez Galván de la ciudad de Loja.

El método hermenéutico que me sirvió para conocer la situación actual de los colaboradores de ZERIMAR a través de técnicas de recolección de información como encuestas y entrevistas a los trabajadores para determinar los problemas existentes debido a la falta de un buen clima laboral y para tomar los correctivos necesarios.

El método práctico proyectual se usará para realizar la propuesta de acción mediante un Plan de Mejoras de factores psicosociales proponiendo estrategias y alternativas que nos permitan mejorar la calidad de vida de los colaboradores y por ende lograr un mayor desarrollo de las actividades en ZERIMAR.

Se utilizó las siguientes técnicas: observación directa, entrevista, encuestas, como instrumentos investigativos que permitieron tener una visión más clara de la realidad de la empresa. La recopilación de datos permite a un individuo o empresa responder a preguntas relevantes, evaluar los resultados y anticipar mejor las probabilidades y tendencias futuras.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos a través de los métodos aplicados para determinar las causas que afectan la Satisfacción Laboral, propongo el Plan de Mejoras basado en promover el respeto y responsabilidad en cada área de trabajo, vigilando que no exista ningún tipo de discriminación o falta de compañerismo trabajando cada uno de estos puntos, nos aseguramos un alto grado de motivación de nuestro equipo.

En cuanto a mi aporte profesional para esta empresa sería mis conocimientos otorgados en la presente investigación, que la realice con la finalidad de que mediante la propuesta planteada en un Plan de mejoras del clima laboral, se perfeccione el funcionamiento y los servicios de la empresa; el mismo que consiste en la implementación de actividades y programas de capacitación, motivación comunicación y liderazgo.

## 2 ABSTRACT

This research work has an objective to propose an improvement plan that favors the work environment based on an analysis and management of the job satisfaction in the collaborators at the Ramírez Galvan - Zerimar Market of the city of Loja for 2022; as well as, identify the root of the problems between employees and recognize the people involved on them, to establish how they will be handled to reach an effective agreement between them and senior management.

In the "COMERCIALIZADORA RAMIREZ GALVÁN - ZERIMAR" OF THE CITY OF LOJA" Company, one subject of study is the shortcomings is to planning, directing, coordinating, and evaluating the development of programs aimed at raising levels of motivation, well-being, and quality of life of employees, and contribute to the growth of activities that promote healthy lifestyles and behaviors in an appropriate work environment.

Therefore, I proposed as a general objective "Design a plan to improve the work environment through current legal regulations, strategies, and actions for employees in the Comercializadora Ramírez Galván - ZERIMAR in the province of Loja, to contribute to productivity in the organization".

It should be highlighted that some methods and techniques were applied to fulfill these objectives. Regarding the methodology used, the following methods were applied to collect the information:

The descriptive method, helped me collect bibliographic information through true and reliable sources about the work environment to know the standards of quality and satisfaction of the staff at Comercializadora Ramírez Galván in the city of Loja.

The hermeneutical method contributed me to knowing the current situation of ZERIMAR collaborators through information gathering techniques such as surveys and

interviews with workers to determine existing problems due to the lack of a good work environment and to take corrective measures necessary.

The practical project method was used to carry out the action proposal through an Improvement Plan for psychosocial factors, proposing strategies and alternatives that allow us to improve the quality of life of the collaborators and therefore achieve greater development of the activities in ZERIMAR.

The following techniques were used: direct observation, interview, and surveys, as investigative instruments that allowed a clearer vision of the reality of the company. Data collection allows an individual or business to answer relevant questions, evaluate results, and better anticipate future probabilities and trends.

Taking into account the obtained results through the applied methods to determine the causes that affect Job Satisfaction, I propose the Improvement Plan based on promoting respect and responsibility in each work area, ensuring that there is no discrimination or lack of fellowship by working on each of these points; we ensure a high degree of motivation for our team.

My professional contribution to this company is my knowledge in this investigation, which I carried out with the purpose to set out a plan for improvements in the work environment, the operation, and services of the company are perfected; the same one that consists of the implementation of training activities and programs, motivation, communication, and leadership.

Traducido por Lic. Viviana Thalia Huachizaca P. Docente ISTS

### 3 PROBLEMATIZACIÓN

En un mercado empresarial cada vez más globalizado y competitivo, las empresas requieren de colaboradores totalmente dispuestos a desempeñarse óptimamente en sus puestos de trabajo, para ello el ambiente es un factor clave, debido a que las condiciones de trabajo en las que trabajan los empleados, definen su satisfacción y productividad, las empresas empiezan a descubrir que la mejor manera de encarar problemas de competitividad es a través de la adecuada gestión del talento humano y eso implica un buen clima organizacional.

Al hacer mención del clima organizacional, se está hablando de toda condición bajo la cual el trabajador labura, ya sea física, emocional o psicológicamente, esto abarca una serie de aspectos como: calidad de vida en el trabajo, capacitación y desarrollo, comunicación, liderazgo, relaciones interpersonales, autoestima, incentivos y prestaciones, motivación laboral, entre otros, que propician una mejora en el ambiente laboral de una organización y por ende se traduce en un beneficio para la empresa, tanto en su imagen corporativa como en sus utilidades por medio de la satisfacción del cliente.

En el caso de “COMERCIALIZADORA RAMIREZ GALVÁN – ZERIMAR” DE LA CIUDAD DE LOJA, una de sus falencias es la de planear, dirigir, coordinar y evaluar el desarrollo de programas orientados a elevar los niveles de motivación, bienestar y calidad de vida de los empleados, y contribuir al desarrollo de actividades que propendan fomentar estilos de vida y comportamientos saludables en un ambiente laboral apropiado.

Respecto al clima laboral, en la actualidad en la empresa no se realiza medición alguna para identificar el nivel en el que se encuentra y cuáles serían sus fortalezas y, principalmente, las debilidades que podrían estar ocasionando problemas.

Respecto al desempeño, en la empresa tampoco se realiza alguna medición o evaluación del desempeño de los colaboradores que permita verificar el nivel de cumplimiento de sus funciones.

## **4 TEMA**

“PLAN DE MEJORAS DEL CLIMA LABORAL EN LA  
COMERCIALIZADORARAMIREZ GALVAN - ZERIMAR DE LA  
CIUDAD DE LOJA PARA EL AÑO  
2022”

## 5 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo investigativo se realizará con los lineamientos emitidos por el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, y los contenidos teóricos de la carrera de Gestión de Talento Humano, donde se ha tratado sobre el clima laboral como un aspecto fundamental para lograr la competitividad empresarial y gestionar una cultura donde el trabajador se sienta identificado con la organización. Por ende, se ejecutará esta investigación para aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera, ya que en la problemática se visualiza la falta de un clima laboral en el cual se desenvuelven los trabajadores, y de esto depende su desempeño y su productividad laboral.

En el ámbito académico, el presente proyecto me servirá para obtener el título de tecnólogo en Gestión de talento humano lo que permitirá desenvolver los conocimientos adquiridos en el mundo laboral, así como aportar al desarrollo de las organizaciones que lo requieran.

En el ámbito tecnológico investigativo, se incluye el uso de herramientas tecnológicas que se relacionan con el e-learning, entendiendo que plataformas como el Google Forms, ayudarán a realizar las encuestas a la muestra de personas del estudio de una forma ágil, que facilitara el de acceso a la información y a los resultados obtenidos. Al igual que se usarán repositorios, revistas indexadas y artículos científicos confiables que disponen de acceso virtual para que sean parte de las fuentes de información del presente documento.

En el ámbito social, se puede identificar los factores influyentes del

clima laboral de ZERIMAR, lo que permitirá un diagnóstico de la situación que actualmente viven los trabajadores, para luego establecer estrategias y planes de mejora de aquellos aspectos negativos que debilitan el clima laboral, entendiendo que en las empresas con más de 100 empleados se debe vigilar por el cumplimiento de la satisfacción laboral. En el contexto económico, se entiende que el hecho de diagnosticar los factores que influyen de forma directa o indirecta en el clima laboral en ZERIMAR ayudará a formalizar propuestas de mejora del mismo, lo que incide en la capacidad y rentabilidad empresarial, con un excelente clima laboral los trabajadores.

En cuanto al ámbito económico el clima laboral contribuye a un óptimo rendimiento por parte de los colaboradores es por ello, fundamental mejorar el clima laboral para que la empresa cumpla con los objetivos y metas planteadas teniendo mayor utilidad y ganancia debido al buen rendimiento de los trabajadores.

El propósito del presente trabajo es analizar el clima laboral que actualmente se vive ZERIMAR, así como los factores ambientales que influyen, entendiendo además que, es posible definir un diagnóstico sobre dicha situación para que en lo posterior los directivos tomen la decisión sobre si aplicar la propuesta de mejora, o las partes específicas que se han de aplicar para mejorar el clima laboral y por ende el surgimiento empresarial.

## **6 OBJETIVOS**

### **6.1 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un plan de mejora del clima laboral por medio de la normativa legal vigente, estrategias y acciones para los colaboradores en la Comercializadora Ramírez Galván ZERIMAR provincia de Loja, con el fin de aportar a la productividad en la organización

### **6.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Levantar información bibliográfica a través de diversas fuentes confiables tanto primaria y secundaria con la finalidad de obtener una mejor visión sobre el clima laboral.
- Aplicar instrumentos de investigación como son encuestas y entrevistas con el fin de conocer los principales factores que afectan el clima laboral en el desarrollo de las actividades cotidianas.
- Elaborar un plan del clima laboral a través de estrategias que permitan mejorar el ambiente laboral y por ende la productividad de los trabajadores.
- Socializar el plan de clima laboral con la empresa ZERIMAR mediante una herramienta tecnológica con el fin de mostrar los resultados obtenidos de la investigación.

## 7 MARCO TEÓRICO

### 7.1 MARCO INSTITUCIONAL

**ANTECEDENTES “COMERCIALIZADORA RAMIREZ GALVÁN – ZERIMAR” DE LA CIUDAD DE LOJA.**



Es una empresa dedicada a la comercialización de productos de consumo masivo, bazar, electrodomésticos, artículos para el hogar, juguetería, ferretería en general y maquinarias; al igual que la transformación, procesamiento de carnes blancas y rojas, así como la elaboración de productos de panadería y repostería en general, creada desde 1995.

#### **Historia:**

Zerimar , es una empresa lojana que se inició en el año de 1995, como un pequeño local de abarrotes ubicado en las calles Azuay y Av. Iberoamérica (junto a transportes Sur oriente) de la ciudad de Loja; años más tarde con la finalidad de seguir creciendo en el mercado local, se reubicó al negocio en la calles Rocafuerte y Lauro Guerrero como una bodega de ventas al por mayor y menor de productos de consumo masivo obteniendo gran acogida por clientes a

nivel local y provincial; años más tarde con trabajo y perseverancia se inauguró en el año 2001, un local propio, ubicado en las calles Ancón y Av. Gran Colombia con las mismas líneas de productos, cuya finalidad era seguir ofreciendo a la sociedad lojana a amplio surtido de productos y stock a precios cómodos y asequibles.

Para el año 2003, Zerimar empieza una nueva etapa de modernización puesto que se inicia como un pequeño autoservicio de una sola planta en la cual se ofrecía productos frescos y de consumo masivo; para el año 2005 se inauguró una nueva segunda planta para el local en sección bazar, ropa, lencería, artículos para el hogar, entre otros; los cuales obtuvieron una excelente acogida del público en general, lo cual contribuyo a que la empresa de apertura a una tercera y cuarta planta en las que se ubicó juguetería, artículos de regalo, muebles y artículos para decoración del hogar.

Cuenta también con un local de ferrisariato bajo el nombre de FERRIMAR, ubicado en la av. Cuxibamba y Ancón con la venta de artículos de ferretería en general y maquinarias.

Actualmente esta empresa lojana cuenta con varias sucursales dentro de la ciudad y recientemente en la ciudad de Machala, identificada cada uno con su nombre comercial.



ROCA FRUT



## **MISION Y VISION:**

### **Misión:**

Ofrecer un amplio surtido de productos en diferentes líneas como: alimentación, panadería, repostería, bazar, electrodomésticos, artículos para el hogar, juguetería, ferretería y maquinarias con una atención de calidad a precios cómodos y asequibles ajustados siempre a los requerimientos de la sociedad Lojana y del país.

### **Visión:**

Consolidarnos como una comercializadora líder en la ciudad y el país, en donde nuestros clientes estén siempre bien atendidos, y puedan realizar sus compras de manera agradable y satisfactoria. Generando un cambio continuo mediante la apertura de sucursales y por ende la creación de fuentes de trabajo.

Valores de la comercializadora “Ramírez Galván – Zerimar”

**Trabajo en equipo:** Trabajo eficaz en grupo, comprometido por el desarrollo organizacional. Responsabilidad manteniendo al día todas las tareas y funciones de cada puesto para lograr los objetivos propuestos.

**Iniciativa Anticiparse:** a cualquier situación, proponiendo soluciones innovadoras y buscando nuevas oportunidades.

**Respeto:** Ser respetuosos dentro y fuera de la empresa, creando un ambiente laboral armónico.

Superación: Tratar de cumplir metas y objetivos planteados encaminados a la superación personal y de la empresa.

Orientación al cliente: Voluntad para ayudarlo y servirlo, escuchando y detectando sus necesidades prioritarias.

Honestidad: Comportarse con claridad, humildad, honradez, respeto y mentalidad positiva.

Liderazgo: Capacidad para conseguir un alto rendimiento de un grupo.

Compañerismo: Excelente amistad y buena armonía entre todos quienes integran la empresa.

Puntualidad: Cuidado y diligencia en hacer las cosas a su debido tiempo.

### **OBJETIVOS EMPRESARIALES DE LA COMERCIALIZADORA “RAMIREZ GALVAN - ZERIMAR”**

- Ser una comercializadora eficiente que se distinga por brindar productos de consumo masivo de calidad y cumplir las expectativas del cliente.
- Lograr ser una empresa competitiva con capacidad de crecimiento y desarrollo.
- Ampliar las instalaciones generales de la empresa, buscando la comodidad de todos quienes la integran.

### **ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL DE LA COMERCIALIZADORA “RAMIREZ GALVAN - ZERIMAR”**

La Estructura Orgánica y funcional, estará conformada por los siguientes niveles jerárquicos:

**Nivel Legislativo:** Este nivel está conformado por la junta de socios de la

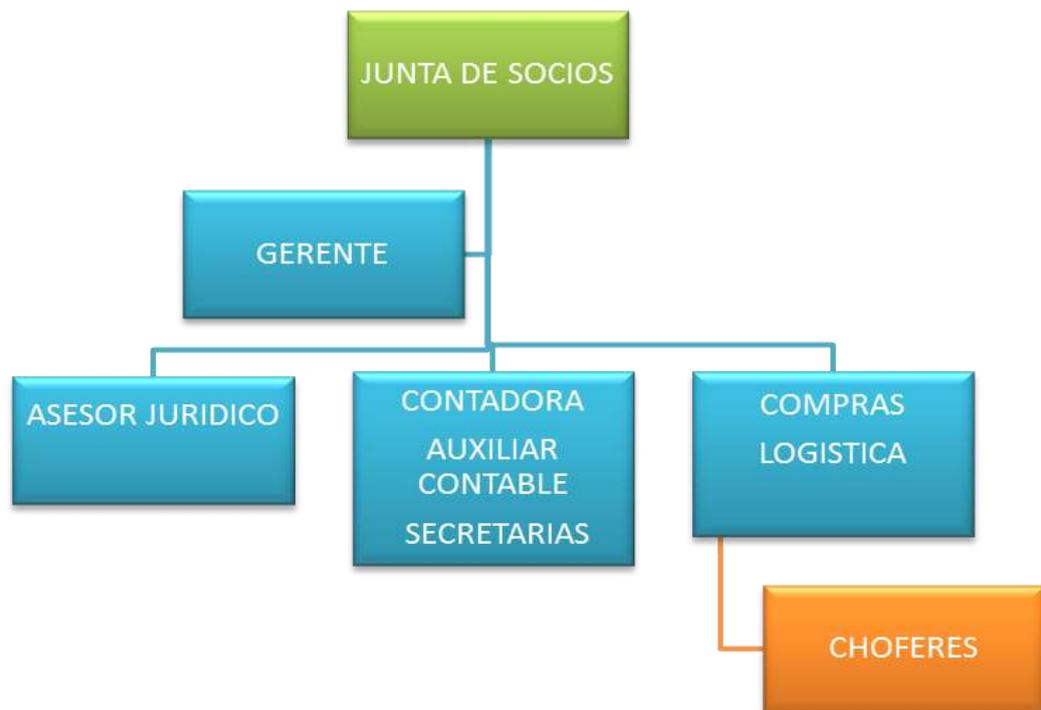
compañía “RAMIREZ GALVAN - ZERIMAR” el cual se encarga de la aprobación de normas o procedimientos dentro de la empresa.

**Nivel Directivo:** Está conformado por el Gerente de la comercializadora “RAMIREZ GALVAN - ZERIMAR”, y es quien toma decisiones sobre los procedimientos generales de la empresa.

**Nivel Asesor:** Este nivel está instituido por un asesor jurídico de carácter temporal, que presta sus servicios en la empresa, asesorando legalmente y sugiriendo con correctivos apegados a la Ley.

**Nivel Auxiliar o Apoyo:** Este nivel está integrado por la secretaria, que presta su servicio como apoyo a toda la empresa.

**Nivel Operativo:** Este nivel está compuesto por los siguientes departamentos. El departamento financiero que está integrado por la Contadora y auxiliares contables: en tanto que el departamento de ventas y comercialización, el mismo que está constituido con personal como: facturadora, bodeguero, supervisor, vendedores, pechadores, repartidores, choferes.



Fuente: Comercializadora Ramírez Galván Cía. Ltda.  
El autor

## NOMINA DE TRABAJADORES

### COMERCIALIZADORA RAMIREZ GALVÁN CIA. LTDA.

**Tabla 1. Nómina de Trabajadores**

	CEDULA	NOMBRES	CARGO
		Ramírez Pineda Renan	Gerente
		Torres Aldrin Rigoberto	Jefe De Personal
		Galván Pacheco Diana	Jefe Bazar
	1104246901	Gallegos Vargas Lorena	Cajera
	1104987811	Armijos Quezada Fernanda	Cajera
	1104703564	Rivera Tapia Elizabeth	Cajera
	706032299	Ordoñez Andrea Katherine	Cajera
	1105766852	Sánchez Cuenca Jeanneth	Cajera
0	1105145724	Espinosa Gonzales Sayra	Cajera
1	1105196065	Abrigo Morocho Jenny	Cajera
2	1105025025	Jaramillo Romero Sonia	Cajera
3	1713925657	Moreno Cañar Bella Aurora	Cajera
4	1105192361	Agila Guamán Diana Elizabeth	Perchadora
5	1104301203	Cofre Pérez Mariza Elizabeth	Perchadora
6	1103792089	Viteri Jiménez Diana María	Perchadora
7	1104585516	Condoy Rojas Carmen Berenice	Cajera
8	1105173551	Pullaguari Zhunaula Jenny Elisa	Perchadora
9	1102402375	Cango Paulina De Los Ángeles	Perchadora
0	1104172349	Tituana Mendoza Nancy Sandra	Perchadora
1	1105223414	Acaro Ren Alfredo Sebastián	Perchador

2	1104572308	Ríos Cuenca Manuel Geovanny	Perchador
3	0457668631	Albán Alejandro Enrique	Perchador
4	1104964406	Romero Molina Jefferson Rafael	Panadero
5	1104766538	Pacheco Herrera Marcos Bolívar	Aux. Panadería
	171270852	Carrillo Arroba Josué	Aux. Panadería

Fuente: Comercializadora "Ramírez Galván –  
Zerimar"Elaboración: El Autor

## **7.2 MARCO CONCEPTUAL**

Se hace un acercamiento al concepto de Clima Organizacional por medio del análisis de su surgimiento y la comparación de definiciones encontradas en diversas fuentes bibliográficas.

Se enumeran los beneficios del Clima organizacional favorable, así como los perjuicios que pueden ocasionar sus efectos negativos en el desempeño de las organizaciones. Además, se profundiza en dimensiones de importancia para el Clima Organizacional, como la satisfacción del personal. Se exponen resultados de algunas investigaciones realizadas sobre Clima Organizacional.

### **Clima Organizacional.**

El Clima Organizacional es un tema importantísimo para casi todas las organizaciones en la búsqueda del mejoramiento continuo, de ahí la importancia que reviste el estudio sistemático el comportamiento de este.

El Clima Organizacional se ha transformado en el instrumento por excelencia para el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia laboral, condición fundamental en la actualidad, caracterizado por la intensa competencia en los distintos ámbitos.

El mundo de las empresas tiene claro que el activo más importante de cualquier compañía es su factor humano y es claro que el hombre que trabaja ha dejado de ser unamáquina generadora de dinero. Partiendo de esto, los directivos

deberán cuidar y potenciar al máximo este activo, implantando en la compañía un clima laboral propicio para los empleados. Es evidente que existen tantas formas de satisfacer a los trabajadores, como número de ellos. Pero tampoco se trata de que los directivos inventen múltiples maneras de cubrir necesidades y deseos de las personas, ya que se pueden distinguir pautas comunes de comportamiento en los trabajadores cuando se priorizan las necesidades del espíritu.

En este estudio se dará importancia al clima laboral como expresión de la percepción individual del Clima Laboral de los miembros de la organización y las situaciones de conflicto que surgen de las relaciones interpersonales.

### **Concepto de clima organizacional**

“Conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación. Aunque en su medida se hace intervenir la percepción individual, lo fundamental son unos índices de dichas características.” (Glimer, 2018)

“Conjunto de percepciones globales (constructo personal y psicológico) que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos; lo importantes cómo percibe un sujeto su entorno sin tener en cuenta cómo lo percibe otro; por tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización”. (Ruben Edel Navarro; Arturo Garcia Santillan; Rocio Casiano, 2019)

Dichos autores, proponen el siguiente esquema de Clima Organizacional

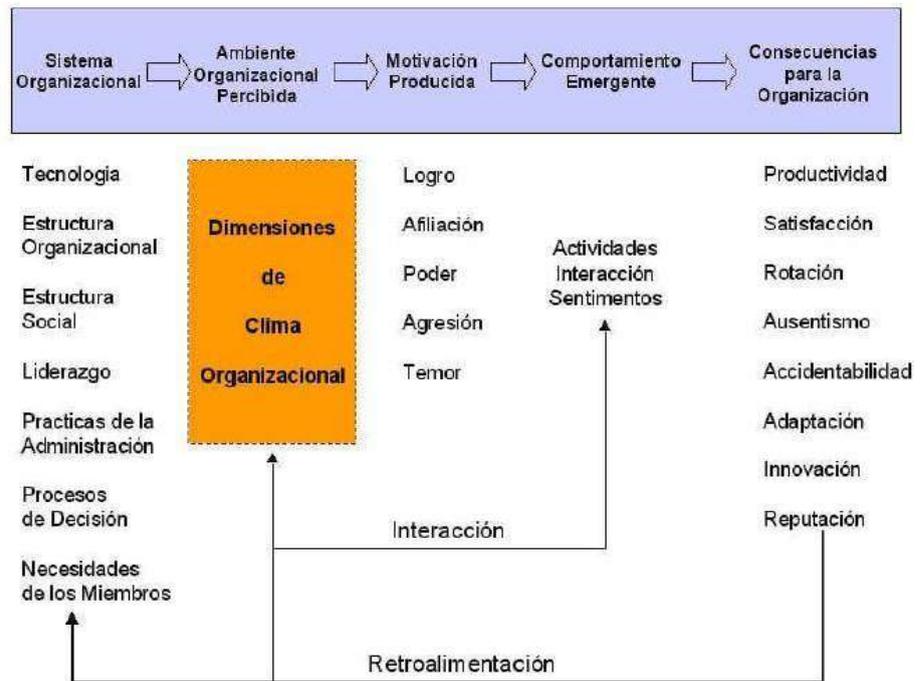


Figura 1 - Esquema de Clima Laboral Fuente: Litwin y Stinger (1978)

Desde esa perspectiva el Clima Organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos (estructura, liderazgo, toma de decisiones), por lo tanto, evaluando el Clima Organizacional se mide la forma como es percibida la organización.

### **Dimensiones del Clima Organizacional**

Entre las alternativas para estudiar el Clima Organizacional se destaca la técnica de (Litwin. G y Stinger. H, 2018), que utiliza un cuestionario que se aplica a los miembros de la organización. Este cuestionario está basado en su teoría, y postula la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa.

**Estructura:** Representa la percepción que tiene los miembros de la empresa u organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites

y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de sus tareas.

**Responsabilidad:** Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. La supervisión que reciben es de tipo general, o sea el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

**Recompensa:** Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

**Desafío:** La medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

**Relaciones:** Es la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

**Cooperación:** Es el espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.

**Estándares:** Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.

**Conflictos:** Se aceptan las opiniones discrepantes y se enfrentan y solucionan los problemas tan pronto se presentan.

**Identidad:** Es un elemento importante y valioso dentro del equipo de trabajo. Es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

### **Aspectos de clima laboral**

Al realizar un estudio de clima laboral, existen una sumatoria de factores objetivos, materiales, subjetivos y preceptuales que se deberían tener presentes.

## **Aspecto subjetivo: Relación entre Liderazgo, la motivación y el clima Laboral**

El liderazgo es necesario en todos los tipos de organizaciones, principalmente en las empresas y en cada una de sus áreas o departamentos. Es fundamental para el análisis del clima laboral, ya que ayuda a fomentar relaciones de confianza y un clima de respeto, trabajo en equipo, reducción de conflictos, una mayor productividad, motivación y satisfacción en el trabajo.

“Un líder situacional es el que adecua sus respuestas a las necesidades de sus seguidores, adaptándose a los cambios en el contexto y en las metas, manteniendo un alto grado de efectividad”. (Brunet, 2019)

## **Factores que intervienen en el Clima Organizacional**

Entre los factores necesarios a considerar en un clima organizacional, diferentes para cada organización, por poseer cada empresa características propias y que la distinguen de otras, serán los siguientes, de acuerdo con (Mendez, 2018):

- Motivación
- Satisfacción
- Involucramiento
- Actitudes
- Valores
  
- Cultura Organizacional.

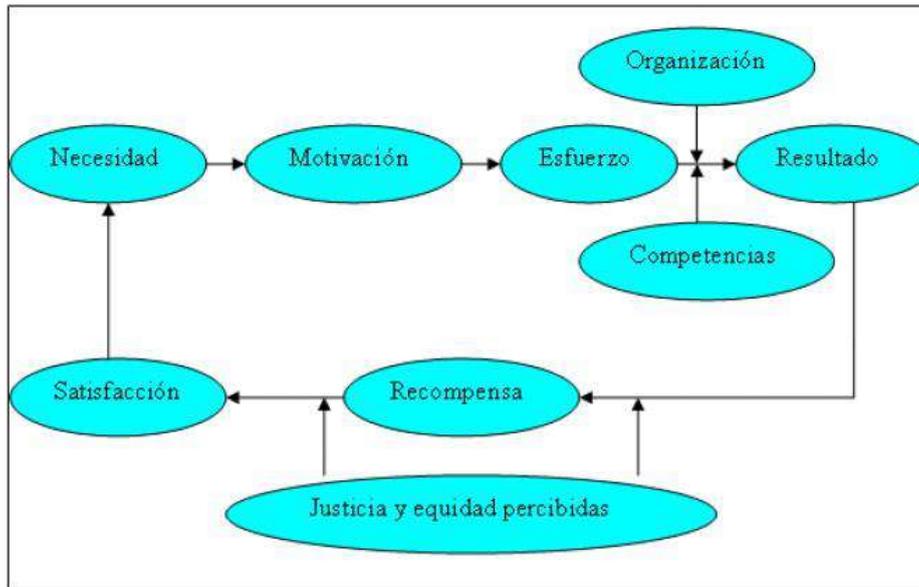
- Estrés
- Conflicto
- Liderazgo

**Motivación:** Es el proceso que impulsa a una persona a actuar de una determinada manera. Ese impulso para actuar puede provenir del ambiente (estimulo externo) o puede ser generado por los procesos mentales internos del individuo. En este último aspecto la motivación se asocia con el sistema de cognición del individuo. La cognición es aquello que las personas conocen de sí mismas y del ambiente que las rodea. (Leufet, 2020)

### **La motivación en los trabajadores**

La motivación es un elemento importante del comportamiento organizacional, que permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador, permitiéndole sentirse mejor respecto a lo que hace y estimulándolo a que trabaje más para el logro de los objetivos que interesan a la organización. (Glimer, 2018)

En este sentido, (Genaro Matute; Miguel angel Becerra, 2017) señalan que la motivación vendría definida entonces como: "el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individual". Esto significa que una persona motivada tratará de poner todo su empeño. El esfuerzo dirigido hacia las metas de la organización y compatibles con ellas es el tipo de motivación que se desea buscar. Una vez que el resultado sea palpable, la satisfacción de los trabajadores dependerá de la percepción que tengan acerca de la justicia y equidad con que fueron recompensados.



**Figura 2**

**Fuente:** Adaptado a partir de Davis, K. y Newstrom, J. (1985, pág. 117).

La motivación laboral es una herramienta muy útil a la hora de mejorar el desempeño de los trabajadores ya que proporciona la posibilidad de incentivarlos a que lleven a cabo sus actividades y que además las hagan con gusto, lo cual puede generar un alto rendimiento de los trabajadores y la empresa en general. Por eso es necesario tener en cuenta una serie de factores concebidos especialmente para generar motivación:

- Relacionar las recompensas con el rendimiento, individualizarlas, que sean justas y valoradas.
- La formación y desarrollo del colectivo laboral.
- Alentar la participación, colaboración y la interacción social (relaciones interpersonales).
- Condiciones de trabajo favorables.

### **Condiciones de trabajo**

Proporcionar las condiciones físicas, ambientales, materias primas, las instalaciones y el ambiente general de una organización puede influir

grandemente en la actitud y energía del colectivo laboral. Las buenas condiciones físico-ambientales de trabajo tienen una gran incidencia sobre la productividad y mejoran el nivel motivacional de sus empleados y su identificación con la empresa.

Los trabajadores se interesan en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos e incómodos. La temperatura, la luz, el ruido, y otros factores ambientales no deberían estar tampoco en el extremo, pero sí instalaciones limpias y más o menos modernas, con herramientas y equipos adecuados que permitan realizar un desempeño eficaz y de acuerdo a las necesidades requeridas. (Leufet, 2020).

### **El Liderazgo**

El liderazgo es un tema crucial en la actualidad. Las organizaciones se encuentran en una constante lucha por ser cada vez más competitivas, lo que ha generado que las personas que las conforman sean eficientes y capaces de dar mucho de sí para el bienestar de la organización o empresa. El liderazgo ha sido definido como "el proceso interpersonal mediante el cual los directivos tratan de influir sobre sus colaboradores para que logren las metas de trabajo prefijadas". (Alejandro Toro; Alejandro Santin, 2019)

### **Clima laboral**

Este factor tiene una importancia relevante en la percepción individual del clima organizacional, pues en la medida que un trabajador se sienta satisfecho contribuirá al mejoramiento continuo de los servicios que brinda en su organización y por ende así le dará mayor valor, de forma más objetiva y

positiva, al clima que lo rodea.

Definiciones: Acerca de la satisfacción e insatisfacción (Leufet, 2020) hace el siguiente comentario: "Para los empresarios es muy claro que esperan de los empleados máxima productividad en sus trabajos o tareas. Pero no tienen tanta claridad en lo que el personal espera de su empresa, esto es, máxima satisfacción en su trabajo. El trabajador a su vez responde a la desatención y manipulación de la empresa con la conocida frase 'como hacen que me pagan, hago que trabajo'.

**La Satisfacción en el trabajo:** Para muchos autores, la satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta. Para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la empresa podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están logrando.

Factores determinantes en la Satisfacción: se considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: Reto del trabajo, Sistema de recompensas justas, Condiciones favorables de trabajo, Colegas que brinden apoyo, Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo, Involucramiento.

### **Resolución de conflictos laborales**

Un capítulo aparte merece la resolución de conflictos laborales derivado de una insatisfacción de los trabajadores propiciando un clima laboral

desfavorable y tenso dentro de la organización y para remediar este problema se proponen medidas y se aborda esta problemática de diferentes maneras. Todas las organizaciones tienen conflictos laborales, pues esto hace parte del comportamiento organizacional, sin embargo, estos problemas deben manipularse con cierto conocimiento y tacto o las consecuencias pueden ser desastrosas, puede disminuir la eficacia y la eficiencia, generando el declive del buen funcionamiento de la empresa en general.

Es importante que la empresa asuma los conflictos laborales de manera adecuada y una de ellas es desde el liderazgo y la buena dirección, lo cual permitirá disponer una forma ideal de solución de problemáticas desde el origen para así mejorar el ambiente laboral de la organización, es importante que las estrategias que se utilicen estén acordes con el tipo de conflicto que se presente entre los trabajadores. (Brunet, 2019)

### **Etimología y definiciones de conflicto**

"Un problema irresoluble, es un problema mal planteado" Albert Einstein  
Etimológicamente la palabra conflicto viene del latín *conflictus* que significa originariamente choque o combate (Guillermo sandoval; Claudia Torres, 2020), por lo tanto, podríamos decir con este significado que el conflicto es una lucha o altercado entre dos o más personas que no están de acuerdo en algo, manifestando que el conflicto es una oposición, discusión, un problema o una situación complicada, en donde existe un desacuerdo que no ha sido resuelto.

La Real Academia de la Lengua Española la define en un sentido figurado como combate, lucha, pelea de una situación desafortunada y de difícil

salida, así como también desde el ámbito de la psicología la define como la coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos, y desde el punto de vista de las relaciones laborales es el enfrentamiento entre los representantes de los trabajadores y los empresarios.

Pero afortunadamente este criterio ha cambiado en el transcurso del tiempo, puesto que ahora al conflicto se lo mira de una manera constructiva, y ya no de una manera destructiva, por lo tanto, los conflictos no son buenos ni malos, es más bien la manera cómo se gestiona esos conflictos para convertirlos en una oportunidad ante cualquier situación que se desarrolle el conflicto. (Guillermo sandoval; Claudia Torres, 2020)

### **Enfoques conceptuales del conflicto laboral**

(Stephen Robbins ;David De Cenzo , 2017) manifiestan que en la actualidad las relaciones laborales requieren de una comprensión profunda del fenómeno del conflicto, ya que con el paso de los años la concepción de conflicto dentro de la organización ha ido evolucionado surgiendo tres enfoques, los cuales son: enfoque tradicional, de relaciones humanas e interactuante.

#### **Enfoque Tradicional**

Este enfoque viene desde finales del siglo XIX hasta mediados de la década de 1940 y consiste en suponer que todo conflicto es malo y tiene un efecto negativo en la organización, es así que el conflicto es visto negativamente y es utilizado como sinónimo de violencia, destrucción e irracionalidad. Por lo tanto, este conflicto es el resultado disfuncional de una pobre comunicación, una

falta de franqueza, confianza entre la gente y la falla de los administradores para responder a las necesidades y aspiraciones de sus colaboradores.

Desde este enfoque el conflicto es visto como malo y ciertamente ofrece un punto de vista sencillo para observar el comportamiento de las personas que crean conflictos, ya que en este punto al conflicto se lo evita y simplemente se dirige la atención a sus causas y se corrige ese mal funcionamiento a fin de mejorar el desempeño del grupo y de la organización.

### **Enfoque de las relaciones humanas**

Este enfoque dominó la teoría del conflicto desde finales de la década de los cuarenta hasta mediados de la década de los setenta, el mismo que sostiene que el conflicto es una consecuencia natural en todos los grupos y organizaciones.

Por lo tanto, es inevitable y la escuela de relaciones humanas apoyaba la aceptación del conflicto impidiendo que se elimine el mismo, sino más bien tiene el potencial para convertirse en una fuerza positiva que beneficie el desempeño del grupo.

### **Clasificación del conflicto laboral**

Los conflictos en las organizaciones son inevitables, no obstante, el conflicto puede actuar como una fuerza positiva o negativa, por lo tanto, todo dependerá en cómo se manejan los conflictos. Es por ello por lo que los conflictos se pueden definir en función de los efectos que se produce en una organización y desde este punto de vista los conflictos se clasifican en funcionales y disfuncionales.

### **Conflicto Funcional: (constructivos)**

Este tipo de conflicto es de intensidad moderada, el mismo que sustenta las metas del grupo y mejora el desempeño de las partes, promoviendo la creatividad, la solución de problemas, la toma de decisiones, la adaptación al cambio, estimulan el trabajo en equipo etc., el mismo que posibilita un medio para liberar tensiones en el cual se fomenta un entorno de evaluación de uno mismo y de cambio (Maslow, 2019). Por lo tanto, surgen de la búsqueda de metas comunes para el bienestar de las partes, y no da lugar a que existan intereses particulares y egoístas.

### **Conflicto Disfuncional: (destructivos)**

Este conflicto obstaculiza las metas organizacionales y el desempeño de las partes tensionando y afectando severamente una relación armoniosa en el futuro, ya que esto generará estrés, descontento, desconfianza, frustración, temores, deseos de agresión etc., el mismo que afecta el equilibrio emocional y físico de las personas, reduciendo su capacidad creativa, y en general su productividad y eficacia personal (Stephen Robbins ;David De Cenzo , 2017)

Por lo tanto, este tipo de conflicto tiene metas muy diferentes, y no busca mejorar la situación en que se encuentran, ya que busca solamente el beneficio propio logrando agrandar las diferencias entre las partes en la cual se rompe la comunicación e incluso llegar a episodios de violencia por algún desacuerdo. Es así que es mejor ver a los conflictos como incentivos para progresar, más que como males irremediables, ya que si se administran en forma apropiada son una oportunidad para el crecimiento.

## **Tipos de conflicto laboral**

Para distinguir entre conflictos funcionales de los disfuncionales, es necesario observar el tipo de conflicto, por lo tanto, Stephen Robbins menciona que existen tres tipos de conflicto, los cuales son:

Conflicto de tarea: se relaciona con el contenido y metas del trabajo, este tipo de conflicto es funcional siempre y cuando sean poco intensos es decir de bajo nivel (Federico Gan; Jaume Triguine, 2019) Lo que significa que el conflicto de tarea surge cuando los miembros del grupo tienen diferencias en puntos de vista, ideas y opiniones acerca de la actividad laboral que se encuentran realizando, por lo tanto, esta diferencia hará que los colaboradores piensen en fomentar la creatividad, aumentar la comprensión mediante la identificación de los diferentes puntos de vista y respetando las opiniones del otro.

## **8 METODOLOGÍA**

Son un elemento clave para la construcción de un conocimiento válido sobre un fenómeno particular, por lo que conocer en qué consisten, cuáles son sus características y de qué depende la elección de uno u otro resulta fundamental para todo investigador.

Los métodos de investigación se definen como el conjunto de técnicas que, coherentes con la orientación de una investigación y el uso de determinadas herramientas, permitirán la obtención de un producto o resultado particular.

### **8.1 TIPOS DE METODOS**

#### **METODO DESCRIPTIVO**

El método fenomenológico admite explorar en la conciencia de la persona, es decir, entender la esencia misma, el modo de percibir la vida a través de experiencias, los significados que las rodean y son definidas en la vida psíquica del individuo. Bolio,

A. (2012). Husserl y la fenomenología trascendental

La fenomenología conduce a encontrar la relación entre la objetividad y subjetividad, que se presenta en cada instante de la experiencia humana. La trascendencia no se reduce al simple hecho de conocer los relatos u objetos físicos; por el contrario, estos relatos desde la perspectiva valorativa, normativa

y prácticas en general. Rizo-Patrón,

R. (2015). Superveniencia o nacimiento trascendental. *Ápeiron: Estudios de filosofía: Filosofía y fenomenología*, (3), 381-397.

En el presente método de investigación se aplicó para la recolección de información bibliográfica a través de fuentes verídicas y confiables acerca del clima laboral para conocer los estándares de calidad y satisfacción del personal que labora en Comercializadora Ramírez Galván de la ciudad de Loja.

## **METODO HERMENEUTICO**

El término “hermenéutica” proviene del verbo griego *hermeneuein* que viene a ser “interpretar”.

La hermenéutica es un enfoque que explicita el comportamiento, las formas verbales y no verbales de la conducta, la cultura, los sistemas de organizaciones y revela los significados que encierra, pero conservando la singularidad. Asimismo, mencionaron que la hermenéutica está presente durante todo el proceso investigativo en la construcción, el diseño metodológico y teórico, así como en la interpretación y discusión de los resultados.

Este método de investigación se utilizó para conocer la situación actual de los colaboradores de ZERIMAR a través de técnicas de recolección de información como encuestas y entrevistas a los trabajadores para determinar los problemas existentes debido a la falta de un buen clima laboral y para tomar los correctivos necesarios.

## **METODO PRACTICO PROYECTUAL**

Una metodología proyectual consiste en una serie de operaciones necesarias, dispuestas en un orden lógico, dictado por la experiencia. Su finalidad es conseguir su máximo resultado con el mínimo esfuerzo. La serie de operaciones obedece a valores objetivos que se convierten en instrumentos operativos en manos de proyectistas creativos. No es algo absoluto y definitivo. Es modificable si se encuentran otros valores que mejoren el proceso.

[ude.edu.uy/metodología-proyectual/](http://ude.edu.uy/metodología-proyectual/) Metodología Cairo – Curbelo Ghiglione

Este método se usó para realizar la propuesta de acción mediante un Plan de Mejoras de factores psicosociales proponiendo estrategias y alternativas que nos permitan mejorar la calidad de vida de los colaboradores y por ende lograr un mayor desarrollo de las actividades en ZERIMAR.

### **8.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La recolección de datos se refiere al enfoque sistemático de reunir y medir información de diversas fuentes a fin de obtener un panorama completo y preciso de una zona de interés.

La recopilación de datos permite a un individuo o empresa responder a preguntas relevantes, evaluar los resultados y anticipar mejor las probabilidades y tendencias futuras.

La exactitud en la reunión de datos es esencial para garantizar la integridad de un estudio, las decisiones comerciales acertadas y la garantía de calidad.

### 8.2.1 TIPOS DE TÉCNICAS ENTREVISTA

Para el siguiente trabajo se va a proceder a realizar 3 entrevistas: al Gerente General, al jefe de Talento Humano y al jefe de compras.

La entrevista es uno de los métodos cualitativos más utilizados en la investigación. Es por ello que abordaremos los diferentes tipos de entrevistas que puedes utilizar para obtener la información que necesitas.

La entrevista de investigación es uno de los (QuestionPro, s.f.) métodos de recopilación de datos informativos. Este método permitió recoger y analizar varios elementos: la opinión, la actitud, los sentimientos, las representaciones de la persona entrevistada.

Dentro de una entrevista se pueden diferenciar dos roles:

- **Entrevistador.** Cumple la función de dirigir la entrevista y plantea el tema a tratar haciendo preguntas. A su vez, da inicio y cierre a la entrevista.
- **Entrevistado.** Es aquel que se expone de manera voluntaria al interrogatorio del entrevistador.

### ENCUESTA

Para la encuesta se procedió a realizarla a todo el personal de la comercializadora.

La encuesta es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas. Las encuestas proporcionan información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los ciudadanos.

La encuesta se aplica ante la (QuestionPro Software, s.f.) necesidad de

probar una hipótesis o descubrir una solución a un problema, e identificar e interpretar, de la manera más metódica posible, un conjunto de testimonios que puedan cumplir con el propósito establecido.

La encuesta es un instrumento para recoger información cualitativa y/o cuantitativa de una población estadística. Para ello, se elaboró un cuestionario, cuyos datos obtenidos será procesado con métodos estadísticos.

### **8.3 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA**

Cuando la población es menor a 100 personas el cálculo del tamaño de la muestra se reduce razón por la cual en la presente investigación al hacerla en una empresa con pocos colaboradores no necesitamos calcular una muestra para realizar las encuestas ya que la probabilidad de confianza va a ser prácticamente del 50% entre un valor verdadero y falso, entonces se hará directamente las encuestas a todos los empleados de comercializadora Ramírez Galván – Zerimar.

## **9 ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

### **9.1 OBSERVACIÓN DIRECTA**

La comercializadora Ramírez Galván – Zerimar” de la ciudad de Loja es una empresa dedicada a la comercialización de productos de consumo masivo, bazar, electrodomésticos, artículos para el hogar, juguetería, ferretería en general y maquinarias; al igual que la transformación, procesamiento de carnes blancas y rojas, así como la elaboración de productos de panadería y repostería en general, creada desde 1995, enfocada a un mercado actual con productos de primera necesidad acorde a las exigencias del cliente y satisfaciendo sus necesidades primarias así como secundarias.

La filosofía empresarial que maneja Zerimar es “más para comprar” y se refiere a su extensa gama de productos tanto en primera necesidad como en bazar y ferretería, razón por la cual ha tenido tan buena acogida dentro del mercado local y su posición en algunos mercados fuera de la ciudad.

En el proceso de observación pude constatar que de manera general existen problemas en el clima laboral de la empresa, se encontró insatisfacción en la mayoría de los trabajadores, debido a diferentes causas y motivos.

Cada departamento funciona en forma independiente, con diferentes jefes y esquemas de trabajo. Algunos bien organizados como el Departamento de compras, que es uno de los que mejores resultados ha conseguido en lo que se refiere a grupos consolidados y con ganas de solucionar las demandas de los clientes externos e internos, con una gestión proactiva y buena disposición de sus colaboradores, buenas relaciones interpersonales lo que permite funcionar

bien trabajando en equipo, buena comunicación y autonomía para aportar ideas nuevas tendientes a mejorar el servicio que ofrecen, con apoyo de un jefe que controla y supervisa, pero al mismo tiempo les brinda la posibilidad de crecer a sus empleados.

Tienen responsabilidad solidaria y compartida en todas las labores salvo las específicas asignadas a cada uno. Otro de los departamentos donde se ve un esquema de trabajo parecido es el de Contable con un grupo homogéneo y organizado, pero un tanto estructurado en su hacer cotidiano y sin muchas ganas de innovar en sus tareas habituales, buena comunicación entre los compañeros y buena relación con el jefe pudiendo hablar y arreglar cualquier problema que se presente, buena predisposición para colaborar con compañeros y tareas de otros departamentos, situaciones de conflictos entre algunos compañeros con caracteres difíciles con problemas de comunicación y ciertas diferencias en la operatoria de trabajo.

En el área operativa no existe una buena comunicación entre los compañeros y su jefe, poniendo todo tipo de obstáculos o excusas a la hora de colaborar con otras tareas que no sean las suyas, trabajo rutinario y sin cambios, comunicación deficiente con los clientes externos e internos, voluntad casi nula de solucionar problemas y de proponer mejoras o ganas de innovar y probar mejores alternativas en las labores de cada uno de los empleados, integración grupal con los demás departamentos nula, clima laboral tenso con un jefe autoritario y prepotente que no acepta sugerencias para cambios y con una mentalidad cerrada. En el departamento de recursos humanos existe un liderazgo autoritario sin posibilidades de participar o innovar en ningún proceso de cambio o mejora para el departamento, relaciones entre los compañeros distante, grupo

no muy integrado, con roces permanentes con el jefe y entre ellos, lo que se traduce en un clima laboral tenso y con dificultades para la comunicación, tareas que son rutinarias y repetitivas.

## 9.2 ENTREVISTA

La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. Canales la define como "la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto". Heinemann propone para complementarla, el uso de otro tipo de estímulos, por ejemplo, visuales, para obtener información útil para resolver la pregunta central de la investigación. (M, 2018)

La entrevista permitió conocer de una manera amplia la información de la empresa y como esta lleva su planificación en la actualidad a su vez de destacar aspectos importantes de la misma para la elaboración del proyecto.

### 9.2.1 Entrevistados

**Tabla 2. Entrevistados**

Sr. Rigoberto TorresGallegos	Cargo que desempeñaJefe de personal
Ing. Lizbeth Cobos	Auxiliar administrativo
Sr. Pablo Espinosa sarango	Supervisor

Sr. Ramírez Pineda Jorge	Gerente
--------------------------	---------

**Tabla 3. Formato de entrevista**

Sr. Rigoberto Torres Gallegos	Jefe personal
1. ¿Considera Ud. que existe un buen clima laboral? por qué?	Si. Es un gran equipo el cual se apoya entre todos los integrantes.
2. ¿Ha existido	Si, por lo general son leves, pero nada que no se pueda solucionar mediante dialogo sin pasar a mayores.
3. ¿Qué estrategias emplea en la empresa para fomentar un buen clima laboral?	Fomentar la capacitación y desarrollando charlas, Integraciones y capacitaciones constantes.
4. ¿Considera Ud. que es importante la motivación de un buen clima laboral? ¿Por qué?	Si, por que existiría una mejor comunicación tanto entre compañeros y jefes.

El sr Rigoberto Torres menciona tiene un buen equipo de trabajo en el cual se apoyan mutuamente, y que como en toda empresa existen conflictos leves q solucionan con el dialogo

Ing. Lizbeth Cobos	Auxiliar contable
1. ¿Considera Ud. que existe un buen clima laboral? por qué?	No, por no existe compañerismo.
2. ¿Ha existido conflictos entre trabajadores?	Si, a veces se da por incumplimiento de tareas no cumplidas por determinados colaboradores.
3. ¿Qué estrategias emplea en la empresa para fomentar un buen clima laboral?	Por lo general siempre es mediante integraciones en determinadas fechas festivas.
4. ¿Considera Ud. que es importante la motivación de un buen clima laboral? ¿Por qué?	Si... Es la base para q los miembros laborales sean más competitivos y cumplan con sus objetivos.

En esta área de trabajo se menciona que no existe compañerismo el cual ocasionan conflictos. Y se considera que la motivación es una base para q los colaboradores sean más proactivos en su trabajo diario.

Sr. Pablo Espinosa sarango	Supervisor
1. ¿Considera Ud. que existe un buen clima laboral? por qué?	Si por qué siempre se trata que todas las actividades se realicen en armonía con todos los colaboradores.
2. ¿Ha existido conflictos entre trabajadores?	Si, pero en la gran mayoría han sido discusiones pequeñas que no pasan a mayores.
3. ¿Qué estrategias emplea en la empresa para fomentar un buen clima laboral?	Lo que más se trata de inculcar siempre es llevarse bien entre todos por lo cual varias veces se realiza integraciones.
4. ¿Considera Ud. que es importante la motivación de un buen clima laboral?  ¿Por qué?	Si, Por qué a través de ello se pueden desempeñar un gran trabajo laboral.

El supervisor recalca que si existe un buen clima laboral con su grupo de colaboradores el cual hace que el trabajo diario se vea reflejado en la buena atención al cliente y en los servicios que ofrece la empresa

Sr. Ramírez Pineda Jorge	Gerente
1. ¿Considera Ud. que existe un buen clima laboral? por qué?	Si por que en la gran mayoría del tiempo se trata que todos los colaboradores se sientan a gusto en su puesto de trabajo.
2. ¿Ha existido conflictos entre trabajadores?	Si conflictos pequeños que gracias a la ayuda de todos los colaboradores se los puede resolver rápido.
3. ¿Qué estrategias emplea en la empresa para fomentar un buen clima laboral?	En la gran mayoría del tiempo siempre se trata de capacitar al personal mediante charlas e integraciones.
4. ¿Considera Ud. que es importante la motivación de un buen clima laboral?  ¿Por qué?	Claro que si por que ayuda a que todas las personas se encuentren cómodas en cada uno de sus puestos de trabajo.

Tabla 1  
Fuente: El autor

El gerente de comercializadora Ramírez Galván Cía. Ltda. Indica que trata que todos sus colaboradores se sientan a gusto en cada área de trabajo, además menciona que mantiene reuniones e integraciones con el fin de que siempre exista un buen compañerismo y el trabajo en equipo fructifique las metas que tiene la empresa

## ANALISIS DE RESULTADOS

### 9.3 ENCUESTA

La encuesta se la realizo mediante el método de muestreo directo debido a que la cantidad de personas a encuestar es muy pequeña para sacar una muestra de población estadística a razón de esto se aplicaron 14 preguntas a los empleados, colaboradores y personal administrativo de la empresa RAMIREZ GALVAN con el propósito de conocer como es el clima laboral de la empresa así como para establecer los puntos fuertes y débiles en los que se puede manejar las estrategias que se plantearan.

#### **Pregunta 3:**

**Tabla 4. Pregunta 3**

**¿Considera que el ambiente laboral es favorable para desarrollar sus actividades?**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	41	100
NO	0	0
TOTAL	41	100

**Fuente 3:** El Autor, trabajo de campo, 2022.

## Grafica 1

3. ¿Considera que el ambiente laboral es favorable para desarrollar sus actividades?  
41 respuestas



**Fuente 3:** El Autor, trabajo de campo, 2022.

**ANALISIS CUALITATIVO:** El implantar un plan de mejoras de clima laboral hace que el ambiente sea más amigable y llevadero es por lo cual que los colaboradores de esta empresa consideran que el ambiente laboral es un factor clave para mejorar la productividad de la empresa.

**ANALISIS CUANTITATIVO:** De los 41 trabajadores encuestados el 100% consideran que el ambiente laboral es un factor clave para mejorar el desempeño de los trabajadores.

#### Pregunta 4:

¿La empresa implementa estrategias para fomentar el clima laboral?

Tabla 5. Pregunta 4

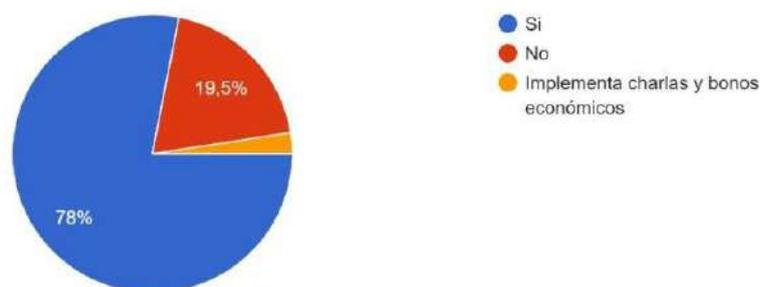
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	32	78
NO	8	19,50
Charlas y bonos económicos	1	2,5
TOTAL	41	100

Fuente 4: El Autor, trabajo de campo, 2022.

#### Grafica 2

4. ¿La empresa implementa estrategias para fomentar el clima laboral?

41 respuestas



Fuente 4: El Autor, trabajo de campo, 2022.

**ANALISIS CUALITATIVO:** La empresa debe poner énfasis para tener capacitaciones constantes para los colaboradores más en el tema de atención al cliente para beneficio de la institución es por ello que es fundamental implementar este pñde mejoras de clima laboral.

**ANALISIS CUANTITATIVO:** De los 41 trabajadores encuestados en

su gran mayoría con un 78% prevalece el sí sin embargo un 19,5% no consideran que la organización realice algo para mejorar el clima laboral en conclusión la mayoría de los trabajadores considera que se debe implementar estrategias para mejorar el clima laboral.

### Pregunta 5

¿Cuándo no está seguro sobre estar rodeado de un buen clima laboral se siente en libertad de comunicar a su jefe?

**Tabla 6. Pregunta 5**

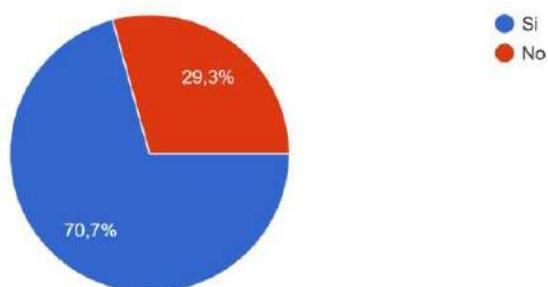
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	29	70.70
NO	12	29.30
TOTAL	41	100

**Fuente 5:** El Autor, trabajo de campo, 2022.

### Grafica 3

5. ¿Cuándo no esta seguro sobre estar rodeado de un buen clima laboral se siente en libertad de comunicarle a su jefe?

41 respuestas



**Fuente 5:** El Autor, trabajo de campo, 2022.

**ANÁLISIS CUALITATIVO:** Según las respuestas obtenidas se observa que más de la mitad si cuentan la facilidad de comunicar o informar alguna situación sin embargo existe una gran cantidad que no lo hace por ello se debe implementar este plan de mejoras de clima laboral.

**ANALISIS CUANTITATIVO:** Según las 41 respuestas obtenidas se puede constatar que el 70,7% se sienten en la seguridad de poder comunicar en caso exista alguna anomalía sin embargo un 29,3% no lo hace por lo cual se puede concluir que se debe trabajar en ello con la implementación de determinado plan de mejoras.

## Pregunta 6

¿Cómo puede la organización mejorar el clima laboral?

Tabla 7. Pregunta 6

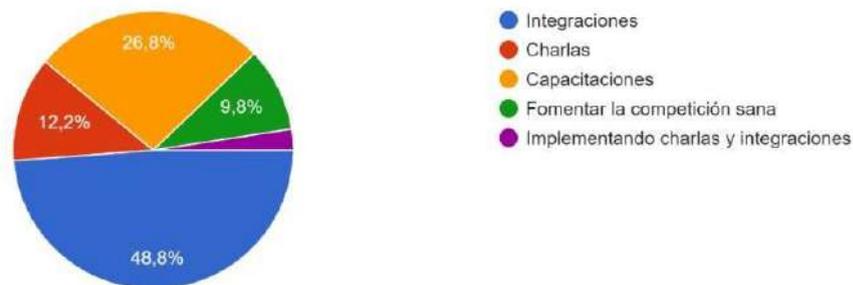
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INTEGRACIONES	20	48,80
CHARLAS	5	12,20
CAPACITACIONES	11	26,80
COMPETENCIA SANA	4	9,80
CHARLA E INTEGRACION	1	2,40
TOTAL	41	100

Fuente 6: El Autor, trabajo de campo, 2022.

## Grafica 4

6. ¿Cómo puede la organización mejorar el clima laboral?

41 respuestas



Fuente 6: El Autor, trabajo de campo, 2022.

**ANÁLISIS CUALITATIVO:** En cuanto a la práctica de actividades que ayuden a mejorar el clima laboral se pudo constatar que en la gran mayoría fomentan varias opciones prevaleciendo lo que es charlas e integraciones.

**ANALISIS CUANTITATIVO:** Según las 41 respuestas obtenidas podemos constatar que en su gran mayoría prevalece con un 48,8% la opción de charlas e integraciones seguido con un 26,8% las capacitaciones, un 12,2% charlas y un 9,8% fomentar la competición sana lo cual podemos concluir que realmente se tiene que tener claro la implementación de un plan de mejoras de clima laboral.

## Pregunta 7

¿Mi equipo y otros equipos reconocen y valoran mi trabajo?

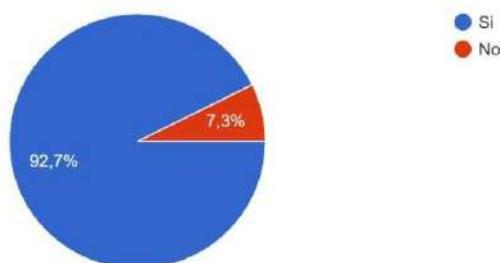
Tabla 8. Pregunta 7

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	38	92,70
NO	3	7,30
TOTAL	41	100

Fuente 7: El Autor, trabajo de campo, 2022.

## Grafica 5

7. ¿Mi equipo y otros equipos reconocen y valoran mi trabajo?  
41 respuestas



Fuente 7: El Autor, trabajo de campo, 2022.

**ANÁLISIS CUALITATIVO:** Según las respuestas obtenidas en lo que concierne a reconocer y valorar el trabajo de cada uno de los colaboradores podemos verificar que el sí prevalece en su gran mayoría.

**ANÁLISIS CUANTITATIVO:** De las 41 respuestas obtenidas se constató que con un 92,7% prevalece el sí lo cual es muy bueno sin embargo el 7,3% da como no, lo cual se puede concluir tanto que no hay reconocimiento del trabajo en equipo.

## Pregunta 8

¿Me gusta trabajar con nuevos equipos?

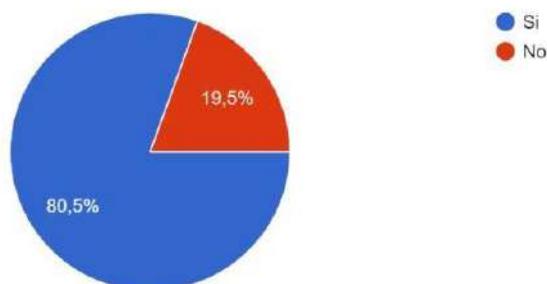
Tabla 9. Pregunta 8

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	33	80,50
NO	8	19,50
TOTAL	41	100

Fuente 8: El Autor, trabajo de campo, 2022.

## Grafica 6

8. ¿Me gusta trabajar con nuevos equipos?  
41 respuestas



Fuente 8: El Autor, trabajo de campo, 2022.

**ANALISIS CUALITATIVO:** A la mayoría de los trabajadores se sienten a gusto trabajando con equipos nuevos no tienen ningún problema ya sea para metas objetivas o lo que se requiera.

**ANALISIS CUANTITATIVO:** De las 41 respuestas adquiridas podemos concluir que un 80,5% no tienen problema alguno con ello sin embargo un 19,5% se encuentra en desacuerdo con ello por lo cual si se podría trabajar con nuevos equipos en la empresa.

## Pregunta 9

Mi gerente, reconoce mi trabajo, ¿lo que me motiva a dar lo mejor de mí?

Tabla 10. Pregunta 9

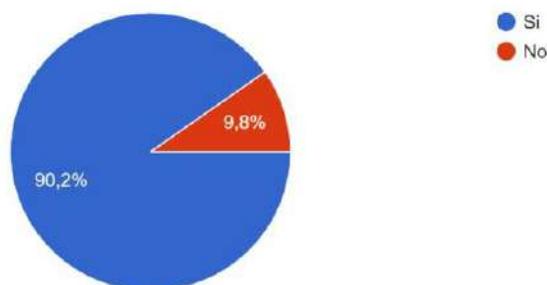
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	37	90,20
NO	4	9,80
TOTAL	41	100

Fuente 9: El Autor, trabajo de campo, 2022.

## Grafica 7

9. ¿Mi gerente reconoce mi trabajo, lo que me motiva a dar lo mejor de mí?

41 respuestas



Fuente 9: El Autor, trabajo de campo, 2022.

**ANÁLISIS CUALITATIVO:** Según los resultados obtenidos podemos verificar que en su gran mayoría prevalece el si lo cual dictamina que los mandos altos de la organización reconocen y apoyan a los colaboradores.

**ANÁLISIS CUANTITATIVO:** De las 41 respuestas obtenidas se puede verificar que en un 90,2% prevalece un si lo cual es muy bueno para la organización sin embargo existe un 9,8% que faltaría para poder obtener mejores resultados.

### Pregunta 10

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

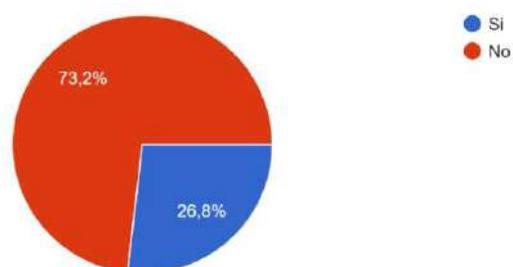
Tabla 11. Pregunta 10

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	26,80
NO	30	73,20
TOT	41	100

Fuente 10: El Autor, trabajo de campo, 2022.

### Grafica 8

10. ¿Dentro de la institución ha sido víctima de una o más veces de ofensas por sus compañeros?  
41 respuestas



Fuente 10: El Autor, trabajo de campo, 2022.

**ANÁLISIS CUALITATIVO:** De acuerdo a las respuestas adquiridas en su gran mayoría se han presentado casos de ofensas lo cual permite y requiere implementar un plan de mejoras de clima laboral para corregir determinadas situaciones.

**ANÁLISIS CUANTITATIVO:** De las 42 respuestas se evidencia un 73,2% con el si generando mayor porcentaje en cuanto a conflictos dentro de la organización punto a mejorar evidentemente, y un 26,8% con el no porcentaje que se requiere aumente para mejorar desempeño y buen ambiente.

### Pregunta 11

¿Estoy emocionado de ir a trabajar los lunes?

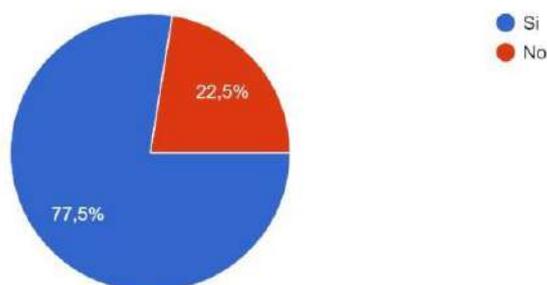
Tabla 12. Pregunta 11

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	32	77,50
NO	9	22,50
TOT	41	100

Fuente II: El Autor, trabajo de campo, 2022.

### Grafica 9

11. ¿Estoy emocionado de ir a trabajar los lunes?  
40 respuestas



Fuente II: El Autor, trabajo de campo, 2022.

**ANALISIS CUALITATIVO:** De todas las respuestas obtenidas en su gran mayoría es evidente que si se encuentran dispuestas en llegar y realizar sus actividades de la mejor manera al inicio de una semana caso contrario pasa con cierto porcentaje el cual no consta con voluntad y determinación de realizar las labores.

**ANALISIS CUANTITATIVO:** De las 41 respuestas adquiridas un 77,5% se evidencia que si se predisponen de la mejor manera para realizar sus funciones dejando con un 22,5% a los colaboradores que por lo general no aportan al 100%.

## Pregunta 12

¿Considera Ud. que dentro de la organización existe una comunicación clara y precisa entre colaboradores?

Tabla 13. Pregunta 12

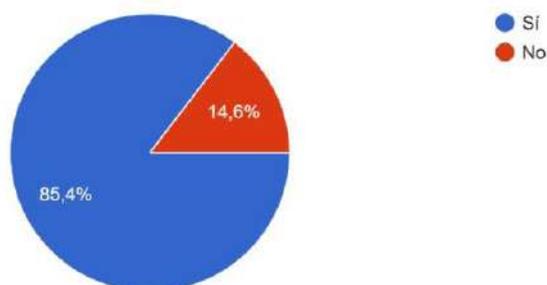
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	35	85,40
NO	6	14,60
TOTAL	41	100

Fuente 12: El Autor, trabajo de campo, 2022

## Grafica 10

12. ¿Considera usted que dentro de la organización existe una comunicación clara y precisa entre colaboradores?

41 respuestas



Fuente 12: El Autor, trabajo de campo, 2022.

**ANÁLISIS CUALITATIVO:** Independientemente de que organización sea siempre es importante una buena comunicación lo cual en este caso se ve reflejada en su gran mayoría con el sí.

**ANÁLISIS CUANTITATIVO:** De las 41 respuestas adquiridas se puede concluir que un 85,4% está de acuerdo con el si lo cual nos da un porcentaje para el no con 14,6% porcentaje que no debería existir para el beneficio de la organización.

### Pregunta 13

¿Cree usted que si existiera un conflicto laboral se daría solución inmediata?

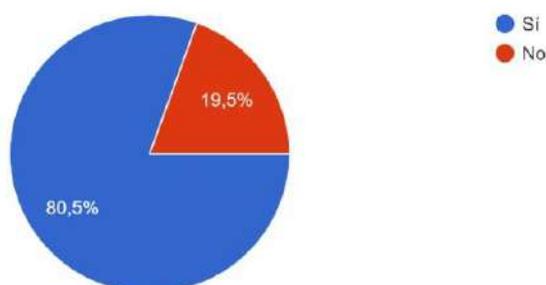
Tabla 14. Pregunta 13

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	33	80,50
NO	8	19,50
TOTAL	41	100

Fuente 13: El Autor, trabajo de campo, 2022.

### Grafica 11

13. ¿Cree usted que si existiera un conflicto laboral se daría solución inmediata?  
41 respuestas



Fuente 13: El Autor, trabajo de campo, 2022.

**ANÁLISIS CUALITATIVO:** De acuerdo a las respuestas se puede evidenciar que se presenta un problema al tener un porcentaje con el no el cual no debería existir por que no ayuda para resolver problemas o conflictos que se presenten.

**ANÁLISIS CUANTITATIVO:** De las 41 respuestas se determina que un 80,5% está seguro que se puede resolver cualquier tipo de conflicto dando como consecuencia un 19,5% con el no porcentaje que se deberá mejorar con una implementación de un plan de mejoras de clima laboral.

### Pregunta 14

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

Tabla 15. Pregunta 14

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	41	100
NO	0	0
TOT	41	100

Fuente 14: El Autor, trabajo de campo, 2022.

### Grafica 12

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

41 respuestas



Fuente 14: El Autor, trabajo de campo, 2022.

**ANÁLISIS CUALITATIVO:** De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia claramente que todos y cada uno de los colaboradores se presta y están de acuerdo con la implementación de un plan de mejora de clima laboral.

**ANÁLISIS CUANTITATIVO:** De las 41 respuestas evidenciamos que en un 100% prevalece el sí dando como conclusión que se requiere la implementación de un plan de mejora de clima laboral.

## **10 PROPUESTA DE ACCIÓN**

### **10.1 INTRODUCCIÓN**

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos a través de los métodos aplicados para determinar las causas que afectan la el clima Laboral, proponemos el Plan deMejoras basado en promover el respeto es así que un jefe que ordena y pide las tareas deforma brusca, con desprecio y levantando el tono de voz, demostrará falta de liderazgo y de empatía. Todo ello perjudica al ambiente laboral, a la productividad y a las relaciones personales. Para esto los líderes deben hacer cursos de coaching y poner en práctica pautas de conducta como la amabilidad, eliminar las conductas groseras de su rutina diaria, escuchar con una actitud proactiva, esfuerzo, voluntad, atención y concentración, brindar apoyo y no poner excusas responsabilizándose de sus acciones, y sobre todo evolucionar o sea estar abierto a los cambios.

También se promoverá el respeto y tolerancia ante todo es de gran importancia para fomentar la armonía del equipo, buscar el feedback (retroalimentación) con los trabajadores para que cada empleado se sienta como una persona y no un número dentro de una organización, a las personas les gusta sentirse integradas y que su opinión se tenga en cuenta. Todo ello ayuda a sentir que se forma parte de un proyecto, se pueden sugerir cambios posibles en el flujo de trabajo y los procesos internos. Hay que resaltar las fortalezas del empleado buscar desarrollar sus habilidades es clave para ayudarlo a desempeñarse en un nivel superior. Ponerse en el lugar del empleado, del otro,

ya que todos tenemos problemas personales, y los jefes deben ver que es lo que los afecta y ayudar o mostrarle empatía. Y por último elaborar un plan de acción de los pasos específicos a seguir creando una lista de objetivos a corto y largo plazo para solucionar los problemas. Realizar actividades fuera del espacio empresarial reforzará la idea de equipo y compañerismo. Es una manera ideal para combatir el estrés en un ambiente más distendido. La integración es fundamental para mejorar el clima organizacional y el compromiso con la organización.

Además, el feedback con los empleados se debe trabajar cuidadosamente y de forma constante. Hay que invertir tiempo y espacio para escuchar a tu equipo.

Con todo esto se lograrán diversos objetivos: ideas para mejorar en distintas áreas de la organización, reconocimiento de problemas de forma más sencilla, identificación de los empleados que restan valor a tu empresa y elementos que frenan la evolución, además de percatarse de todo lo contrario: empleados de alto rendimiento y desempeño que aportan valor añadido al negocio o identificar empleados de alto talento potencial que poseen un gran potencial tanto a nivel individual como colectivo y gran capacidad para asumir roles de liderazgo dentro de una organización con éxito.

Cuidar la igualdad en las relaciones con los empleados y también entre ellos es otro punto para tener en cuenta. Vigilar que no exista ningún tipo de discriminación, falta de criterio en las decisiones de equipo o falta de compañerismo, ya que ponen en peligro el ambiente de trabajo.

Trabajando cada uno de estos puntos, nos aseguramos casi seguro un alto grado de motivación de nuestro equipo.

## **10.2 PRESENTACIÓN**

El objetivo de proponer un plan para mejorar el clima laboral y resolver las situaciones conflictivas es contribuir a optimizar el ambiente de trabajo de la organización, así como resolver las problemáticas detectadas, partiendo del diagnóstico de clima laboral realizado y enfocándonos en los temas más urgentes por resolver. El aporte que se hará es aplicar un plan de mejoras enfocado en el clima laboral que contribuiría a que los colaboradores mantengan reuniones de trabajos, estableciendo líneas de conducta y de organización para lograr la armonía laboral. El plan también incluiría mejoras de las condiciones físicas, ambientales y actividades para propiciar la cohesión del grupo. Así mismo mejoras en los métodos, estilos de dirección y proceso de toma de decisiones. Implantar formas de reconocer y solucionar la motivación del personal y acciones que ayuden a disminuir los niveles de estrés. Y por último la creación de un área para resolución de conflictos y derivaciones de las situaciones críticas a un consultor externo o profesional especializado.

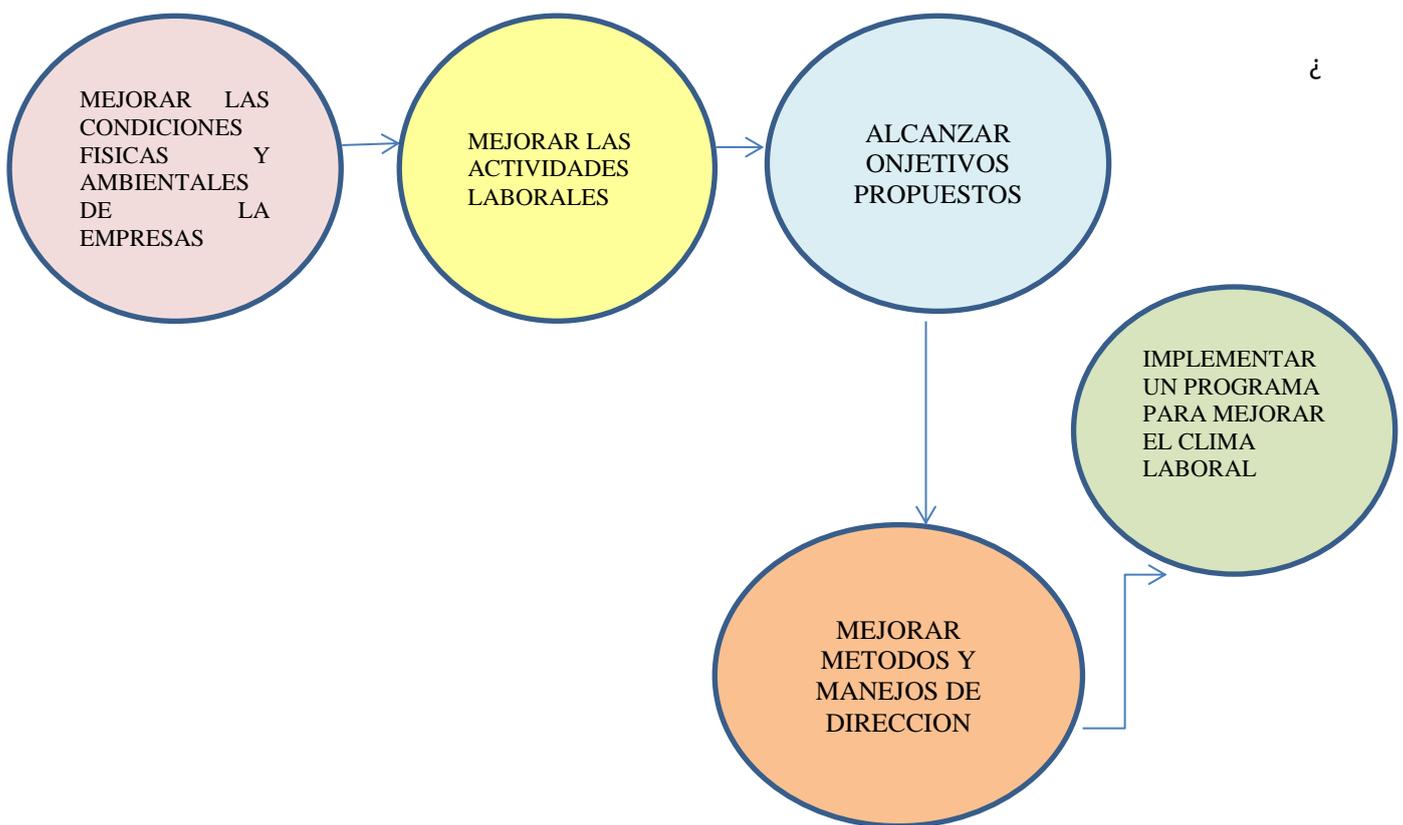
## **10.3 BENEFICIARIOS**

El presente proyecto tendrá como beneficiario principal a la organización denominada “COMERCIALIZADORA RAMIREZ GALVAN - ZERIMAR DE LA CIUDAD DE LOJA” así mismo como a los colaboradores que en ella laboran día a día porque se busca conocer el clima laboral en el que trabajan todos ellos. Los beneficiarios directos son los directivos de la empresa pues el

estudio les permitió conocer el clima laboral que tiene la empresa, y en base a esta experiencia tomar medidas correctivas, además todas las personas que conforman ZERIMAR desde el área operativa hasta la gerencia.

#### 10.4 ESTRUCTURA

##### FLUJO DE PROCESOS PARA LA ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA



10.5 DOCUMENTO (PROPUESTA DEFINIDA)



## TEMA

“PLAN DE MEJORAS DEL CLIMA LABORAL EN LA  
COMERCIALIZADORARAMIREZ GALVAN - ZERIMAR DE LA CIUDAD  
DE LOJA PARA EL AÑO 2022”

# FICHA TÉCNICA

**Rectora:** Ing. Ana Cordero, Mgs.

**Vicerrectora académica:** Lic. Paulina Martínez, Mgs.

**Coordinador de carrera:** Lic. Johana Córdova, Mgs.

**Director:** Ing. Arturo José Bravo Jiménez, Mgs.

**Autor:** Stalin Leonardo Reyes Ochoa

**Carrera:** Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano

Loja, Marzo 2022

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA</b>	<b>64</b>
1.1 Filosofía Empresarial	64
<b>2. GLOSARIO DE TÉRMINOS</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>3. MARCO LEGAL</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>4. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA</b>	<b>67</b>
<b>5. Propuesta de Acción</b>	<b>69</b>
<b>6. CRONOGRAMA DE APLICACIÓN</b>	<b>13</b>
<b>7. PRESUPUESTO</b>	<b>15</b>
<b>8. RESULTADOS ESPERADOS</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
a. <b>CONCLUSIONES</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
b. <b>RECOMENDACIONES</b>	<b>17</b>

# 1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Es una empresa dedicada a la comercialización de productos de consumo masivo, bazar, electrodomésticos, artículos para el hogar, juguetería, ferretería en general y maquinarias; al igual que la transformación, procesamiento de carnes blancas y rojas, así como la elaboración de productos de panadería y repostería en general, creada desde 1995.



ROCAFROUT



## - 1.1 Filosofía Empresarial

En la creación de la identidad corporativa de una organización es importante implementar su filosofía empresarial. Así como definir el branding de tu negocio es clave para alcanzar tus objetivos de marketing de manera eficaz, la filosofía de tu empresa establece un ambiente propicio para llegar a ellos.

La filosofía de una empresa es el conjunto de elementos que definen las prácticas empresariales que utiliza un negocio para alcanzar sus objetivos comerciales. Permite fortalecer las relaciones con sus clientes y resume el ambiente, la cultura y los valores de la compañía.

Para desarrollar una filosofía empresarial es necesario establecer la misión, la visión y los valores de la misma. No importa el tamaño de tu organización: la filosofía

corporativa debe ser parte fundamental de tu estrategia.

Hay una serie de claves que nos pueden orientar a la hora a crear la filosofía de nuestra empresa:



Su visión es proveer de indumentaria textil y publicitaria con altos estándares de calidad y servicio, al mercado nacional ecuatoriano e internacional, siempre orientando al buen servicio como ventaja competitiva



Su misión es la de ofrecer los mejores productos del mercado textil con una excelente calidad de trabajo, en tiempos óptimos para dar una atención personalizada, eficaz y eficiente, fomentando el trabajo en equipo con gran disposición y servicio.



- Trabajo en equipo
- Responsabilidad

- Iniciativa Anticiparse
- Respeto
- Puntualidad
- Superación
- Liderazgo
- Trabajo en equipo.
- Orientación al Cliente.

## 2. GLOSARIO DE TERMINOS

- **Aptitud:** Es la relación entre la tarea a realizar y la capacidad para ejecutarla
- **Organización:** Es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas.
- **Sistema:** Conjunto de elementos dinámicamente relacionados, que desarrollan una actividad para lograr un objetivo o propósito.
- **Función Técnica:** Relacionada con la coordinación del trabajo y la ejecución de las tareas con la ayuda de la tecnología disponible.
- **Función Social:** Se refiere a la manera de interrelacionar a las personas, el modo de hacerlas trabajar juntas.
- **Valores:** Reglas maestras que rigen nuestro comportamiento.
- **Misión:** Razón perenne de la existencia de una organización.
- **Visión:** Imagen específica de un futuro deseado.
- **Metas (objetivos):** Descripción de resultados deseados en cada etapa de la estrategia.
- **Estrategia:** Conjunto de acciones que nos llevan a la visión de la organización.
- **Acciones:** La manera para llegar a cumplir los objetivos.
- **Eficiencia:** Utilización adecuada de los recursos disponibles.
- **Eficiente:** Que realiza o cumple un trabajo o función con un porcentaje de error mínimo.
- **Beneficios:** Facilidades, comodidades, ventajas o servicios que las empresas ofrecen a sus empleados (Delgado, 2019).
- **Compromiso laboral:** Es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la

organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes (Chiavenato, 1992).

- **Desempeño laboral:** Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos (Chiavenato, 2000).
- **Eficacia:** Es el valor otorgado al logro total de los objetivos que se han fijado en el tiempo que se ha determinado (Kotler, 2003)
- **Gestión de Talento:** También conocido como cuidado de los trabajadores para propiciar un entorno de retención de talento humano por parte de la empresa(Arias, 2020).
- **Incentivos:** Son pagos hechos

por la organización a sus trabajadores (salarios), premios, beneficios, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, supervisión abierta, elogios, entre otros. Los incentivos se llaman también alicientes, recompensas o estímulos(Chiavenato, 2000).

- **Jornada laboral:** Es el tiempo trabajado por el empleado a lo largo del día. La duración de la jornada de trabajo será la pactada en los convenios colectivos o en el contrato de trabajo (Manent, 2015).
- **Motivación:** Cosa que anima a una persona a actuar o realizar algo.
- **Talento:** Conjunto de habilidades, dones, cualidades o virtudes intelectuales que constituyen al capital humano. El talento se considera como un activo intangible que ayuda al desarrollo estratégico de la

organización (Delgado, 2019).

- **Contrato formal:** Acuerdo en relación por el puesto a ocupar.
- **Contrato psicológico:** Expectativa recíproca entre el individuo y la organización que se extiende más allá del contrato formal de empleo.
- **Incentivos:** Pagos realizados por la organización a sus trabajadores.
- **Contribuciones:** Pagos que cada trabajador hace hacia la organización.
- **Equilibrio organizacional:** Es el éxito de la organización en cuanto a remunerar a sus empleados con incentivos adecuados que los motiva a seguir haciendo contribuciones a la

organización para garantizar su supervivencia y su eficacia.

- **Cultura organizacional:** Relación directa entre los aspectos que rodean a los empleados y las diferentes ventajas que brinda la organización hacia los mismos.
- **Clima organizacional:** es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento.

### 3.MARCO LEGAL



La Constitución de la República, definida como el instrumento que contiene las normas fundamentales que amparan los derechos y libertades, que organizan el estado y las instituciones democráticas, e impulsan el desarrollo económico y social de un pueblo, establece en el Art 23, numeral 16, la libertad de empresa como un derecho civil de las personas.

La Comisión de Legislación y Codificación codificó las disposiciones del Código, de las cuales resaltamos la no inclusión de los artículos 115 y 116 derogados tácitamente por lo dispuesto en el Art. 94 de la Ley para la Transformación Económica del Ecuador, que en su inciso sexto, establece que a partir de la vigencia de esta Ley, la bonificación complementaria y la compensación por el incremento del costo de vida, pasan a denominarse «Componentes Salariales en proceso de incorporación a las remuneraciones», y suprime todas las referencias que aludan a «bonificación complementaria» y «compensación por el incremento del costo de vida»; no se incluyen los artículos 205 y 206 subtitulados «Derecho al fondo de reserva por servicios anteriores a 1938», y «Reglas para la aplicación del artículo anterior», respectivamente; no se incluye el artículo 212 subtulado «Préstamos hipotecarios anteriores al 8 de julio de 1955» armonizando con lo dispuesto en la Ley de Seguridad Social; no se incluye el inciso final del artículo 408 de conformidad a la Resolución de la Corte Suprema de Justicia del 25 de mayo de 1989, publicada en el Registro Oficial No. 213 del 16 de junio de 1989 ; igualmente no se incluye el número 4 del artículo 550 referente al Departamento de

Salario Mínimo, en atención a que es el Consejo Nacional de Salarios el que establece el sueldo o salario básico unificado para los trabajadores en general, además de que el Departamento de Salarios que anteriormente funcionaba adscrito a la Dirección General al momento se ha transformado en la Unidad Técnica Salarial, adscrita al Ministerio de Trabajo y Empleo; y no se incluyen los artículos 552 y 554 ya que no existe el cargo ni función de subinspector.

#### **Artículo 4.-**

### **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.

#### **Artículo 18.-**

### **DE LA HERRAMIENTA DE MEDICIÓN DE CLIMA LABORAL. –**

El instrumento que se utiliza para la medición era una encuesta electrónica creada para mediar la percepción que tienen las y los servidores públicos sobre los componentes del liderazgo compromiso y entorno de trabajo dentro de su institución.

#### **ART 9.**

### **DEL OBJETIVO DE LA MEDICIÓN DE CLIMALABORAL.-**

Conocer en forma técnica sistemática la percepción de las y los servidores públicos acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo.



#### **4. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA**

La filosofía empresarial que maneja Zerimar es “más para comprar” y se refiere a su extensa gama de productos tanto en primera necesidad como en bazar y ferretería, razón por la cual ha tenido tan buena acogida dentro del mercado local y su posición en algunos mercados fuera de la ciudad.

En el proceso de observación se pudo constatar que de manera general existen problemas en el clima organizacional de la empresa, se encontró insatisfacción en la mayoría de los trabajadores, debido a diferentes causas y motivos. Tienen responsabilidad solidaria y compartida en todas las labores salvo las específicas asignadas a cada uno. Otro de los departamentos donde se ve un esquema de trabajo parecido es el de Contable con un grupo homogéneo y organizado.

**Tabla 16. Diagnóstico de la empresa**

<b>VENTAJAS</b>	<b>DESVENTAJAS</b>
<b>PERSONAL SATISFECHO LABORANDO EN LA EMPRESA</b>	<b>COLABORADORES DESMOTIVADOS</b>
<b>SE CUMPLEN OBJETIVOS</b>	<b>ESTRÉS LABORAL</b>
<b>LA ENTIDAD TIENDE A CERCER</b>	<b>DISCUSIÓN ENTRE COMPAÑEROS</b>
<b>PARTICIPACION COMO EQUIPO DE TRABAJO</b>	<b>GASTOS PARA LA CONTRATACIÓN DE CAPACITADORES ESPECIALIZADOS QUE IMPLEMENTEN BUENAS PRÁCTICAS SOBRE RESPETO MUTUO ENTRE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA Y</b>

	<b>BUENA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.</b>
<b>INCENTIVAR UN CLIMA DE CONFIANZA</b>	
<b>MEJOR CONTROL DE ENTRADA Y SALIDA DEL PERSONAL</b>	

*Fuente:*

*Elaboración*

*Propia,*

*2022*

## **5. Propuesta de Acción**

En base a la investigación de campo realizada, se observó que la mayoría de empleados no conocen los programas de capacitación que se dictan en la empresa. Por lo que se considera necesario implementar nuevos programas de capacitación especializados en cada área de trabajo para q todos los colaboradores sean partícipes y su trabajo sea más fructífero.

**Objetivo:** Proveer a todos los empleados de la comercializadora del preparación necesaria, en cada área de trabajo para que estos sean capaces de desarrollar al máximo sus habilidades, obteniendo con esto una mejora en el desarrollo de todas las actividades internas y externas.

Entre la propuesta de acción que se tiene planeada para la empresa tenemos las siguientes:

### **Programas de Motivación**

En base a la investigación de campo realizada, se observó que la mayoría de empleados no conocen los programas de motivación. Por lo que se considera necesario implementar nuevos programas de motivación que apliquen a todo el personal.

**Objetivo General:** Implementar programas de motivación para que los empleados de la empresa estén incentivados en el desempeño de sus funciones.

## **Técnicas para Mejorar la Comunicación**

**Objetivo:** Implementar un nuevo sistema de comunicación, del cual todos los empleados sean parte, implementando comunicación cruzada, entre jefes y Empleados.

Cuando una organización no comunica bien, el discurso se pierde y las líneas estratégicas dejan de estar claras. Si no hay una buena comunicación entre los colaboradores, cada cual entenderá las cosas de forma diferente y la inexistencia de un discurso común los desorientará. Para que la Comunicación en la organización sea eficaz y se presente como organizada debe tener una clara finalidad, es decir estar vinculada a objetivos, y a un plan en su conjunto.

Debe de ser MULTIDIRECCIONAL, con esto queremos decir que arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba, y transversal.

Es necesario introducir tecnologías informáticas simples de comunicación, esta debe ser amigable para todos los empleados, es necesario dejar atrás la idea que el uso de Internet o correo electrónico, es solo para los ejecutivos de alto nivel; es una herramienta con la que todos los empleados de la institución deben de contar ya que facilita la comunicación entre los mismos, de distintos departamentos y su costo es bastante accesible.

Es necesario también crear programas de comunicación ascendente, esto con la finalidad de que los Gerentes y Jefes conozcan todas las necesidades de sus empleados, Cada departamento debe formular sus propios objetivos, en función al plan estratégico de la empresa, Lo importante es crear en los empleados la necesidad de llegar a estos. Esto se puede lograr si hacemos a todos los empleados, partícipes de

la creación de los mismos, y dejar que los empleados logren estos objetivos con libertad, creatividad y mucha responsabilidad.

Se trata de hacer parte a todos los empleados de este nuevo concepto para la Organización, una nueva forma de administrar al personal donde se integran todos los recursos: Capital, producción, Recurso Humano, Tecnología y equipo. Todo esto haciendo uso de una comunicación eficiente para lograr los objetivos de la organización.

Es necesario educar a los jefes para tener “la puerta abierta” un jefe que se encierra en su despacho y delega responsabilidades, aumentará el aislamiento, por lo que la comunicación entonces presenta ciertos fallos.

Es esencial entonces lograr una exitosa comunicación interna para lograr que todos los niveles de la empresa se sientan protagonistas y no sólo espectadores, ya que al conocer lo que hace y lo que piensa hacer la organización, se sentirán que forman parte de ella, o sea que todos los empleados trabajen bajo el mismo nombre, el de la organización

### **Evaluación de Desempeño y Feed-Back para mejora continúa.**

**Objetivo:** Actualizar la evaluación de desempeño y retroalimentación de manera que proporcione una descripción exacta y confiable de la forma en que el empleado debe llevar a cabo sus funciones para mejorar el Clima Organizacional

### **Formación de Liderazgo participativo**

**Objetivo:** Lograr que los jefes desarrollen y practiquen el liderazgo participativo para

contribuir a un clima organizacional agradable.

**Descripción:** Se capacitará a los jefes para que estos adquieran conocimientos del liderazgo participativo y lo pongan en práctica. El curso será impartido por una persona del departamento del área de capacitación o recursos humanos que asistirá a algún seminario de Gerencia con Liderazgo. Este curso les ayudará a los gerentes y jefes a ejercer un liderazgo más visionario, creativo, natural y efectivo en situaciones de desarrollo estratégico, cambio organizacional, trabajo en equipo y búsqueda de alta productividad y motivación.

## PROPUESTA DEFINIDA

Para implementar la propuesta en relación a la información obtenida se ha creído conveniente el desarrollo de diferentes actividades que se desarrollaran durante un tiempo determinado y que lograran mejorar el clima organizacional, las cuales se las detalla a continuación:

**Tabla 17. Propuesta de acción**

<b>MEDIDAS</b>  <b>AIMPLEMENTAR</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>Realizar un trabajo planificado para mejorar las condiciones físicas y ambientales de la organización.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analizar si la distribución de los espacios, la ubicación de las personas, el mobiliario, es la más apropiada para la realización del trabajo.</li><li>• Colaborar para mantener el lugar de trabajo limpio y</li></ul>	Jefe de personal

ordenado.

- Suministrar los elementos necesarios para la actividad administrativa como ser útiles y materiales de trabajo indispensables para el trabajo diario.

	<p>entre los empleados y los jefes</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Diseñar actividades para capacitar a los trabajadores en Habilidades y destrezas para poder resolver conflictos.</li><li>• Crear conciencia de lo importante que es trabajar en equipo y realizar actividad en común con el propósito de lograr ese tipo de trabajo.</li></ul>	
--	---	--

<p><b>Mejorar los métodos y manejos de dirección y los procesos de toma de decisiones</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistir o dar cursos sobre liderazgo sus técnicas y como aplicarlos en la organización para alcanzar el éxito</li> <li>• Cursos para jefes sobre reuniones eficaces y para los empleados sobre escucha activa.</li> <li>• Escuchar las diferentes opiniones de los mismos integrantes de cada área para la toma de decisiones.</li> <li>• Mantener un feedback constante</li> </ul>	<p>Gerente</p> <p>Jefe de personal</p>
---	--	--

	<p>entrejefes y empleados</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollar talleres con especialistas sobretécnicas para</li></ul>	
--	---	--

	Manejar los cambios y el temor a tomar decisiones.	
<p><b>Implementar un programa para directivos y empleados sobre fomentar el clima organizacional adecuado y mejorar las relaciones interpersonales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cursos sobre Temas que influyen directamente en el clima laboral Como serla motivación, satisfacción, estilo de dirección, estrés, situaciones de conflicto entre pares, actitudes). Estos cursos tienen que tener una parte teórica y otra práctica para dar soluciones a las problemáticas que existen entre empleados entre sí y entre ellos y los</li> </ul>	<p>Gerente Jefe de personal</p>

	<p>directivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar actividades y Discusiones en grupo sobre los factores que influyen en el clima organizacional o laboral.</li> </ul>	
<p><b>Establecer formas de reconocimiento que permitan una mayor motivación de los empleados o trabajadores</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dar premios o incentivos mensuales o anuales para estimular al empleado en sus tareas y estimularlos de esta forma a</li> </ul>	<p>Jefe de cada área</p>

	lograr mejores resultados en la organización.	
--	---	--

## 6. CRONOGRAMA DE APLICACIÓN

Tabla 18. Cronograma de aplicación

Actividad	abr-08	may-08	jun-08	jul-08	ago-08	sep-08	oct-08	nov-08	dic-08	ene-09	feb-09
<b>Programas de capacitación</b>											
Capacitación Gerente y jefe departamental	Sala de reuniones										
Capacitación personal administrativo		Sala de reuniones									
Capacitación Empleados			Sala de reuniones								
<b>Programas de Motivación</b>											
Actividades de integración				Parque Jipiro							
Premios de reconocimiento					Sala de reuniones						
Beneficios Sociales						Sala de reuniones					
Flexibilidad laboral							Sala de reuniones				
Técnicas de mejorar la comunicación								Sala de reuniones			
Evaluación de desempeño									Sala de reuniones		
Liderazgo participativo										Sala de reuniones	

Entrega Certificados												<b>Salón de eventos</b>
----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------------------------

Fuente: Elaboración Propia, 2022

## 7. PRESUPUESTO

Tabla 19. Presupuesto

<b>Presupuesto de capacitación</b>				
<b>Descripción</b>	<b>U</b>	<b>Can</b>	<b>Costo</b>	<b>Costo</b>
	<b>nid.</b>	<b>tidad</b>	<b>Unitario</b>	<b>Total</b>
<b>expositor</b>	persona	1	400	400
<b>Esferos</b>	Unidad	41	0,25	10,25
<b>Carpetas</b>	Unidad	41	0,3	12,3
<b>Hojas de apunte</b>	Unidad	164	0,01	1,64
<b>Alquiler de</b>	Unidad	1	20	20
<b>proyector</b>				
<b>Impresiones</b>	Unidad	164	0,01	1,64
<b>Anillados</b>	Unidad	41	1	41
<b>Certificados</b>	Unidad	41	5	205
<b>Refrigerios</b>	Unidad	41	2	82
<b>TOTAL</b>				<b>773,83</b>

### Presupuesto total Capacitación

Detalle	Costo Unitario	Costo total
Capacitación Gerente y jefe departamental	773,83	773,83
Capacitación personal administrativo	773,83	773,83
Capacitación Empleados	773,83	773,83
Actividades de integración	773,83	773,83
Premios de reconocimiento	773,83	773,83
Beneficios Sociales	773,83	773,83
Flexibilidad laboral	773,83	773,83
Técnicas de mejorar la comunicación	773,83	773,83
Evaluación de desempeño	773,83	773,83
Liderazgo participativo	773,83	773,83
TOTAL		<b>7738,30</b>

Fuente: elaboración propia

Una vez establecido el tipo de capacitaciones que se van a desarrollar y el tiempo en el cual se van a promover el costo total para la empresa será de 7738,30 para todos los contenidos que se impartirán, a su vez se entregaran certificados de reconocimiento que será debidamente legalizados y se propondrá una motivación adicional para los participantes que asistan a todas las capacitaciones.

## **10.6 MEDIO DE SOCIALIZACIÓN**

Para la socialización de este proyecto para la empresa se utilizó la plataforma demeeet para realizarlo de forma eficaz y eficiente.

Las capacitaciones propuestas, están diseñadas para que todos los empleados de la organización tengan acceso a las mismas. Además, dichas capacitaciones son dirigidas a las áreas que tienen que ser mejoradas, debiendo ofrecer, éstas resultados a corto plazo.

Se han dividido las capacitaciones de la manera en que se hizo el estudio ya que consideramos que es la mejor manera de identificar y mejorar las áreas deficientes, a través de la investigación. Se tomó en cuenta a todos los empleados, de todos los niveles.

Las capacitaciones serán coordinadas por el área de capacitación o departamento de recursos humanos.

- Serán impartidas en horario de la tarde
- Se harán en grupos por la cantidad o cupo

Las capacitaciones propuestas serán:

- Capacitaciones propuestas para Jefaturas de área.
- Capacitación propuesta para el personal administrativo.

El tiempo aproximado para desarrollar todas las capacitaciones propuestas será de 10 meses a partir del mes de marzo del año en curso

El presupuesto está en Anexo detallado por gastos.

Aclaración: Sólo se consignan los gastos de los honorarios de los capacitadores que vienen de otros lugares, hay muchos cursos que los disertantes son de la misma organización y trabajan ad honorem dentro de la escuela judicial. También se tiene en

cuenta los gastos de alojamiento y pasajes de los capacitadores y gastos de materiales didácticos varios como así también los gastos de refrigerio en cada intervalo de los cursos.

La organización proveerá la computadora y el material didáctico. Las capacitaciones serán en las instalaciones de la organización, en el área de capacitación. Tendrá un beneficio a corto plazo como es contar con personal capacitado que ofrezca una mejor calidad de trabajo. Logrando con esto una mayor eficiencia en todas las áreas de la organización.

## **10.7 MATERIAL VISUAL UTILIZADO**

Se trabajará a través de diapositivas con las cuales se darán a conocer los temas más relevantes acerca de la temática propuesta en los cuales todas las personas capacitadas verán y se educarán acerca de las temáticas así mismo los directivos y administrativos tendrán su participación para poder desarrollar nuevos planes de aprendizaje y aumentar sus capacidades.

El material utilizado diapositivas, computador, hojas y pendrive.

Microsoft PowerPoint interface showing a presentation titled "cine laboral - PowerPoint". The ribbon includes tabs for Archivo, Inicio, Insertar, Dibujo, Diseño, Transiciones, Animaciones, Presentación con diapositivas, Grabar, Revisar, Vista, and Ayuda. The "Vista" tab is active, displaying options for Normal, Vista Esquemática, Clasificador de diapositivas, Página de notas, Vista de lectura, Patrón de diapositivas, Patrón de documentos de notas, and Patrón de guías. The main area shows a grid of 15 slide thumbnails, with the first slide titled "PERCEPCIÓN Subjetiva". The status bar at the bottom indicates "Diapositiva 1 de 22" and "Accesibilidad es necesario investigar". The Windows taskbar at the bottom shows the search bar, system tray, and date/time (11:47, 09/04/2022).

## **10.8 ENTREGA DE RESULTADOS**

Al culminar con el proyecto se pudo evidenciar que Para mejorar la variable capacitación, se propone realizar una gestión a nivel interno, en donde las mismas áreas de la institución impartan capacitaciones específicas, de esta manera las áreas se capacitarán sobre los estudios y análisis que desarrollan otras.

## **11 CONCLUSIONES**

- El clima laboral es una variable clave en el desempeño de una organización, y aun cuando no puede ser visto o tocado, el clima de una empresa se percibe, se vive y afecta todos los aspectos de la empresa.
- De acuerdo con la investigación realizada se evidencia que es importante trabajar en los valores colectivos, liderazgo, compromiso, capacitación, factores que se encuentran dentro del rango promedio y que en algunos casos presentan una baja aceptación por parte de los empleados.
- Considerando las respuestas obtenidas en las dimensiones de la encuesta, es importante que la empresa Ramírez Galván Zerimar gestione la manera de capacitar a su equipo de trabajo, mejore la comunicación por parte de la máxima autoridad y entre áreas y se generen estrategias para aumentar el nivel de compromiso y sentido de pertenencia del personal.
- Finalmente, es importante destacar el conocimiento adquirido durante la investigación realizada, ya que el clima organizacional es un tema extremadamente amplio y diverso, que, atado con las personas, cada uno con necesidades y motivaciones diversas, genera múltiples perspectivas de análisis.

## **12 RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a las autoridades de comercializadora Ramírez Galván Zerimar la ejecución del Plan Capacitación para de esta manera reducir el porcentaje de riesgo en clima organizacional que se presenta en la misma.
- Se deberá administrar de la mejor manera posible la información tanto del Proyecto como del Plan Capacitación, para de esta manera obtener mayores beneficios en la empresa.
- El proyecto se ha examinado y conserva información relevante con respecto al tema tratado, el mismo se puede aplicar para el bienestar de los beneficiarios y para la población en general.
- Se recomienda documentar las evaluaciones obtenidas para realizar estudios comparativos y determinar la verdadera ventaja del estudio realizado.

### 13 BIBLIOGRAFÍA

- Alejandro Toro; Alejandro Santin. (2019). *gestion del clima organizacional Intervencion basada en evidencias*. Cincel.
- Benitez Torres, T. (04 de Junio de 2018). Marco Institucional ITSS. *Marco Institucional ITSS*. Loja, Loja, Ecuador. Recuperado el 04 de Junio de 2018
- Brunet, L. (2019). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Trillas.
- 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,.
- Contreras, F. G. (Noviembre de 2015). *www.scielo.conicyt.cl*. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-34292015000400014](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.
- Federico Gan; Jaume Triguine. (2019). *Clima Laboral*. Manual Moderno.

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](http://www.profesionalreview.com):

<https://www.profesionalreview.com/2018/08/26/adobe-indesign-que-es/>

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.](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/131421/Recursos%20digitales.pdf;jsessionid=2FAF24A5DC69516014CEFB1943F26DDF?sequence=1)

[pdf;jsessionid=2FAF24A5DC69516014CEFB1943F26DDF?sequence=1](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/131421/Recursos%20digitales.pdf;jsessionid=2FAF24A5DC69516014CEFB1943F26DDF?sequence=1)

Genaro Matute; Miguel angel Becerra. (2017). *Clima organizacional de las empresas mineras*. Esan.

Gil, E. P. (2002). Identidad y nuevas tecnologías.

[www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/gil0902/gil0902.html](http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/gil0902/gil0902.html).

Glimer, F. y. (2018). *Clima y compromiso organizacional*. Barcelona:

Prentice Hall. Gómez, A. P. (2004). *La cultural escolar en la sociedad neoliberal*.

Málaga: Morata,

cuarta edición.

Guillermo sandoval; Claudia Torres. (2020). *Etimologias* .

Trillas.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\\_](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

Kaufmann-Argueta, J. (Febrero de 2014). *Publicidad Tradicional a la Digital*.  
*Universidad de Navarra*.

Leufet, E. (2020). *Cultura y clima organizacional*.

Pearson. línea, R. d. (2009 de 2009). *www.dialnetunirioja.es*.

Obtenido de

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi50rXQqbfqAhVChOAKHQxiBdwQFjAJegQIBRAB&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4781052.pdf&usg=AOvVaw1ApWv0Fo6A2fTXpVr6wF7Y>

Litwin. G y Stinger. H. (2018). *Dimensiones del clima organizacional*.  
Moderna.

María Eugenia Sánchez Ramos. (2013). *fido.palermo.edu*. Obtenido de  
*fido.palermo.edu*:

[https://fido.palermo.edu/servicios\\_dyc/encuentro2007/02\\_auspicios\\_publicaciones/actas\\_diseno/articulos\\_pdf/049A7.pdf](https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/encuentro2007/02_auspicios_publicaciones/actas_diseno/articulos_pdf/049A7.pdf)

Martinez, C. (S/F). *lifeder.com*. Obtenido de  
<https://www.lifeder.com/instrumentos-investigacion-documental-campo/>

Maslow, A. (2019). *Management*. Cegal.

Mendez, C. E. (2018). *Cultura y Clima, fundamentos en el cambio de organizacion*.

Alfaomega.

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](http://www.fundacionorange.es/wp-content/uploads/2016/11/eE_La_transformacion_digital_del_sector_educacion-1.pdf)

QuestionPro. (s.f. de s.f. de s.f.). *QuestionPro*. Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-entrevista/>

QuestionPro Software. (s.f. de s.f. de s.f.). *QuestionPro*. Obtenido de QuestionPro:<https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>

Quijada, D. F. (2014). *Tecnologías de la persuasión*.

Robles, F. (S/F). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/disenio-metodologico-investigacion/>

Ruben Edel Navarro; Arturo Garcia Santillan; Rocio Casiano. (2019). *Clima Organizacional*. Panama: Edmundo.

Rubio, P. M. (2018). REVISTA CIENTÍFICA DE DOCENCIA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL. *REVISTA CIENTÍFICA DEDOCENCIA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL*.

Sánchez Ramos, M. E. (2012). El Concepto Diseño en el taller de Diseño: Reflexiones Teóricas. *Insigne Visual*, 6.

Stephen Robbins ;David De Cenzo . (2017). *Enfoques del clonflicto*. Prentice

hall. Tena Suck , A. (1995). Manual de Investigación Documental: Elaboración de tesis.

Ilustrada, erimpresa. Obtenido de

[https://books.google.com.ec/books?id=jl8UIVp1xJIC&dq=que+es+el+metodo+fenomenologico+de+investigacion&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=jl8UIVp1xJIC&dq=que+es+el+metodo+fenomenologico+de+investigacion&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Torres, C. (2010). Universidad Técnica de Ambato. Especialización en Bibliotecología y documentació.

Unidas, N. (S/F). *academicimpact.un.org*. Recuperado el 18 de Junio de 2018,

de [academicimpact.un.org](http://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](http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/metodos_tecnicas_investigacion.php)

Weller, M. (2011). *Producción Académica*.

## 14 ANEXOS

### 14.1 PRESUPUESTO

<b>Presupuesto de capacitación</b>				
<b>Descripción</b>	<b>Unid.</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total (por capacitación)</b>
<b>expositor</b>	persona	1	400	400
<b>Esferos</b>	Unidad	41	0,25	10,25
<b>Carpetas</b>	Unidad	41	0,3	12,3
<b>Hojas de apunte</b>	Unidad	16 4	0,01	1,64
<b>Alquiler de proyector</b>	Unidad	1	20	20
<b>Impresiones</b>	Unidad	16 4	0,01	1,64
<b>Anillados</b>	Unidad	41	1	41
<b>Certificados</b>	Unidad	41	5	205
<b>Refrigerios</b>	Unidad	41	2	82
<b>TOTAL</b>				<b>773,83</b>

## 14.2 CRONOGRAMA

Tabla 1: Cronograma

Actividad	abr-08	may-08	jun-08	jul-08	ago-08	sep-08	oct-08	nov-08	dic-08	ene-09	feb-09
<b>Programas de capacitación</b>											
Capacitación Gerente y jefe departamental	Sala de reuniones										
Capacitación personal administrativo		Sala de reuniones									
Capacitación Empleados			Sala de reuniones								
<b>Programas de Motivación</b>											
Actividades de integración				Parque Jipiro							
Premios de reconocimiento					Sala de reuniones						
Beneficios Sociales						Sala de reuniones					
Flexibilidad laboral							Sala de reuniones				
Técnicas de mejorar la comunicación								Sala de reuniones			
Evaluación de desempeño									Sala de reuniones		
Liderazgo participativo										Sala de reuniones	



## 14.3 CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN – VICERRECTORADO



VICERRECTORADO ACADÉMICO

Loja, 30 de Marzo del 2022  
Of. N° 102 -VDIN-ISTS-2022

Sr. (ta). REYES OCHOA STALIN LEONARDO  
**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 **PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAS DEL CLIMA LABORAL EN LA COMERCIALIZADORA RAMIREZ GALVAN -ZERIMAR DE LA CIUDAD DE LOJA PARA EL AÑO 2022**", el mismo cumple con los lineamientos establecidos por la institución; por lo que se autoriza su realización y puesta en marcha, para lo cual se nombra como director de su proyecto de fin de carrera (el/la) Mgs. ARTURO JOSE BRAVO JIMENEZ.

Particular que le hago conocer para los fines pertinentes.

Atentamente,

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



## 14.4 CERTIFICADO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO



Loja, 06 de diciembre de 2021

Presente. -

**SR. RIGOBERTO TORRES GALLEGOS**

De nuestra consideración:

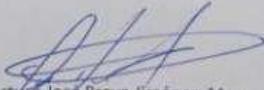
Reciba usted un cordial y atento saludo de parte de quienes hacemos la carrera de Gestión del Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, así mismo permítanos llegar con deseos de éxito en las labores que usted muy acertadamente dirige.

En calidad de director de Titulación, he considerado oportuno plantear el tema denominado, "**Propuesta de plan de mejoras del clima laboral en La Comercializadora Ramírez Galván – Zerimar de 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 Stalin Leonardo Reyes Ochoa con C.I 1105565954, 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. Arturo José Bravo Jiménez, Mgs.  
**DIRECTOR DEL PROYECTO**

  
Stalin Reyes Ochoa  
**ESTUDIANTE RESPONSABLE**

## 14.5 CERTIFICADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO



Loja, 21 de marzo de 2022

Sr. Rigoberto Torres

GERENTE DE LA COMERCIALIZADORA RAMIREZ GALVAN CIA LTDA

Presente.-

De nuestra consideración:

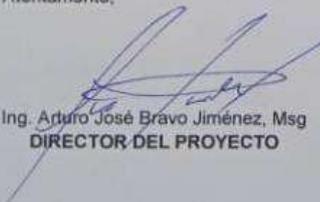
Reciba un cordial y atento saludo de parte de quienes hacemos la carrera de Gestión del Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, así mismo permitámonos llegar con deseos de éxitos en las labores diarias que usted realiza.

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 de investigación denominado **"PLAN DE MEJORAS DEL CLIMA LABORAL EN LA COMERCIALIZADORA RAMIREZ GALVAN - ZERIMAR DE LA CIUDAD DE LOJA PARA EL AÑO 2022"**, realizado por el estudiante **Stalin Leonardo Reyes Ochoa C.I 1105565954**, mismo 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 empresa y el buen desempeño de los colaboradores y trabajadores a su cargo.

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

Atentamente,

  
Ing. Arturo José Bravo Jiménez, Msg  
DIRECTOR DEL PROYECTO

  
Stalin Leonardo Reyes Ochoa  
ESTUDIANTE RESPONSABLE



Loja, 24 de marzo de 2022

Ing. Arturo José Bravo Jiménez, Mgs  
DOCENTE DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO

Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, a la vez deseándole éxitos en sus funciones encomendadas.

En atención al oficio s/n con fecha 29 de marzo del 2022 suscrito por usted en calidad de Director de Titulación, donde solicita la autorización para que el estudiante Stalin Leonardo Reyes Ochoa C.I. **1105565954**, realice la socialización de los resultados finales del tema de investigación denominado **"PLAN DE MEJORAS DEL CLIMA LABORAL EN LA COMERCIALIZADORA RAMIREZ GALVAN - ZERIMAR DE LA CIUDAD DE LOJA PARA EL AÑO 2022"** en la institución e indique la fecha, hora y responsable para el proceso de socialización.

Quiero indicar que muy gustosos autorizamos que el estudiante antes mencionado realice el proceso de socialización en nuestra empresa el día 01 de Abril del 2022 a partir de las 10h00

Atentamente.

Sr. Rigoberto Torres DIRECTOR  
GERENTE DE LA COMERCIALIZADORA RAMIREZ GALVAN CIA LTDA



## 14.6 ENCUESTA APLICADA



### **ENCUESTAS APLICADAS A LOS EMPLEADOS DEL AUTOSERVICIOZERIMAR DE LA CIUDAD DE LOJA.**

1. Edad
2. Genero
3. ¿Considera que el ambiente laboral es favorable para desarrollar sus actividades?
4. ¿Que hace la empresa por fomentar el clima laboral?
5. ¿En una escala del 1 al 5, ¿qué tan emocionado está de ir a trabajar?
6. ¿Cómo puede la organización mejorar el clima laboral?
7. ¿Mi equipo y otros equipos reconocen y valoran mi trabajo?
8. ¿Me gusta trabajar con nuevos equipos?
9. ¿Mi gerente reconoce mi trabajo, lo que me motiva a dar lo mejor de mí?
10. ¿Dentro de la institución ha sido víctima de una o más veces de ofensas por sus compañeros?
11. ¿Estoy emocionado de ir a trabajar los lunes?
12. ¿Qué condiciones de trabajo le brindan en la institución?

**13.** ¿Cree usted que si existiera un conflicto laboral se daría solución inmediata?

**14.** ¿Está usted de acuerdo con la implementación de un plan de mejora en el climalaboral para la organización?

## 14.7 ENTREVISTA APLICADA



### **ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE LA COMERCIALIZADORARAMIREZ GALVAN Cia. Ltda. -ZERIMAR DE LA CIUDAD DE LOJA**

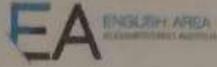
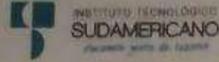
1. ¿Qué cargo desempeña en la Comercializadora Zerimar?
2. ¿Considera Ud. que existe un buen clima laboral? por qué?
3. ¿Qué estrategias emplea la empresa para fomentar el clima laboral?
4. ¿Ha existido conflictos entre trabajadores?
3. ¿Cuál es el nivel de estudio que usted posee?
4. ¿Qué es el éxito para Ud.?
5. ¿Considera Ud. que es importante la motivación de un buen clima laboral?  
¿Porqué?
6. ¿Cree Ud. que la remuneración y beneficios son apropiados para que exista buenclima laboral?

## 14.8 PLAN DE SOCIALIZACIÓN

**Tabla 2:** Plan de Capacitación

Fecha	Herramienta utilizada	Actividades	Objetivo	Contenido socializado	Día	Hora	Observaciones
01 de abril de 2022	Brochure	Socialización del plan de mejora del clima laboral	Socializar los resultados del proyecto de Investigación con el Gestor de Talento Humano de la “Comercializadora Ramirez Galvan”, con el propósito de ofrecer herramientas para mejorar el clima laboral que atraviesa la empresa.	Plan de mejoras de clima laboral, presupuesto y objetivos	Vierne s	10h00	Por motivos de no generar malestar en los servicios que presta la institución se realiza la socialización únicamente con el Gestor de Talento Humano.

## 14.9 CERTIFICADO DE ABSTRACT



CERTIF N° 007-KC-ISTS-2022  
Loja, 30 de Abril de 2022

La suscrita, Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño, **DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS - CIS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO "SUDAMERICANO"**, a petición de la parte interesada y en forma legal,

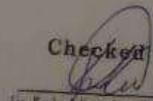
### CERTIFICA:

Que el apartado **ABSTRACT** del Proyecto de Investigación de Fin de Carrera del señor **REYES OCHOA STALIN LEONARDO** estudiante en proceso de titulación periodo Octubre 2021 – Mayo 2022 de la carrera 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. Karla Juliana Castillo Abendaño  
ENGLISH TEACHER

Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño,  
**DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS ISTS - CIS**

## 14.10 EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DEL PROCESO

### FASE 1



### FASE 2



## SOCIALIZACIÓN



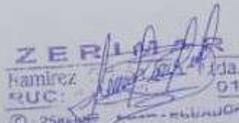
Loja, 01 de abril del 2022

SR. RIGOBERTO TORRES  
GERENTE DE COMERCIALIZADORA RAMIREZ GALVAN CIA LTDA.

CERTIFICO:

Que el Sr. **STALIN LEONARDO REYES OCHOA** con cedula de identidad Nro. **1105565954**, socializo el proyecto denominado "PLAN DE MEJORAS DEL CLIMA LABORAL EN LA COMERCIALIZADORA RAMIREZ GALVAN - ZERIMAR DE LA CIUDAD DE LOJA PARA EL AÑO 2022" el día viernes 01 de abril, el cual obtuvo una buena acogida por nuestros colaboradores a la vez agradezco por sus recomendaciones hacia nuestra empresa.

Lo precedente informo en honor a la verdad y autorizo el uso de este documento para los trámites que al interesado le convenga.

  
ZERIMAR  
Ramirez Galvan Cia. Ltda.  
RUC: 01  
D. 25848  
Sr. Rigoberto Torres  
GERENTE DE LA COMERCIALIZADORA RAMIREZ GALVAN CIA LTDA



 @zerimarecuador  0986720923  @zerimarecuador  Ancón y Gran Colombia

## ENTREGA DE RESULTADOS

