

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO



INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
Hacemos gente de talento!



TALENTO HUMANO
TECNOLOGÍA SUPERIOR

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TEMA:

ANÁLISIS DEL IMPACTO DEL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO DE LA CIUDAD DE LOJA, PARA EL AÑO 2023.

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

AUTORAS

Ortega Samaniego Lisseth Jimena

Pacheco Pérez María Cristina

DIRECTOR

Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs.

Loja, octubre 2023

CERTIFICACIÓN

Ing.

Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs.

DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICA:

Que ha supervisado el presente proyecto de investigación titulado “ANÁLISIS DEL IMPACTO DEL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO DE LA CIUDAD DE LOJA, PARA EL AÑO 2023” el mismo que cumple con lo establecido por el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano: por consiguiente, autorizo su presentación ante el tribunal respectivo.

Loja, octubre 2023



Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs.

1105040222

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Loja, octubre de 2023

Nombres: María Cristina

Apellidos: Pacheco Pérez

Cédula de Identidad: 0705809069

Carrera: Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano

Semestre de ejecución del proceso de titulación: Abril – octubre 2023

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

Análisis del impacto del clima laboral y su incidencia en la satisfacción del cliente en el instituto superior tecnológico sudamericano de la ciudad de Loja, para el año 2023.

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.



.....
Pacheco Pérez María Cristina
C.I.: 0705809069

Loja, octubre de 2023

Nombres: Lisseth Jimena

Apellidos: Ortega Samaniego

Cédula de Identidad: 0704570936

Carrera: Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano

Semestre de ejecución del proceso de titulación: Abril – octubre 2023

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

Análisis del impacto del clima laboral y su incidencia en la satisfacción del cliente en el instituto superior tecnológico sudamericano de la ciudad de Loja, para el año 2023.

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.



.....
Ortega Samaniego Lisseth Jimena
C.I.: 0704570936

DEDICATORIA

Mi dedicatoria va dirigida a Dios, quien me brindo los recursos necesarios para poder asistir y cumplir con todo lo que necesitaba para lograr mi objetivo, a mi amado padre Vicente Ortega Morales que a pesar de no estar físicamente presente, su recuerdo me impulsó a seguir y nunca rendirme pudiendo hoy mirar al cielo y decir lo logramos, a mi madre Elvia Samaniego quien con su ayuda incondicional y motivación me mantuvo firme y a mis hijos Linda Emilia, María Soledad y David Enrique quiénes siendo tan pequeños comprendían que mamá tenía que viajar para cumplir su sueño.

Con aprecio y cariño

Lisseth Ortega

Con todo el amor y cariño a mi querida familia mis queridos padres, por su constante apoyo y comprensión de manera especial a mi hija Anthonella Maite Castro Pacheco.

Con amor

María Cristina

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento al Instituto Superior Tecnológico Sudamericano quien como institución me brindo las herramientas para formarme profesionalmente de manera especial a las autoridades quienes me dieron la apertura para realizar la investigación del tema de mi tesis, a la carrera de Gestión del Talento Humano que por medio de sus docentes me brindo conocimientos necesarios para cumplir mi propósito y a mi director de tesis Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase que con su guía, enseñanza y dedicación contribuyó a que se llegará a cristalizar mi anhelo de ser una profesional.

Con estima y cariño

Lisseth Ortega

La bondad y amor de Dios son infinitos.

Agradezco en primer lugar al Instituto Superior Tecnológico Sudamericano quien me brindo los conocimientos para emprender en este largo camino del saber, a todas las autoridades de la institución por la apertura para la realización del presente trabajo a nuestro director de proyecto Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase por su apoyo constante para culminar con éxito

María Cristina Pacheco

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; Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs. en calidad de director del proyecto de investigación de fin de carrera; y, Pacheco Pérez María Cristina, Ortega Samaniego Lisseth Jimena, en calidad de autoras del proyecto de investigación de fin de carrera; mayores de edad emiten la presente acta de cesión de derechos.

SEGUNDA. - Pacheco Pérez María Cristina, Ortega Samaniego Lisseth Jimena, realizó la Investigación titulada: análisis del impacto del clima laboral y su incidencia en la satisfacción del cliente en el instituto superior tecnológico sudamericano de la ciudad de Loja, para el año 2023 para optar por el título de Tecnólogo en la Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja, bajo la dirección del Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs.

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

CUARTA. - Los comparecientes Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs., en calidad de Director del proyecto de investigación de fin de carrera y Pacheco Pérez María Cristina, Ortega Samaniego Lisseth Jimena, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en proyecto de investigación de fin de carrera titulado: análisis del impacto del clima laboral y su incidencia en la satisfacción del cliente en el instituto superior tecnológico sudamericano de la ciudad de Loja, para el año 2023 a favor del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja; y, conceden

autorización para que el Instituto pueda utilizar esta investigación en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

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

Para constancia suscriben la presente cesión de derechos, en la ciudad de Loja, en el mes de octubre del año 2023.



Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs.
DIRECTOR
C.I.: 1105040222



María Cristina Pacheco Pérez
AUTORA
C.I.: 0705809069



Lisseth Jimena Ortega Samaniego
AUTORA
C.I.: 0704570936

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN	2
DECLARACIÓN JURAMENTADA	3
DEDICATORIA.....	7
AGRADECIMIENTO.....	8
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS.....	9
ÍNDICE	11
ÍNDICE DE FIGURAS.....	15
ÍNDICE DE TABLAS	16
1. RESUMEN.....	18
2. ABSTRACT.....	20
3. PROBLEMÁTICA.....	22
4. TEMA	24
5. ELECCIÓN DE LA LÍNEA Y SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	25
6. JUSTIFICACIÓN	26
7. OBJETIVOS	28
7.1. Objetivo General	28
7.2. Objetivos Específicos	28
8. MARCO TEÓRICO.....	29
8.1. Marco Institucional	29
8.1.1. Reseña Histórica	29

8.1.2.	<i>Modelo educativo</i>	32
8.2.	MARCO CONCEPTUAL	34
8.2.1.	<i>Clima Laboral</i>	34
8.2.2.	<i>Importancia del Clima laboral</i>	34
8.2.3.	<i>Características del clima laboral</i>	35
8.2.4.	<i>Ventajas de un buen clima laboral.</i>	36
8.2.6.	<i>Factores de evaluación del clima laboral.</i>	37
8.2.7.	<i>Satisfacción del cliente</i>	39
8.2.8.	<i>Estrategias para mejorar el clima laboral</i>	39
8.2.9.	<i>Dimensión del clima organizacional.</i>	41
8.2.10.	<i>Diagnóstico del clima laboral</i>	41
•	<i>Evaluación de la investigación.</i>	43
9.	METODOLOGÍA	44
9.1.	<i>Tipos de métodos</i>	44
9.1.1.	<i>Método fenomenológico</i>	44
9.1.2.	<i>Método hermenéutico</i>	44
9.1.3.	<i>Método practico proyectual</i>	45
9.2.	<i>Técnicas de investigación</i>	45
9.2.1.	<i>Entrevista</i>	46
9.2.2.	<i>Encuestas</i>	46
9.3.	<i>Diseño metodológico</i>	46
9.3.1.	<i>Fase Preliminar: Levantamiento de información.</i>	46
9.3.2.	<i>Fase I: Levantamiento de información primaria</i>	47
9.3.2.1.	<i>Determinación de la muestra</i>	48
10.	ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	49
10.1.	<i>Observación directa</i>	49

	13
10.2. <i>Entrevista</i>	49
10.3. <i>Entrevistados</i>	49
10.3. <i>Encuesta</i>	53
11. PROPUESTA DE ACCIÓN	66
11.1. <i>Introducción</i>	66
11.2. <i>Presentación</i>	66
11.3. <i>Beneficiarios</i>	67
11.4. <i>Estructura</i>	68
11.5. <i>PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO</i>	69
1. QUIENES SOMOS.....	72
2. GLOSARIO DE TERMINOS.....	75
3. MARCO LEGAL	79
3.1. <i>Constitución De La República Del Ecuador</i>	79
3.2. <i>Normas ISO 9001</i>	80
3.3. <i>Reglamento de régimen académico</i>	81
4. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	82
5. PRESENTACION A LA EMPRESA	83
6. PLAN DE ACCIÓN.....	85
7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	122
8. PRESUPUESTO	124
9. RESULTADOS ESPERADOS.....	125
11.6. <i>Medio de socialización</i>	126
11.7. <i>Material visual utilizado</i>	127

11.8.	<i>Entrega de resultados</i>	127
12.	CONCLUSIONES	128
13.	RECOMENDACIONES	129
14.	BIBLIOGRAFÍA	131
15.	ANEXOS	135
15.1.	<i>Plan de socialización</i>	152
15.2.	<i>Evidencias fotográficas del proceso</i>	155
	155

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Constructivismo social	33
Figura 2 Ventajas de un buen clima laboral.....	36
Figura 3 Desventajas de un mal clima laboral	37
Figura 4 Estructura del levantamiento de Información.....	47
Figura 5 Ambiente Laboral.....	54
Figura 6 Condiciones laborales.....	55
Figura 7 Espacios de convivencia y armonía.....	56
Figura 8 Sanciones	57
<i>Figura 9 Eventos negativos.....</i>	<i>58</i>
<i>Figura 10 Eventos en los que participa.....</i>	<i>59</i>
<i>Figura 11 Comunicación y trabajo en equipo</i>	<i>60</i>
<i>Figura 12 Reconocimiento al compromiso y responsabilidad</i>	<i>61</i>
<i>Figura 13 Clientes externos convivencia institucional.....</i>	<i>62</i>
<i>Figura 14 Como se siente en su trabajo</i>	<i>63</i>
<i>Figura 15 Acciones negativas</i>	<i>64</i>
<i>Figura 16 Plan de clima laboral.....</i>	<i>65</i>
<i>Figura 17 Flujograma De Procesos Para La Elaboración De La Propuestas</i>	<i>68</i>

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Entrevista a la Rectora Del ISTS.....	49
Tabla 2	Entrevista a la Vice Rectora Del ISTS	50
Tabla 3	Entrevista al jefe de Talento Humano Del ISTS	51
Tabla 4	Ambiente Laboral	53
Tabla 5	Condiciones laborales	54
Tabla 6	Espacios de convivencia y armonía	55
Tabla 7	Sanciones.....	56
Tabla 8	Eventos negativos	57
Tabla 9	Eventos en los que participa.....	59
Tabla 10	Comunicación y trabajo en equipo.....	60
Tabla 11	Reconocimiento al compromiso y responsabilidad	61
Tabla 12	Clientes externos convivencia institucional	62
Tabla 13	Como se siente en su trabajo	63
Tabla 14	Acciones negativas.....	64
Tabla 15	Plan de clima laboral	65
Tabla 16	Beneficiarios directos	67
Tabla 17	Ventajas y desventajas del plan de acción	83
Tabla 18	Matriz plan de acción por ejes	85
Tabla 19	Eje de diagnostico.....	88
Tabla 20:	Eje de diagnóstico estrategia #1.....	90
Tabla 21	Presupuesto de la estrategia #1 del eje de diagnóstico.....	92
Tabla 22	Eje #2 Incidencia en la satisfacción del cliente	92
Tabla 23	Análisis de instrumentos y técnicas	93
Tabla 24	Análisis de instrumentos y técnicas	93
Tabla 25	Análisis de instrumentos y técnicas	94
Tabla 26	Análisis de instrumentos y técnicas	94
Tabla 27	Análisis de instrumentos y técnicas	95
Tabla 28	Presupuesto de la estrategia #1del eje de incidencia en la satisfacción del cliente.....	96
Tabla 29	Eje #3 Satisfacción Laboral.....	96

Tabla 30 Eje de satisfacción laboral estrategia #1	97
Tabla 31 Taller de capacitación de trabajo en equipo y comunicación efectiva	98
Tabla 32 Presupuesto de la estrategia #1del eje de incidencia en la satisfacción del cliente.....	100
Tabla 33 Taller de capacitación de trabajo en equipo y comunicación efectiva ..	100
Tabla 34 Presupuesto de la actividad dos del eje de análisis	101
Tabla 35 Planificación de reconocimientos e incentivos.....	102
Tabla 36 Presupuesto de la estrategia #1del eje de incidencia en la satisfacción del cliente.....	103
Tabla 37 Reuniones directivos y colaboradores	103
Tabla 38 Presupuesto de la estrategia #1del eje de incidencia en la satisfacción del cliente.....	104
Tabla 39 Actividades de pausa activa.	104
Tabla 40 Presupuesto de la estrategia #1del eje de incidencia en la satisfacción del cliente.....	105
Tabla 41 Presupuesto de la estrategia #1del eje de incidencia en la satisfacción del cliente.....	106
Tabla 42 Presupuesto de la estrategia #1del eje de incidencia en la satisfacción del cliente.....	108
Tabla 43 Conformación de delegaciones deportivas.....	108
Tabla44 Presupuesto de la estrategia #1 del eje de diagnóstico.....	109
Tabla 45 Presupuesto de la estrategia #1del eje de incidencia en la satisfacción del cliente.....	110
Tabla 46 Eje #4 Compromiso Laboral.....	110
Tabla 47 Presupuesto de la estrategia #4 del eje de compromiso laboral.....	112
Tabla 48 Eje #5 Feedback retroalimentación o plan de mejoras.....	112
Tabla 49 Eje #5 Feedback retroalimentación o plan de mejoras.....	115
Tabla 50 Presupuesto de la estrategia #1del eje de compromiso laboral.....	116
Tabla 51 cronograma de actividades plan de acción	122
Tabla 52 Cronograma.....	145
Tabla 53 Presupuesto.....	146

1. RESUMEN

El clima laboral es uno de los factores primordiales en el desarrollo de las organizaciones, debe garantizar condiciones equitativas de trabajo, donde el personal pueda desarrollar sus labores con motivación y responsabilidad. El presente trabajo académico desarrolla una investigación en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano a fin de conocer el impacto del clima laboral y su incidencia en la satisfacción del cliente, donde se evidencia varias aristas que requiere reforzar el ambiente laboral, para lograr un ambiente seguro, participativo y adecuado en el desarrollo de las funciones diarias.

El objetivo principal de esta investigación es la elaboración una propuesta de mejoras de clima laboral mediante el análisis y diagnóstico del entorno de trabajo que permitan al Instituto Superior Tecnológico Sudamericano sede Loja mejorar su productividad y capacidad de servicios a los usuarios. Para su desarrollo se aplicó el método fenomenológico que aportó en la revisión y recopilación de información bibliográfica, así también el método hermenéutico que sirvió de fuente para el análisis de los resultados obtenidos de los instrumentos como son la encuesta y entrevista, para finalizar se aplicó el método proyectual mismo que se empleó en la elaboración de la propuesta.

Con los resultados obtenidos se planteó un plan de mejora del clima laboral del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, donde se determinan cinco ejes de gestión con diferentes actividades metodológicas a realizarse dentro de la organización, las cuales están enfocadas de manera significativa en la mejora de la convivencia

institucional, a un corto plazo y con ello garantizar una mejora en la satisfacción de los usuarios.

Del estudio realizado se deduce que es necesario la implementación del plan de mejora de clima laboral en la institución educativa puesto que existen varias aristas que se deben atender, el mismo servirá como instrumento para mejorar el entorno de trabajo, su desarrollo deberá ser participativo con la intervención de las autoridades a fin de fortalecer los lazos de amistad y compañerismo.

2. ABSTRACT

The work environment is one of the most crucial factors in the development of organizations, it must ensure equitable working conditions, where staff can develop their work with motivation and responsibility. The present academic work develops research in the Instituto Superior Tecnológico Sudamericano to know the impact of the work environment and its incidence in the customer satisfaction, where it is evidenced several edges that requires to reinforce the work environment to achieve a safe, participative and adequate environment in the development of the daily functions.

The main objective of this research is the elaboration of a proposal to improve the work environment through the analysis and diagnosis of the work environment that will allow the Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, Loja in order to improve its productivity and service capacity to users. For its development, the phenomenological method was applied, which contributed to the review and compilation of bibliographic information, as well as the hermeneutic method, which served as a source for the analysis of the results obtained from the instruments such as the survey and interview. Finally, the project method was applied, which was used in the elaboration of the proposal.

Therefore, with the results obtained, a plan for improving the work environment of the Instituto Superior Tecnológico Sudamericano was proposed, where five management axes were determined with different methodological activities to be carried out within the organization, which are significantly focused on improving institutional coexistence, in the short term. Thus, to guarantee an improvement in user satisfaction.

Finally, from the study conducted, it can be deduced that it is necessary to implement a plan to improve the work environment in the educational institution, since there are several aspects that need to be addressed, which will serve as an instrument to boost the work environment.

Traducido por: Lic. Jordy Christian Granda Feijoo, Mgs. - 1105263931 – 0967352473

3. PROBLEMÁTICA

La presente investigación tiene como propósito analizar la importancia que tiene el clima organizacional en la productividad laboral, hoy en día las organizaciones requieren aprovechar lo mejor de su talento humano, están conscientes del valor que representa para el éxito de las organizaciones.

En el contexto mundial Vargas (2017) en su estudio realizado en la Universidad ESAN donde determina la percepción de los docentes con respecto al clima laboral, demuestra que existen serias dificultades de comunicación al trabajar en grupos, y un escaso reconocimiento de su trabajo y prestigio docente, lo que genera una disminución de la motivación en relación a su trabajo, y un grado de insatisfacción en los docentes que influye en su autoestima, ocasionando conflicto, frustración, estrés, en función de ello sugiere mejorarlas condiciones de trabajo, reconocer la labor docente y una coordinada comunicación entre los mismos.

Así mismo, la insatisfacción laboral de los trabajadores en Colombia llega al 80%, de los cuales el 25% reportan a su trabajo como principal fuente de estrés a los que continuamente se encuentran sometidos acrecentando la insatisfacción laboral con el paso del tiempo, las jornadas laborales extensas son factores que afectan el clima laboral en las empresas de este país, han identificado que el promedio anual de horas trabajadas se sitúa en 2.150, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (Montes, 2019).

A nivel de país Pilligua y Arteaga (2019) realizaron un estudio sobre el clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de la empresa Hardepex Cía.

Ltda, haciendo énfasis al número de personas que labora dentro de la organización, la problemática principal es la falta de ambientes adecuados para el personal, la exigencia de incremento en las ventas y la producción en tiempos récords, lo que ha generado una negatividad en el rendimiento productivo de la organización disminuyendo de manera considerable el mismo, los autores sugieren implementar cambios significativos en función del clima laboral proponiendo que se preste mayor atención al personal dentro de la organización y que se genere ambientes laborables adecuados.

Por otro lado, un estudio realizado por Mogollón (2018) acerca de la asertividad y su influencia en el clima laboral del personal de la Universidad Tecnológica Indoamericana nos muestra que la asertividad engloba características que determinan la calidad de la interacción para con las demás personas, mientras que el clima laboral es una variable que se encuentra en constante cambio y se forma sobre la base de sus diferentes interacciones el autor realizó su estudio a 85 personas concluyendo que un elevado nivel de personal tiene un bajo nivel en expresión de asertividad, influyendo en el clima laboral, recomienda la aplicación de talleres que potencien estas habilidades comunicacionales tan necesarias para general un buen clima laboral.

Con lo anteriormente mencionado se infiere que quizá uno de los problemas más influyentes dentro de las organizaciones de educación superior es presentar un clima laboral inadecuado, en el cual el personal se sienta insatisfecho, desmotivado, poco valorizado, como consecuencia influiría de manera negativa en la satisfacción que pueda tener el usuario al ser atendido, y con ello disminuya la demanda del servicio por una mala administración del talento humano en función del clima laboral, es por ello, que se pretende realizar una investigación en el Instituto tecnológico Sudamericano a fin de conocer el impacto del clima laboral y su incidencia en la satisfacción del cliente.

4. TEMA

“Análisis del impacto del clima laboral y su incidencia en satisfacción del cliente en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja, para el año 2023”.

5. ELECCIÓN DE LA LÍNEA Y SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

- **Línea de investigación**
 - Desarrollo humano, seguridad industrial y salud ocupacional

- **Sub línea de investigación**
 - Clima laboral

6. JUSTIFICACIÓN

La investigación corresponde a la línea de investigación de desarrollo humano seguridad industrial y salud ocupacional y la sub línea de clima laboral correspondiente a las líneas de investigación Instituto Tecnológico Superior Sudamericano.

El clima laboral es de vital transcendencia dentro de las organizaciones, es la fuerza o impulso que hace que mejore el nivel de productividad de la misma, en ese sentido se hace necesario trabajar constantemente en tácticas que permitan aplicarlo en el entorno laboral de las organizaciones a fin de poder alcanzar una mejor producción y un clima laboral apropiado.

Por otro lado, la presente investigación se justifica académicamente como parte de un requerimiento elemental para obtener el título de tercer nivel de Tecnólogo Superior en Gestión del Talento Humano en el Instituto Tecnológico Superior Sudamericano de la carrera de Gestión del Talento Humano, así lo establece el artículo 21, en su literal del Reglamento de Régimen Académico, en el que expresa que las carreras tanto técnicas como tecnológicas deben realizar un trabajo de titulación.

El trabajo académico permitirá determinar a partir de un análisis el impacto que genera el clima laboral, y de qué manera incide en la satisfacción de los clientes, se justifica a nivel tecnológico, considerando que en la actualidad las organizaciones emplean procesos tecnológicos que influye en los procesos de administración, comunicación, ejecución de tareas, seguridad, y trabajo en equipo, dicho esto, se aprecia como las instituciones promueve la motivación en el desarrollo de un clima laboral optimo, así como también el aportar con propuestas innovadoras, aplicando procesos tecnológicos que permitan una sana convivencia laboral, con ello ofertar una atención personalizada a los usuarios.

La investigación se sitúa en términos del ámbito social el cual nos ayuda identificar varios factores que inciden en el clima laboral y a su vez repercuten en la atención al cliente teniendo en cuenta que esto nos da la pauta para elaborar estrategias y un plan de acción que aporte de manera significativa al desarrollo local, regional y nacional, por ello se hace necesario indagar sobre el clima laboral que se desarrolla dentro de la misma y conocer cuál es el nivel de incidencia en la satisfacción de los clientes, para así, los directivos de la institución puedan apreciar lo positivo y negativo, para así tomen decisiones que vayan encaminadas en el logro de contar con una institución que brinde calidad y calidez, y satisfaga las necesidades de sus usuarios.

Referente en el ámbito económico un clima laboral positivo hace que los empleados se sientan bien al dirigirse a su trabajo, y esto, proporciona la motivación necesaria para mantenerlos productivos y activos durante todo el día.

Diversos estudios han demostrado que los empleados más saludables desempeñan mejor su trabajo, podrán impulsar procesos de capacitación, con el fin de incentivar mayor compromiso de los servidores con la institución, para que sean considerados en el caso de los servidores por contrato o con nombramiento provisional, para formar permanentemente parte de la Institución y estabilizar su situación laboral.

7. OBJETIVOS

7.1. Objetivo General

Elaborar una propuesta de mejoras de clima laboral mediante el análisis y diagnóstico del entorno de trabajo que permitan al Instituto Superior Tecnológico Sudamericano Campus Loja mejorar su productividad y capacidad de servicios a los usuarios.

7.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar el clima laboral, desde sus aspectos teóricos conceptuales a través de fuentes de información primarias y secundarias.
- Diagnosticar el impacto del clima laboral en los colaboradores del ISTS mediante la recolección de información a través de la aplicación de la encuesta y entrevista a fin de obtener información real sobre el manejo del clima laboral y la satisfacción del cliente en la institución.
- Diseñar un plan de mejoras del clima laboral a través de la aplicación de estrategias, y actividades integradoras que permitan mejorar el ambiente laboral y la satisfacción de los colaboradores en el ISTS.
- Socializar el plan de mejoras del clima laboral y los resultados del proyecto investigativo con las autoridades del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de esta manera contribuir a la institución, y pueda ponerlo en práctica para mejorar sus procesos internos.

8. MARCO TEÓRICO

8.1. Marco Institucional

8.1.1. Reseña Histórica

El Señor Manuel Alfonso Manitio Conumba crea el Instituto Técnico Superior Particular Sudamericano para la formación de técnicos, por lo que se hace el trámite respectivo en el Ministerio de Educación y Cultura, el cual con fecha 4 de junio de 1996 autoriza, con resolución Nro. 2403, la creación y el funcionamiento de este Instituto Superior, con las especialidades del ciclo post bachillerato de: Contabilidad Bancaria, Administración de Empresas y Análisis de Sistemas.

Posteriormente, con resolución Nro. 4624 del 28 de noviembre de 1997, el Ministerio de Educación y Cultura autoriza el funcionamiento del ciclo post bachillerato, en las especialidades de: Secretariado Ejecutivo Trilingüe y Administración Bancaria. Con resolución Nro. 971 del 21 de septiembre de 1999, resuelve el Ministerio de Educación y Cultura elevar a la categoría de Instituto Tecnológico Superior Particular Sudamericano, con las especialidades de: Administración Empresarial, Secretariado Ejecutivo Trilingüe, Finanzas y Banca, y Sistemas de Automatización.

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

formar parte del Consejo Nacional De Educación Superior CONESUP, con registro institucional Nro. 11-009 del 29 de noviembre de 2000.

A medida que avanza la demanda educativa el Instituto propone nuevas tecnologías, es así que de acuerdo con el Nro. 160 del 17 de noviembre de 2003, la Dirección Ejecutiva del CONESUP otorga licencia de funcionamiento en la carrera de: Diseño Gráfico y Publicidad, para que conceda títulos de técnico superior.

Con acuerdo ministerial Nro. 351 del 23 de noviembre de 2006, el CONESUP acuerda otorgar licencia de funcionamiento para las tecnologías en las carreras de: Gastronomía, Gestión Ambiental Electrónica y Administración Turística.

En circunstancias de que en el año 2008 asume la dirección de la academia en el país el CES (Consejo de Educación Superior), la SENESCYT (Secretaría Nacional de Educación Superior Ciencia y Tecnología) y el CEAACES (Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior), el Tecnológico Sudamericano se une al planteamiento de la transformación de la educación superior tecnológica con miras a contribuir con los objetivos y metas planteadas en el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, para el consecuente cambio de la matriz productiva que nos conduzca a ser un país con un modelo de gestión y de emprendimiento ejemplo de la región.

Esta transformación inicia su trabajo en el registro de carreras, metas que luego de grandes jornadas y del esfuerzo de todos los miembros de la familia sudamericana se consigue mediante Resolución RPC-SO-11-Nro.110-2014 con fecha 26 de marzo del 2015. Con dicha resolución, las ocho carreras que en aquel entonces ofertaba el Tecnológico Sudamericano demuestran pertinencia para la proyección laboral de sus futuros profesionales.

En el año 2014 el CEAACES ejecuta los procesos de evaluación con fines de acreditación a los institutos tecnológicos públicos y particulares del Ecuador; para el Tecnológico Sudamericano, este ha sido uno de los momentos más importantes de su vida institucional en el cual debió rendir cuentas de su gestión. De esto resulta que la institución acredita con una calificación del 91% de eficiencia según resolución del CES y CEAACES, logrando estar entre las instituciones mejor puntuadas del Ecuador.

Actualmente, ya para el año 2022 el Tecnológico Sudamericano ha dado grandes pasos, considerando inclusive el esfuerzo redoblado ejecutado durante cerca de dos años de pandemia sanitaria mundial generada por la Covid 19; los progresos se concluyen en:

- 10 carreras de modalidad presencial
- 7 carreras de modalidad online
- 2 carreras de modalidad semipresencial
- 1 centro de idiomas CIS, este último proyectado a la enseñanza – aprendizaje de varios idiomas partiendo por el inglés. Actualmente Cambridge es la entidad externa que avala la calidad académica del centro.
- Proyecto presentado ante el CES para la transformación a Instituto Superior Universitario
- Proyecto integral para la construcción del campus educativo en Loja – Sector Moraspamba.
- Proyecto de creación de la Sede del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano en la ciudad de Machala
- Progreso hacia la transformación integral digital en todos los procesos académicos, financieros y de procesos.

Nuestros estudiantes provienen especialmente del cantón Loja, así como de la provincia; sin embargo, hay una importante población estudiantil que proviene de otras provincias como El Oro, Zamora Chinchipe, Azuay e incluso de la Región Insular Galápagos.

La formación de seres humanos y profesionales enfocados a laborar en el sector público como privado en la generación de ideas y solución de conflictos es una valiosa premisa, empero, el mayor de los retos es motivar a los profesionales de tercer nivel superior tecnológico para que pasen a ser parte del grupo de emprendedores; entendiéndose que esta actividad dinamiza en todo orden al sistema productivo, económico, laboral y por ende social de una ciudad o país.

La misión, visión y valores constituyen su carta de presentación y su plan estratégico su brújula para caminar hacia un futuro prometedor en el cual los principios de calidad y pertinencia tengan su asidero.

8.1.2. Modelo educativo

A través del modelo curricular, el modelo pedagógico y el modelo didáctico se fundamenta la formación tecnológica, profesional y humana que es responsabilidad y objetivo principal de la institución; cada uno de los modelos enfatiza en los objetivos y perfiles de salida estipulados para cada carrera, puesto que el fin mismo de la educación tecnológica que brinda el Instituto Sudamericano es el de generar producción de mano de obra calificada que permita el crecimiento laboral y económico de la región sur del país de forma prioritaria.

Figura 1
Constructivismo social



Nota: En la presente imagen podemos visualizar percibe el aprendizaje como actividad personal enmarcada en contextos funcionales.

El modelo en conjunto está sustentado en la Teoría del Constructivismo; el constructivismo percibe el aprendizaje como actividad personal enmarcada en contextos funcionales, significativos y auténticos. Todas estas ideas han sido tomadas de matices diferentes, se pueden destacar dos de los autores más importantes que han aportado más al constructivismo: Jean Piaget con el Constructivismo Psicológico y Lev Vygotsky con el Constructivismo Social.

El modelo curricular basado en competencias pretende enfocar los problemas que abordarán los profesionales como eje para el diseño. Se caracteriza por: utilizar recursos que simulan la vida real, ofrecer una gran variedad de recursos para que los estudiantes analicen y resuelvan problemas, enfatizar el trabajo cooperativo apoyado por un tutor y abordar de manera integral un problema cada vez.

8.2. MARCO CONCEPTUAL

8.2.1. Clima Laboral

De acuerdo con lo expresado por la Fundación para la motivación de los recursos humanos (2016) citado en Medina (2022) indica que “El clima laboral es la suma de las percepciones que los trabajadores tienen sobre el medio humano y físico donde se desarrolla la actividad cotidiana de la organización” además infiere que el clima laboral es un factor primordial dentro de la cultura organizacional por lo tanto es parte de su historia, valores institucionales y tradición.

Por otro lado, Chiavenato (1992), leído en Parrales, Castro & Herrera (2023) exponen que el clima organizacional conforma el medio interno de una organización, el espacio psicológico particularidad que existe en cada organización, así también refieren que el clima organizacional comprende diferentes aspectos dentro de la organización como los factores estructurales, sociales, por ello la importancia del clima laboral, el cual permite detectar factores como la motivación, recompensa e incentivo, beneficios laborales entre otros, quienes son pieza fundamental para un buen ambiente laboral, por ende el logro de objetivos y metas.

8.2.2. Importancia del Clima laboral

El clima laboral es vital dentro de las organizaciones en ese sentido Segredo (2013) citado en Gualán (2021) expresa es de suma importancia puesto que permite a las organizaciones identificar su realidad institucional de esta manera constituye un componente esencial para desarrollar las estrategias organizacionales, facilitando a los altos mandos una visión futura de la organización, y un elemento de diagnóstico institucional, de esta manera se puede identificar las necesidades de la entidad e relación al futuro deseado.

Por otra parte, Bravo (2021) manifiesta que el clima laboral es prioritario dentro de las empresas dado que los beneficios que se obtiene de un buen clima laboral son múltiples, de la misma manera se lo conoce como clima organizacional y se define como un conjunto de actividades o rutinas que se generan dentro de una empresa y están estrechamente relacionadas con la satisfacción de los trabajadores como de los usuarios, por lo tanto este busca promocionar un buen ambiente de trabajo en el cual los trabajadores generen experiencias positivas en el desarrollo de sus labores diarias.

8.2.3. Características del clima laboral

El clima laboral en la actualidad representa un factor esencial dentro de las organizaciones, un ambiente laboral sano presenta particularidades fáciles de distinguir, identificarlos es de suma importancia, principalmente si lo que se desea hacer es cambiar el ambiente laboral y buscar nuevas oportunidades que brinden comodidad, tranquilidad y un ambiente sano, por ello las empresas determinan que un buen clima laboral se caracteriza por diferentes razones entre ellas.

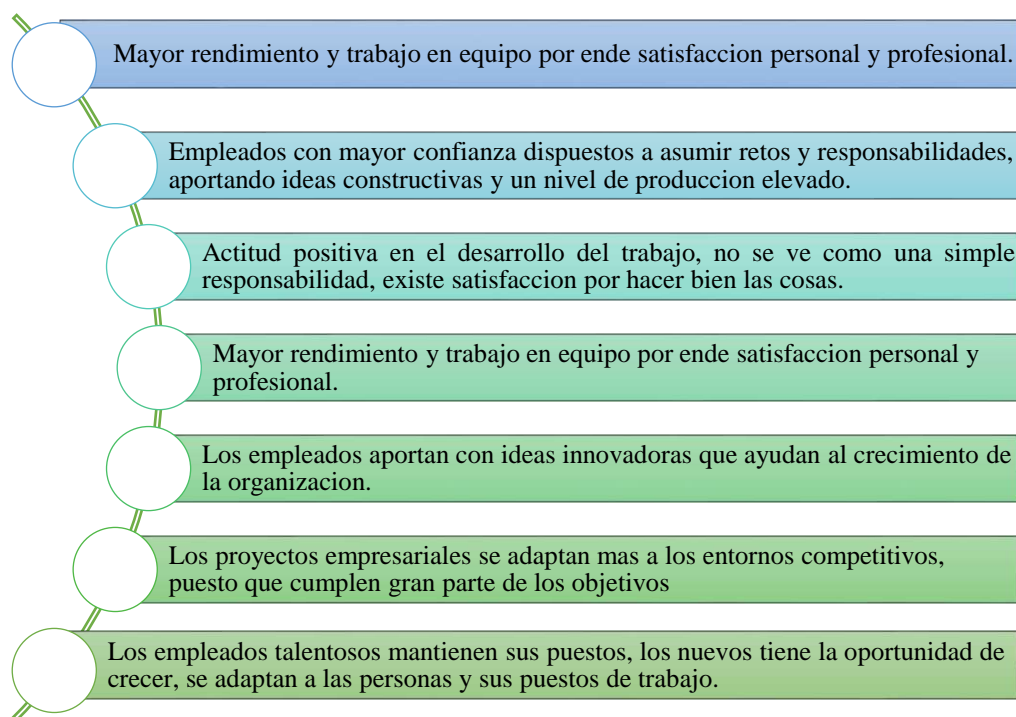
- Poseer un entorno productivo.
- Mantener canales de comunicación abiertos de manera permanente.
- Mantener equipos de trabajo donde se pueda apreciar la empatía en cada uno de sus integrantes.
- Ofrecer refuerzos positivos.
- Brindar oportunidades de crecimiento a los empleados.
- Observar optimismo
- Favorecer un equilibrio entre la vida personal y laboral. Indeed (2021) citado en Bravo & Mancheno (2022)

8.2.4. Ventajas de un buen clima laboral.

Un buen clima laboral es fundamental dentro de toda organización dado que genera una serie de ventajas que permite sin duda un destacado desempeño en el personal en cada uno de sus puestos de trabajo, más aún si lo que se genera es un clima laboral negativo con un ambiente hostil, causando una serie de desventajas que definitivamente acarreará graves problemas tanto en el personal como en el rendimiento de la organización.

Figura 2

Ventajas de un buen clima laboral.



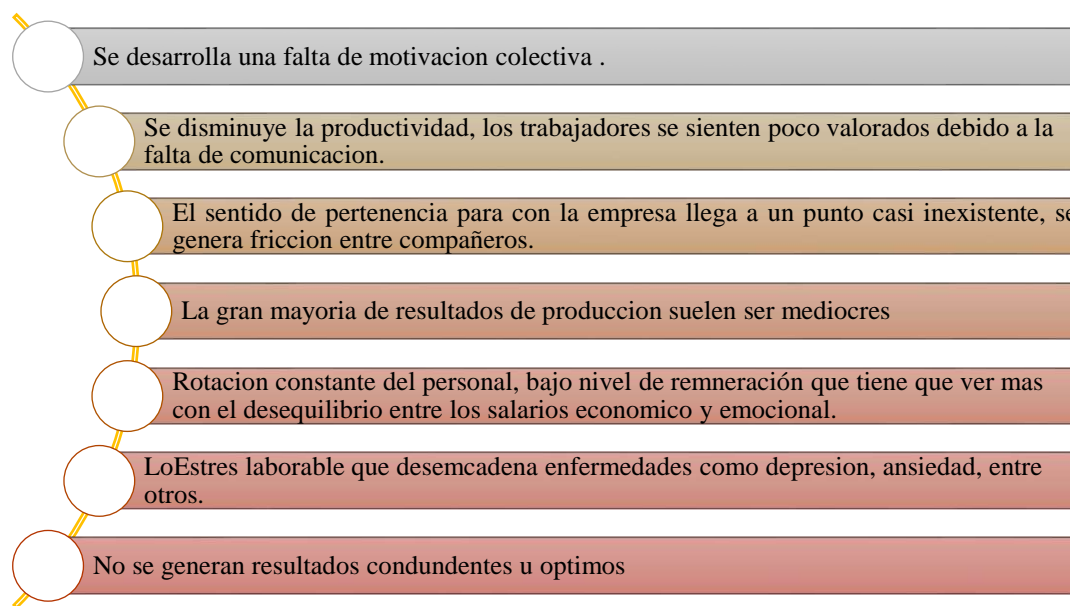
Nota: el presente gráfico indica las ventajas de un buen clima laboral tomado de Medina (2022) & Bravo (2022)

8.2.5. Desventajas de un mal clima laboral

Un mal clima laboral genera conflictos, mismos que puede ser provocado por diversos factores. A continuación, se detalla algunas de ellas.

Figura 3

Desventajas de un mal clima laboral



Nota: El presente gráfico indica las ventajas de un buen clima laboral tomado de Medina (2022) & Bravo (2022)

8.2.6. Factores de evaluación del clima laboral.

En relación al clima laboral se puede expresar que son muchos los factores importantes dentro de las organizaciones, especialmente como perciben el ambiente donde se desarrolla su trabajo de manera permanente, sin duda presentara mucha relación con la confianza, estabilidad, trabajo en equipo, y sinergia total existente entre ellos, estos factores juegan un papel primordial puesto que de ello dependerá los resultados positivos o negativos que influirán en el rendimiento de la organización.

Piligua & Arteaga (2019)

De la misma manera el autor hace referencia a lo citado por Reyes (2010) quien describe seis factores relevantes para el clima laboral.

- **Comunicación.** – debe desarrollarse mediante un sistema abierto, por lo tanto, no debe restringirse por su nivel de jerarquía descendente si no horizontal, de esta forma cada empleado estará informado de los objetivos, necesidades y logros de la empresa, además refiere que la comunicación es un arte de influencia sobre los individuos tiene poder de credibilidad, por ende, autoridad para liderar.
- **Colaboración.** –este factor evalúa la madurez, respeto, forma de comunicación, nivel de colaboración y compañerismo, confianza, por consiguiente, estos factores agregan importancia a un buen clima laboral, así se genera una calidad de relaciones humanas dentro del personal de esta manera los clientes pueden sentirse más a gusto en recibir el servicio brindado.
- **Liderazgo.** - posee sus teorías y enfoques, involucra de manera directa a quienes están dirigiendo y tiene la responsabilidad en cada área, si se presenta un buen liderazgo los resultados serán positivos.
- **Carrera profesional.** – está vinculada al nivel de formación académica, habilidades y destrezas que tengan los trabajadores para inclinarse por un ascenso laboral, el mismo que sin dudar lo mejorará la calidad de vida y su ingreso económico estará acorde al trabajo desempeñado. Por lo tanto, las empresas deben fomentar a su personal a prepararse profesionalmente con la finalidad de que vayan ascendiendo en sus cargos o puestos de trabajo y sea una motivación para seguir prestando sus servicios de manera eficiente y responsable en la empresa.

- **Satisfacción laboral.** - representa el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Sin dudar lo un empleado que se encuentre en un ambiente agradable de trabajo, donde se reconozca su labor y lo incentiven a mejorar, va a generar en sí mismo satisfacción laboral, por ello se debe propiciar constantemente una relación sana entre los jefes y subordinados.
- **Condiciones físicas.** - en este apartado el autor hace referencia a lo establecido por Elton Mayo quien expresa “los ambientes, la iluminación, la reducción de ruidos, herramientas y equipos para los empleados eran elementos sustanciales (condiciones físicas), y que toda organización debe brindar a sus trabajadores para que sean más productivos”. Por esta razón se debe tomar decisiones acertadas que generen un correcto clima laboral.

8.2.7. Satisfacción del cliente

De acuerdo con lo contextualizado por (Thompson 2019 leído en Miranda et al (2021) indica el cliente es la persona, empresa u organización que compra de manera voluntaria productos o servicios que requiere o anhela para sí mismo, a otra persona, empresa u organización, por esta razón se producen y comercializan los productos y servicios.

Por otro lado, hace referencia a lo citado por Raffino (2020) quien expresa “El concepto de cliente se utiliza para hacer referencia a las personas o entidades que hacen usufructo de los recursos o servicios que brinda otra”

8.2.8. Estrategias para mejorar el clima laboral

Sin duda el valor que tiene el clima laboral a nivel mundial en las organizaciones es esencial por ello es vital considerar las estrategias que se deben implementar para

mejorar el clima laboral en ese sentido se hace referencia a lo establecido por el portal web RRHH Digital (2021) citado por Medina (2022) quienes sugieren seis estrategias.

- **Flexibilidad laboral.** – expresa que se debe emplear una buena organización, de tal forma que las autoridades generen confianza a su personal, sin dejar el vínculo físico o reuniones esporádicas.
- **Mantener una mejor comunicación.** - es necesario generar espacios de comunicación entre todos los empleados de la organización sin considerar el cargo que ostenten, pues cada uno necesita ser escuchado por lo que debe dar paso a espacios de comunicación con la finalidad que se consideren parte de la empresa, y que su trabajo tiene un propósito significativo, de esta manera se logre una mayor eficiencia en su trabajo.
- **Capacitación:** los profesionales como los obreros en la organización deben estar preparados académicamente para desenvolverse en el área de trabajo, esto genera satisfacción al desempeñar su trabajo, por ello se debe brindar capacitaciones permanentes para el personal, de esta manera logren un mejor desempeño en el área o departamento al que pertenece.
- **Ampliar beneficios.** - es importante reflexionar en las necesidades del personal en función de ello crear beneficios que aporten de manera significativa en su vida personal, familiar, económica, así el personal mostrará motivación al realizar su trabajo.
- **Invertir en su bienestar.** – se deben implementar programas de apoyo psicológico, nutricional o físico, con contenidos enfocados al bienestar emocional para mejorar la satisfacción de los trabajadores.

8.2.9. Dimensión del clima organizacional.

La temática del clima laboral es muy amplia en ese sentido (Weisbors 1976) leído en García & Valle (2020) refieren seis dimensiones del clima organizacional.

- Los propósitos u objetivos, es decir aquello que la organización estableció como una meta a cumplir en un corto o mediano plazo.
- Las relaciones existentes en el personal, es decir cómo se actúa en la resolución de conflictos.
- Su estructura, cómo está organizada jerárquicamente y la división y delegación de funciones a cada ente.
- Los mecanismos de ayuda, implementación de herramientas tecnológicas en los procesos, que aporten de manera significativa en el desarrollo de las actividades.
- Sistema de recompensas e incentivos para un mejor desarrollo de sus labores y tareas asignadas.
- Liderazgo dirigir con autonomía, equilibrio.

8.2.10. Diagnóstico del clima laboral.

En cuanto al diagnóstico se trata de un análisis profundo del pasado y presente de una organización en ese sentido Segredo (2013) citado por Calero & Zambrano (2019) contextualizan que el diagnóstico del clima laboral es aquel que provee una retroalimentación sobre los procesos que afectan el comportamiento dentro de las organizaciones al estar estrechamente relacionado con las actitudes influye decisivamente en el comportamiento de los seres humanos, por ello se debe aplicar una medición al clima laboral que no solo permitirá obtener un diagnóstico además generará una reflexión que permitirá efectuar consensos entre las partes y con ello desarrollar

cambios sustentables, por ello se establece los siguientes pasos que nos permitirán desarrollar la investigación y establecer el diagnóstico institucional.

- **Formulación de instrumentos y técnicas de investigación.**

Para tener resultados creíbles es necesario la aplicación de instrumentos de recolección de datos, en ese sentido (Torres, Paz & Salazar, 2019), leído en Ayala (2021) expresan “el proceso de recopilar y medir información sobre variables específicas en un sistema establecido, que luego permite responder preguntas relevantes y evaluar los resultados, serán utilizados encuestas y entrevistas” para obtener datos primarios”.

Con lo anteriormente expuesto una vez determinado la población objeto de estudio se deberá considerar en función de la problemática los instrumentos y técnicas de investigación a emplear en el presente estudio.

- **Tabulación e interpretación de datos**

Una vez que concluido el primer paso de aplicación de instrumentos de recolección de datos, se deberá realizar un compendio de resultados a través de tablas con resultados numéricos, la respectiva tabulación e interpretación gráfica, de esta manera conseguir resultados cuantitativos, en el caso de haber aplicado una entrevista se podrá determinar el resultado a través del análisis cualitativo.

- **Análisis de resultados**

Así también se debe realizar un análisis de los resultados obtenidos, de los aspectos evaluados, una vez recopilada y ordenada la información nos permitirá conocer la situación organizacional para generar conclusiones y recomendaciones que permitan un mejor manejo del clima laboral en la misma.

- **Evaluación de la investigación.**

Al término del diagnóstico se deberá realizar una evaluación, para constatar la realidad del diagnóstico ejecutado con lo que se espera suceda, el desarrollo mismo de la investigación dará a conocer la realidad institucional, y de esta manera ejecutar una intervención generando estrategia y recomendaciones que permitan a la par ir mejorando, e innovando en el proceso de manejo del clima laboral a fin de ofrecer un servicio con calidad y calidez.

- **Socialización.**

A fin que la institución pueda conocer los resultados de la investigación, se deberá realizar una socialización del presente estudio con los directivos, y con ello puedan implementar planes que permitan mejorar esta realidad institucional.

9. METODOLOGÍA

Con respecto al proceso tecnológico Gómez (2021) expresa la metodología representa a los métodos y técnicas empleados en un proceso investigativo con la finalidad de poder generar datos relevantes y necesarios que permitan una aproximación al objeto de estudio, son de vital importancia puesto que garantizan la científicidad del proceso investigativo, además referencia a lo citado por (Bunge, 1979:19) “es un estilo de pensamiento y de acción”

9.1. Tipos de métodos

9.1.1. Método fenomenológico

Con respecto al termino fenomenología la Universidad de Colima en su portal de tesis hace referencia a lo citado por (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) la gran cantidad de fenómenos por estudiar no presenta limites, por ello puede adentrarse en el estudio de emociones, percepciones, razonamientos, experiencias, por consiguiente, puede interesarse en aspectos tanto de la vida cotidiana como de fenómenos excepcionales.

En correspondencia a lo expuesto se logró estudiar las suposiciones complejas del tema investigativo así pues se aplica entrevistas y encuestas a los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Sudamericano Campus Loja, con el fin de recolectar datos y posterior conocer la información sobre el clima laboral y su incidencia en la atención al cliente para dar una respectiva sugerencia de solución a los problemas que se presenten en el mismo.

9.1.2. Método hermenéutico

El método hermenéutico se emplea en una serie de ramas como las ciencias sociales y humanistas, la filosofía, metafísica, teología, literatura con la finalidad de interpretar

textos sobre todo de autores reconocidos, en consecuencia, se puede asegurar que ha tenido su tiempo para ser comprobado y verificado por lo que contribuye a la creación de conocimientos a través de la literatura (Machado 2017)

Este método se implementó para recopilar información bibliográfica que sirvió de antecedente en la investigación, además de la elaboración del marco teórico con la información investigada que se centran en explicar lo relacionado al clima laboral, ventajas y desventajas de un mal clima laboral y su incidencia en la atención a los usuarios. Finalmente se completó toda la información obtenida de las fuentes de investigación bibliográfica como libros, revistas, páginas de internet, etc.; de igual forma se desarrolló en base a las normas APA permitiendo mejor comprensión del trabajo investigativo.

9.1.3. Método práctico proyectual

Con base en lo contextualizado por la Universidad de la Empresa (2023) “Metodología proyectual como el conjunto de procedimientos utilizados durante un proceso de trabajo para resolver un problema de diseño. Requiere habilidades y conocimientos específicos”

Este método permite realizar un análisis del impacto del clima laboral y su incidencia en la satisfacción del cliente, mediante una secuencia de acciones, que permite obtener el diagnóstico del clima laboral en la institución y establecer sugerencias y estrategias para mejorar la problemática diagnosticada.

9.2. Técnicas de investigación

“Las técnicas de investigación comprenden un conjunto de procedimientos organizados sistemáticamente que orientan al investigador en la tarea de profundizar en el conocimiento y en el planteamiento de nuevas líneas de investigación” (Maya 2014)

9.2.1. Entrevista

La entrevista es una técnica de 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, la definen 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". (Pamela, 2013).

La presente técnica es aplicada a los directivos principales Rector, vice rector académico y coordinador de talento humano con la finalidad de obtener información para realizar un análisis e interpretación; de la información receptada por parte de los entrevistados.

9.2.2. Encuestas

La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, puesto que permite obtener y elaborar datos de manera rápida y eficaz, estas se ejecutan a través de un entrevistador empleando la técnica del cuestionario. (Anguita, 2003), esta técnica recoge información de gran beneficio mediante preguntas bien organizadas, la cual sirvió para recoger datos referentes a la existencia de conflictos en el entorno laboral de esta organización es así que se aplica a los colaboradores del Instituto Tecnológico Sudamericano campus Loja.

9.3. Diseño metodológico

9.3.1. Fase Preliminar: Levantamiento de información.

Se empleo el método hermenéutico, mismo que permitió realizar la búsqueda de información teórica necesaria para determinar los diferentes factores que afectan el clima laboral en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, sus ventajas y

desventajas, pero sobre todo de qué manera incide en la atención a los usuarios, y obtener el nivel de gravedad del objeto de estudio.

Figura 4

Estructura del levantamiento de Información



Nota: fuentes bibliográficas

9.3.2. Fase I: Levantamiento de información primaria

Se realizo un diagnóstico de la situación actual que presenta el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, con la finalidad de profundizar en el contexto actual del clima laboral en los colaboradores de la institución, la relación laboral existente entre los mismos, por ello se empleó el método fenomenológico, propiciando un acercamiento, a su vez que se aplicó una encuesta a los colaboradores y una entrevista a las autoridades

de la institución misma que a través de sus resultados nos permitieron realizar una inferencia con los resultados obtenidos.

9.3.2.1.Determinación de la muestra

La institución educativa cuenta con 65 colaboradores en los diferentes departamentos, por ello con la finalidad de obtener resultados fidedignos no se establece una muestra, puesto que se aplica a el total de los colaboradores del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano a fin de obtener información real que contribuya a determinar el tipo de clima laboral que existe en la misma.

10. ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

10.1. Observación directa

Esta técnica permitió poder observar de más cerca el entorno en el cual se desenvuelven el personal del Instituto Tecnológico Sudamericano, es decir su convivencia, trato, cordialidad entre cada uno de los colaboradores de los departamentos y la interacción con los usuarios, permitiendo tener un primer acercamiento a la realidad institucional en lo referente al clima laboral.

10.2. Entrevista

La entrevista se constituyó por 10 preguntas abiertas aplicadas a 3 autoridades de la institución educativa como son la rectora, vicerrectora, y jefe de talento humano, los resultados permitieron conocer la gestión que realizan las autoridades del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, así como los procesos que lleva para gestionar una adecuada convivencia y clima laboral dentro de la organización, la cual permita ofrecer un servicio de calidad en función de una óptima convivencia entre el personal.

10.3. Entrevistados

Entrevista # 1

Tabla 1

Entrevista a la Rectora Del ISTS

Nombre y apellido del entrevistado	Ing. Ana Marcela Cordero Clavijo Mgs.
Cargo que desempeña	Rectora Del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano
1. ¿Considera usted que el personal de la institución conoce la misión, visión y los principios institucionales y trabaja en función de los mismos?	En efecto conocen la filosofía institucional.
2. ¿Considerando que el clima laboral es la percepción que tienen los colaboradores hacia su ambiente de trabajo y que afecta directa o indirectamente a su desempeño ¿Cómo definiría el clima laboral en la institución?	El clima laboral de entre los colaboradores del ISTS es muy bueno, sin embargo, no es el ideal dado que hay muchas aristas que intervenir y muchas asperezas a limar.
3. ¿Cuáles son las estrategias que la institución aplica para promover el trabajo en equipo?	Son varias: trabajo de equipo por carreras, cartas de navegación contenidas en el PEDI y agendas de carrera, trabajo por metas, evaluación por

	pares, actividades eventuales de team building, celebración de cumpleaños, eventos sociales institucionales.
4. ¿De qué manera la institución retribuye a los mejores colaboradores de acuerdo a su desempeño?	Se les retribuye con cargos jerárquicos más altos, con bonificaciones por coordinaciones, con mejora salarial según el reglamento de escalafón.
5. ¿Considera usted que el ambiente físico que le ofrece a sus colaboradores es idóneo para un correcto desempeño laboral?	Considero que es muy bueno, sin embargo, se puede y se debe pensar en mayores actividades y recursos para mejorar el ambiente físico de los trabajadores.
6. ¿Cuál es el proceso que aplica a los colaboradores en caso de existir un llamado de atención?	Se llama la atención del colaborador siguiendo el Reglamento Interno de trabajo aprobado por el Ministerio de Trabajo, se aplica llamado de atención verbal, llamado de atención escrito y amonestación económica según sea el caso.
7. ¿Qué tipo de acciones ejecuta la institución para fortalecer las relaciones interpersonales y mejorar el clima laboral?	Esta contestada en la pregunta tres.
8. ¿A su criterio, ¿Cómo es la relación que existe entre directivos y colaboradores?	Desde mi punto de vista es muy bueno puesto que siempre recibo el apoyo de ellos, para reafirmar o lo contrario habrá que conocer el criterio de ellos.
9. ¿Cuál es el proceso que aplica la institución para la mediación y solución de conflictos?	En el ISTS en todo momento se promueve el dialogo y la conciliación, depende del colaborador el sostener un compromiso frente a su propia palabra y temas como la empatía, la amistad y el respeto a las diferencias ajenas.
10. ¿Considera usted importante el diseño de un plan de mejoras de clima laboral que contribuya al compromiso y satisfacción de los colaboradores y por qué?	Totalmente de acuerdo, un plan de mejoras del clima laboral siempre le vendría bien a la institución.

Nota: autoridades del ISTS

Entrevista # 2

Tabla 2

Entrevista a la Vice Rectora Del ISTS

Nombre y apellido del entrevistado	Ing. Paulina Alemania Martínez Vega Mgs.
Cargo que desempeña	Vice Rectora Del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano
1. ¿Considera usted que el personal de la institución conoce la misión, visión y los principios institucionales y trabaja en función de los mismos?	Si
2. ¿Considerando que el clima laboral es la percepción que tienen los colaboradores hacia su ambiente de trabajo y que afecta directa o indirectamente a su desempeño ¿Cómo definiría el clima laboral en la institución?	Hay un clima tranquilo y con equidad
3. ¿Cuáles son las estrategias que la institución aplica para promover el trabajo en equipo?	Motivación, liderazgo, por parte de autoridades compromiso y cumplimiento de responsabilidad. Capacitación al personal.

4. ¿De qué manera la institución retribuye a los mejores colaboradores de acuerdo a su desempeño?	Con estímulos en salarios y académicamente. Según el reglamento de escalafón docente y administrativo.
5. ¿Considera usted que el ambiente físico que le ofrece a sus colaboradores es idóneo para un correcto desempeño laboral?	Si, en un 80% y un 20% de falencia por ser un edificio en arriendo donde no se permite total adecuación a las necesidades institucionales.
6. ¿Cuál es el proceso que aplica a los colaboradores en caso de existir un llamado de atención?	Notificación escrita y económica según sea la falta en base al reglamento de trabajo.
7. ¿Qué tipo de acciones ejecuta la institución para fortalecer las relaciones interpersonales y mejorar el clima laboral?	Actividades de integración, pausas activas, talleres de liderazgo y relaciones interpersonales.
8. ¿A su criterio, ¿Cómo es la relación que existe entre directivos y colaboradores?	De respeto mutuo, dialogo y compromiso.
9. ¿Cuál es el proceso que aplica la institución para la mediación y solución de conflictos?	Existe una comisión mediadora de conflictos.
10. ¿Considera usted importante el diseño de un plan de mejoras de clima laboral que contribuya al compromiso y satisfacción de los colaboradores y por qué?	Si es importante mantener un plan de mejoras actualizado en base a las reformas actuales para beneficio de todos los miembros de la comunidad.

Nota: autoridades del ISTS

Entrevista # 3

Tabla 3

Entrevista al jefe de Talento Humano Del ISTS

Nombre y apellido del entrevistado	Abg. Luis Fernando Juárez
Cargo que desempeña	Jefe de Talento Humano Del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano
1. ¿Considera usted que el personal de la institución conoce la misión, visión y los principios institucionales y trabaja en función de los mismos?	Un 95% tiene conocimiento
2. ¿Considerando que el clima laboral es la percepción que tienen los colaboradores hacia su ambiente de trabajo y que afecta directa o indirectamente a su desempeño ¿Cómo definiría el clima laboral en la institución?	Controversia
3. ¿Cuáles son las estrategias que la institución aplica para promover el trabajo en equipo?	Actividades/ Capacitación
4. ¿De qué manera la institución retribuye a los mejores colaboradores de acuerdo a su desempeño?	Puede ser un día o medio día de vacaciones, remuneración económica.
5. ¿Considera usted que el ambiente físico que le ofrece a sus colaboradores es idóneo para un correcto desempeño laboral?	Falta espacio para actividades físicas se trata de que la estructura cumpla con todos los requisitos.
6. ¿Cuál es el proceso que aplica a los colaboradores en caso de existir un llamado de atención?	Dialogar con el docente/ administrativo/ colaborador.

	Pre aviso, amonestación, llamado de amonestación verbal o escrito, amonestación económica. Terminación de contrato.
7. ¿Qué tipo de acciones ejecuta la institución para fortalecer las relaciones interpersonales y mejorar el clima laboral?	Capacitaciones
8. ¿A su criterio, ¿Cómo es la relación que existe entre directivos y colaboradores?	Respeto, responsabilidad, funciones, afinidad.
9. ¿Cuál es el proceso que aplica la institución para la mediación y solución de conflictos?	Convocar a una reunión. Objeto de la controversia para dar solución al problema.
10. ¿Considera usted importante el diseño de un plan de mejoras de clima laboral que contribuya al compromiso y satisfacción de los colaboradores y por qué?	No. Debe ser realizado por nosotros mismos es decir por la institución educativa.

Nota: autoridades del ISTS

10.2.2. Análisis de resultados

Las instituciones educativas buscan ofrecer excelencia académica, por ello trabajan constantemente en la mejora de los procesos en el desarrollo de su actividad educativa, en virtud de ello es importante realizar acciones que permitan una valoración holística del clima laboral para determinar sus fortalezas y debilidades, en función de ello puedan realizar acciones en beneficio de la convivencia institucional.

Se aplicó la entrevista a tres directivos de la institución educativa, en la cual expresan que el personal conoce de la filosofía institucional, por ello consideran que la existencia de un plan de mejora de clima laboral actualizado para la institución constituiría un aporte positivo para fortalecer las aptitudes y capacidades de sus colaboradores, en función de ello se fortalezca los lazos de compañerismo y amistad entre todos.

Asumen que el clima laboral generalmente presenta un ambiente tranquilo, con equidad, la relación entre sus colaboradores es de respeto mutuo, dialogo y compromiso, a pesar de ello ocasionalmente se genera algún tipo de controversia entre ellos por lo

tanto resulta conveniente intervenir algunas aristas, limar asperezas, para el bien de la convivencia institución.

Es válido mencionar, que la institución realiza generalmente acciones que van en beneficio de mantener un clima laboral saludable, entre las cuales detallan capacitaciones, actividades motivadoras, trabajo en equipo, liderazgo de parte de sus directivos, además de reconocer de manera permanente con estímulos salariales o académicos, el buen desempeño de sus colaboradores y su compromiso con la institución.

Dado el caso de conflicto o controversia entre sus colaboradores, los directivos argumentan que realizan el proceso en función del reglamento interno que posee la institución, mismo que para su ejecución ha sido previamente aprobado por el Ministerio del Trabajo, por consiguiente lo primero será mantener un dialogo entre los involucrados intentar darle una solución al problema, en caso de persistencia, se realizan amonestaciones verbales o escritas, de presentarse una situación compleja se da por terminado el contrato de trabajo.

10.3. Encuesta

La encuesta se estructuró con base a 12 preguntas de selección múltiple, referente a la problemática planteada, misma que se aplicó al total del personal que para el caso son 65 colaboradores de la institución educativa, con la finalidad de medir el nivel de convivencia y clima laboral que se presente en la misma.

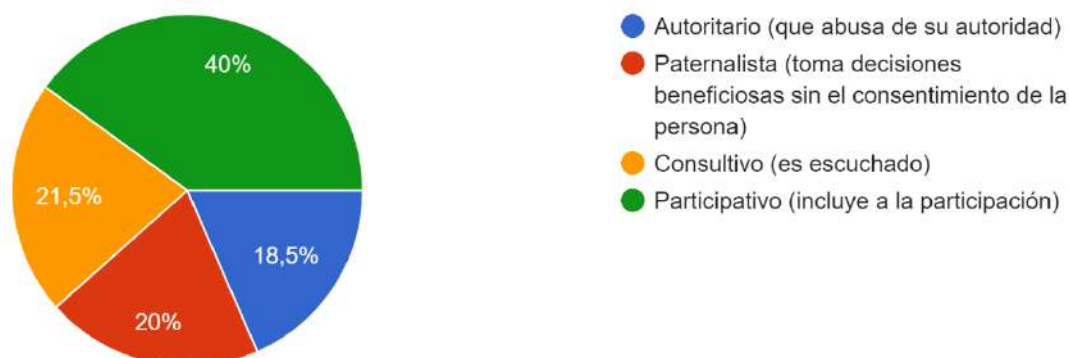
Tabla 4
Ambiente Laboral

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Autoritario (que abusa de su autoridad)	12	18.50%
Paternalista (toma decisiones beneficiosas sin el consentimiento de la persona)	13	20%

Consultivo (es escuchado)	14	21.50%
Participativo (incluye a la participación)	26	40%
TOTAL	65	100%

Nota: colaboradores del ISTS

Figura 5
Ambiente Laboral



Nota: colaboradores del ISTS

Análisis cuantitativo:

El 40% de los encuestados manifiestan que el ambiente laboral es participativo, seguido de un 21.5% que considera que es consultivo, luego un 20% que indica que es paternalista es decir que toma decisiones beneficiosas sin el consentimiento de la persona, para finalizar un 18.50% considera que es autoritario.

Análisis cualitativo:

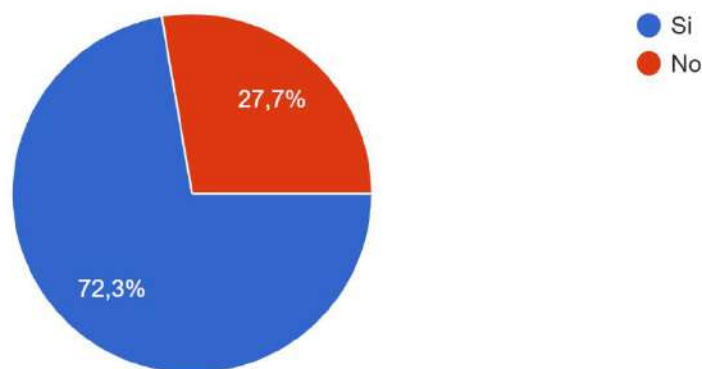
La mayor parte de los colaboradores asumen que el clima laboral percibido dentro de la institución educativa es participativo, consultivo y paternalista lo que indica que la institución educativa superior está trabajando constantemente por su talento humano, sin embargo, existe una pequeña minoría que considera que es autoritario.

Tabla 5
Condiciones laborales

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	47	72.3%
No	18	27.7%
TOTAL	65	100%

Nota: colaboradores del ISTS

Figura 6
Condiciones laborales



Nota: colaboradores del ISTS

Análisis cuantitativo:

En función de las condiciones laborales que brinda la institución educativa un 72% considera que las mismas son factibles para el desempeño de sus labores, seguido de un 28% que considera lo contrario.

Análisis cualitativo:

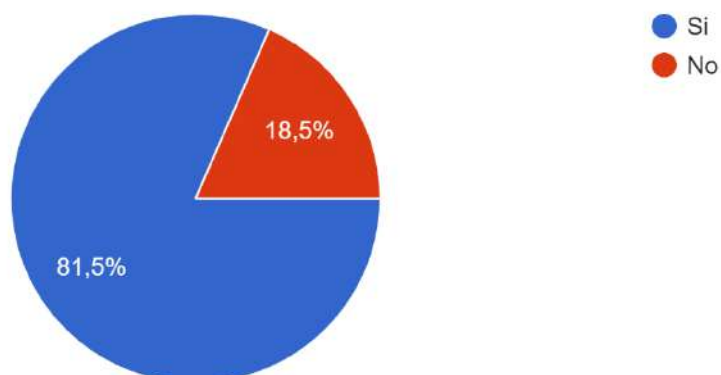
Un buen número de colaboradores está conforme con las condiciones laborales en las que se desenvuelve de manera diaria sin embargo existe un bajo número de colaboradores que considera que no es así.

Tabla 6
Espacios de convivencia y armonía

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	53	81.50%
No	12	18.5%
TOTAL	65	100%

Nota: colaboradores del ISTS

Figura 7
Espacios de convivencia y armonía



Nota: *colaboradores del ISTS*

Análisis cuantitativo:

El 85% de los encuestados manifiesta que, se generan espacios de convivencia y armonía para fortalecer los lazos de armonía, compañerismo y amistad, seguido de un 18.5% que indica que no se da este tipo de eventos.

Análisis cualitativo:

Los resultados nos hacen entrever que la mayoría de los colaboradores esta conscientes de que la institución genera espacios de convivencia y armonía, sin embargo, existe un pequeño número que indica que no se da este tipo de eventos.

Tabla 7
Sanciones

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Le comunica de manera verbal a través de un dialogo ameno	11	16.90%
Le notifican mediante correo electrónico	23	35.40%
Lo realiza frente a los demás colaboradores	5	7.7%
Se altera y se genera un dialogo grosero y fuerte	0	0%
No he sido sancionado	26	40%
TOTAL	65	100%

Nota: colaboradores del ISTS

Figura 8
Sanciones



Nota: colaboradores del ISTS

Análisis cuantitativo:

En cuanto a los procesos de sanciones que aplica la institución educativa al generarse un conflicto 40% de los encuestados manifiesta que no ha sido sancionado, seguido de un 35.40% que indica que le notifican por correo electrónico, un 16.90% le comunica de manera verbal a través de un dialogo ameno, un 7.7% lo realiza frente a los demás colaboradores y un 0% se altera y se genera un dialogo grosero y fuerte.

Análisis cualitativo:

Se puede entrever que un buen número de colaboradores no ha sido sancionado, y aquellos que si han presentado alguna dificultad en algún momento indican que su mayoría que se han seguido los protocolos, un pequeño número indica que el proceso no es el adecuado.

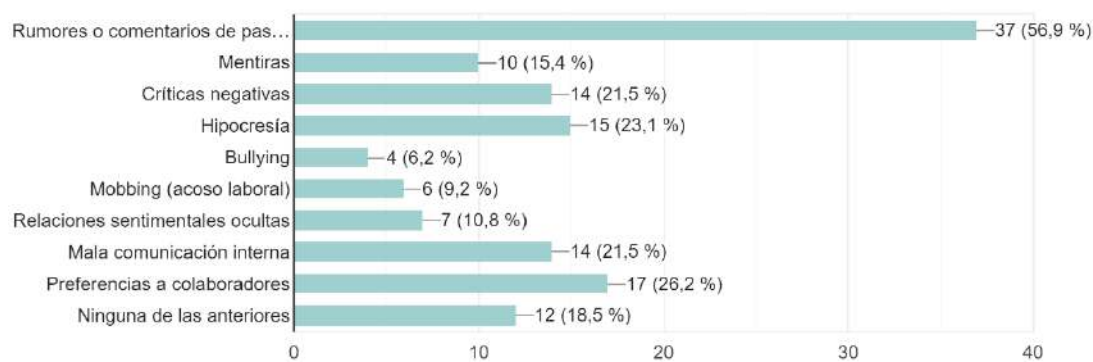
Tabla 8
Eventos negativos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Rumores o comentarios de pasillo	37	56.90%
Mentiras	10	15.40%
Críticas negativas	14	21.5%
Hipocresía	15	23.10%
Bullying	4	6.20%
Mobbing (acoso laboral)	6	9.20%
Relaciones sentimentales ocultas	7	10.80%
Mala comunicación interna	14	21.50%

Preferencias a colaboradores	17	26.20%
Ninguna de las anteriores	12	18.50%
TOTAL		

Nota: colaboradores del ISTS

Figura 9
Eventos negativos



Nota: colaboradores del ISTS

Análisis cuantitativo:

En cuanto a los eventos negativos que se generan dentro de la institución y que afectan al clima laboral un 59.60% manifiesta que corresponde a rumores o comentarios de pasillo, 26.9% que existen preferencia a ciertos colaboradores, 23.10% indica que se evidencia hipocresía, seguido de 21.54% que corresponde a críticas negativas, 10.8% indica que existen relaciones sentimentales ocultas, las mentiras ocupan 15.4% y el bullying con 6.40%, también se hace evidente que consideran que existe acoso laboral con 9.20%, en cuanto a la mala comunicación interna tenemos 21.5%, solo un 18.50% de los encuestados considera que no se da ninguna de ellas.

Análisis cualitativo:

Se evidencia que sin duda este tipo de situaciones se presentan en el clima laboral de la institución, lo que está generando un ambiente no productivo para el desarrollo de las actividades diarias de continuar así puede generar hostilidad, por otro

lado, n número muy bajo de colaboradores manifiesten que no se da este tipo de situaciones.

Tabla 9

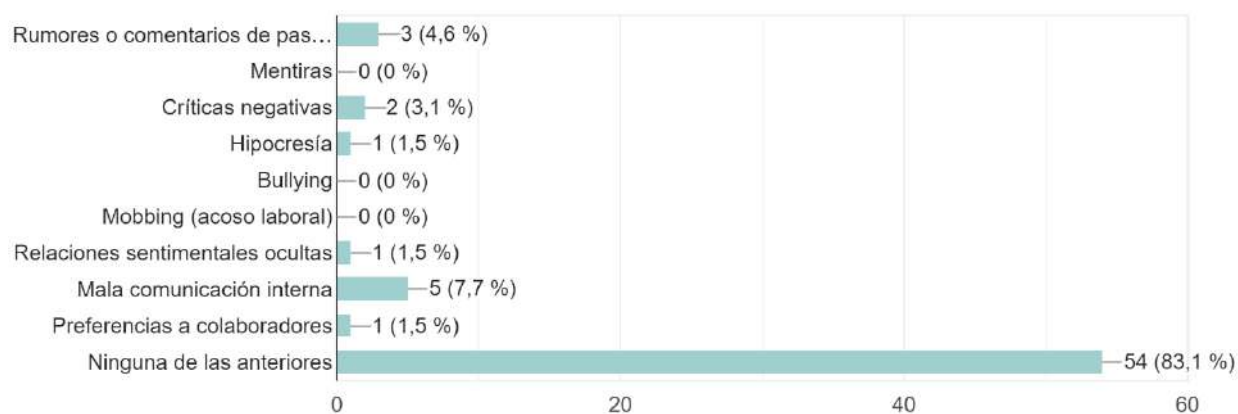
Eventos en los que participa

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Rumores o comentarios de pasillo	3	4.60%
Mentiras	0	0%
Críticas negativas	2	3.10%
Hipocresía	1	1.50%
Bullying	0	0%
Mobbing (acoso laboral)	0	0%
Relaciones sentimentales ocultas	1	1.50%
Mala comunicación interna	5	7.70%
Preferencias a colaboradores	1	1.50%
Ninguna de las anteriores	54	83.10%
TOTAL		

Nota: colaboradores del ISTS

Figura 10

Eventos en los que participa



Nota: colaboradores del ISTS

Análisis cuantitativo:

Al indagar cuál de los eventos negativos que se generan dentro de la institución y que afectan al clima laboral participa el 83.10% manifiesta que, en ninguno, seguido de 7.70% que manifiesta mala comunicación interna, luego tenemos 4.60% rumores o comentarios de pasillo, los demás son referencialmente bajos.

Análisis cualitativo:

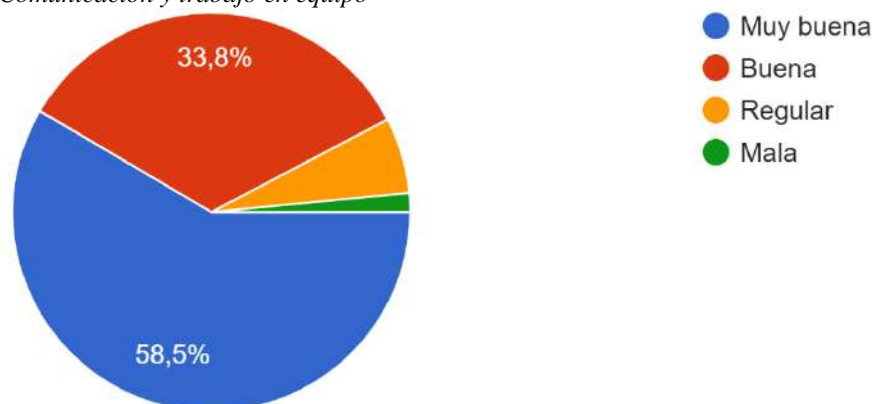
Sin duda alguna los colaboradores no asumen con facilidad que son parte de estas situaciones son muy pocos los que asumen y expresan que si son parte o intervienen en ello.

Tabla 10
Comunicación y trabajo en equipo

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	38	58.50%
Buena	22	33.80%
Regular	4	6.20%
Mala	1	1.50%
TOTAL	65	100%

Nota: colaboradores del ISTS

Figura 11
Comunicación y trabajo en equipo



Nota: colaboradores del ISTS

Análisis cuantitativo:

En cuanto a la comunicación y trabajo en equipo el 58.8% de los encuestados manifiestas que es muy buena, seguido de 33.80% que manifiesta que es buena, y un porcentaje muy baja lo considera que es regular y mala.

Análisis cualitativo:

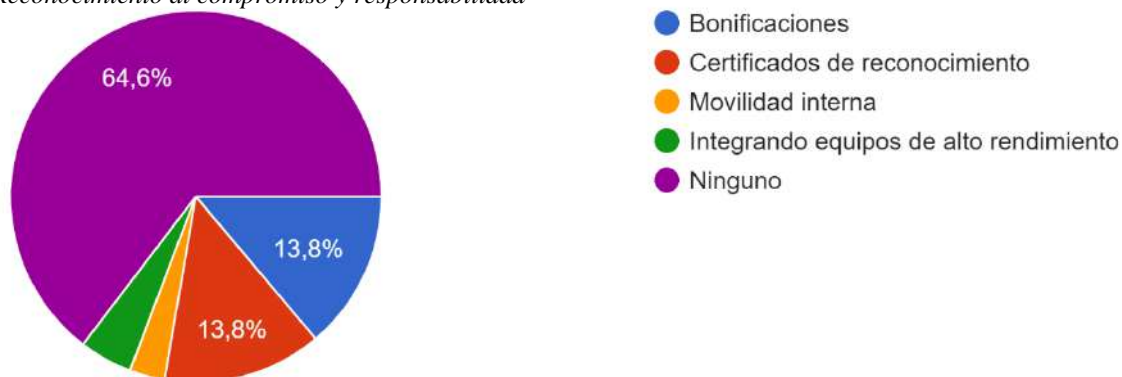
Gran cantidad de encuestados están conformes con el trabajo en equipo solo un pequeño número de personas presentan incomodidades.

Tabla 11
Reconocimiento al compromiso y responsabilidad

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Bonificaciones	9	13.80%
Certificados de reconocimiento	9	13.80%
Movilidad interna	2	3.10%
Integrando equipos de alto rendimiento	3	4.60%
Ninguno	42	64.60%
TOTAL	65	100%

Nota: colaboradores del ISTS

Figura 12
Reconocimiento al compromiso y responsabilidad



Nota: colaboradores del ISTS

Análisis cuantitativo:

En esta interrogante que permite determinar el reconocimiento al compromiso y responsabilidad en el trabajo tenemos un porcentaje alto con 64.60% que manifiesta que no reciben ningún reconocimiento, seguido de 13.80% que indican que recibieron un certificado o bonificación.

Análisis cualitativo:

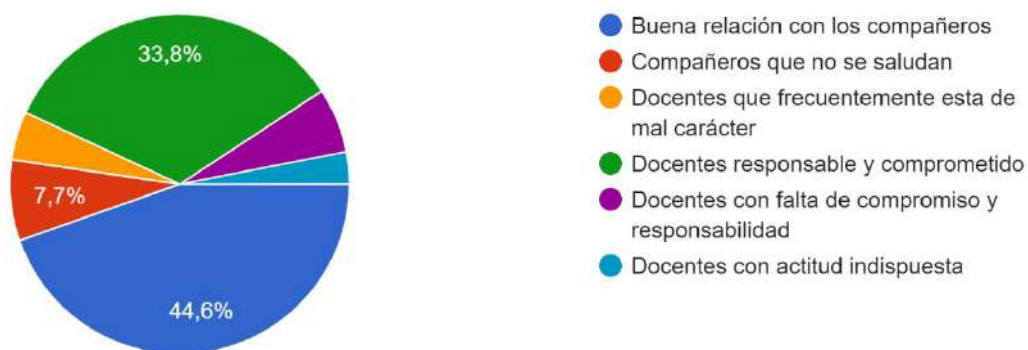
Se puede evidenciar que un alto número de colaboradores considera que no son premios por su esfuerzo y dedicación en el trabajo.

Tabla 12
Clientes externos convivencia institucional

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Buena relación con los compañeros	29	44.60%
Compañeros que no se saludan	5	7.70%
Docentes que frecuentemente esta de mal carácter	3	4.60%
Docentes responsable y comprometido	22	33.80%
Docentes con falta de compromiso y responsabilidad	4	6.20%
Docentes con actitud indispueta	2	3.10%
TOTAL	65	100%

Nota: colaboradores del ISTS

Figura 13
Clientes externos convivencia institucional



Nota: colaboradores del ISTS

Análisis cuantitativo:

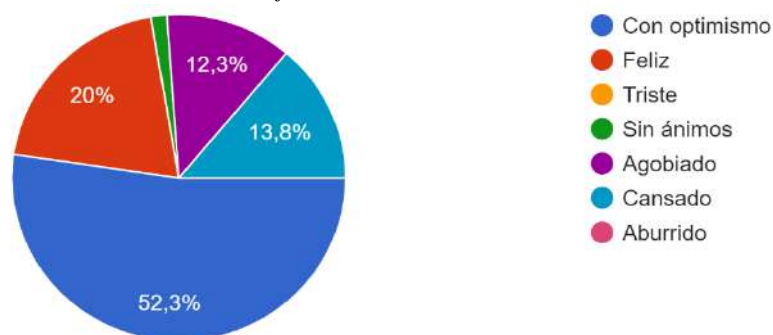
Esta pregunta está enfocada en conocer que piensan los usuarios acerca de la convivencia institucional que se percibe el 44.60% considera una buena relación con los compañeros, seguido de 33.850% de docentes responsable y comprometido, luego el 7.70% que considera que compañeros no se saludan los demás son porcentajes muy bajos.

Análisis cualitativo:

Se puede evidenciar que se considera por la mayoría de colaboradores que presentan a sus usuarios que mantienen una buena relación con sus compañeros y que se cuenta con docentes comprometidos y responsables.

Tabla 13*Como se siente en su trabajo*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Con optimismo	34	52.30%
Feliz	13	20%
Triste	0	0%
Sin ánimos	1	1.60%
Agobiado	8	12.30%
Cansado	9	13.80%
TOTAL	65	100%

*Nota: colaboradores del ISTS***Figura 14***Como se siente en su trabajo**Nota: colaboradores del ISTS***Análisis cuantitativo:**

Al indagar como se siente en su área de trabajo los colaboradores manifiestan en un 52.30% que, con optimismo, seguido del 20% que considera que es feliz haciendo su trabajo, un 13.80% se siente cansado, un 12.30% agobiado, 1.60% se siente sin ánimos, y 0% se siente triste.

Análisis cualitativo:

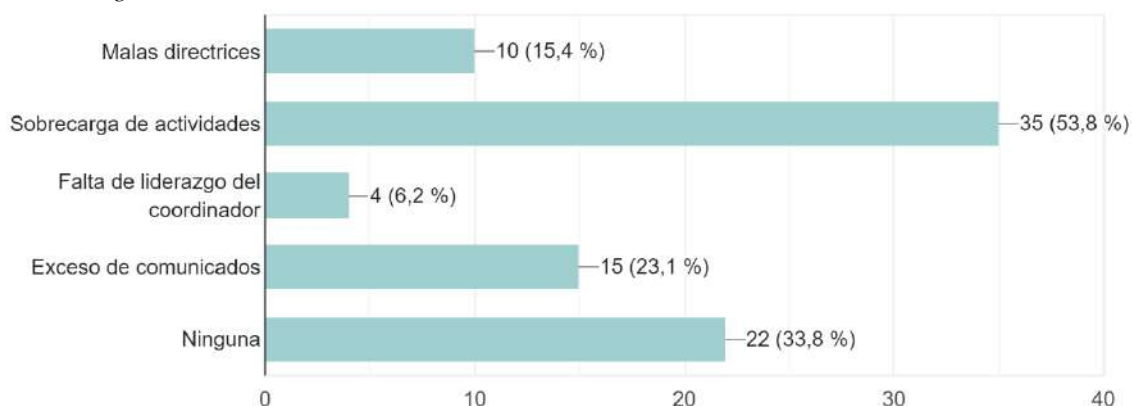
Se puede evidenciar que la gran mayoría se siente bien en su área de trabajo sin embargo existe un bajo número de personas que están con actitudes negativas.

Tabla 14
Acciones negativas

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Malas directrices	10	15.40%
Sobre carga de actividades	35	53.80%
Falta de liderazgo del coordinador	4	6.20%
Exceso de comunicados	15	23.10%
Ninguna	22	33.80%
TOTAL		

Nota: colaboradores del ISTS

Figura 15
Acciones negativas



Nota: colaboradores del ISTS

Análisis cuantitativo:

Esta interrogante sobre los factores internos que influyen en la acción negativa tenemos el 53.8% que considera que es sobrecarga de actividades, seguido del 23.10% que indica que existe exceso de comunicados, 5.40% considera que son malas directrices, 6.20% consideras que existe falta de liderazgo, y para finalizar 33.80% considera que ninguna.

Análisis cualitativo:

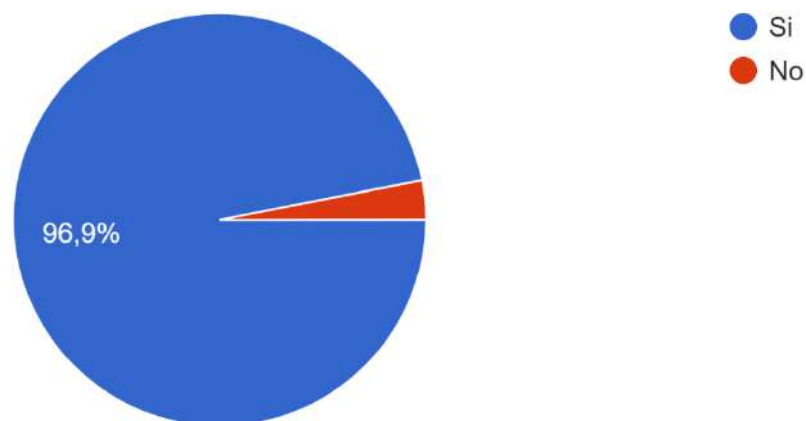
Se puede evidenciar que la gran mayoría de encuestados considera que existe sobrecarga de trabajo, y solo un porcentaje pequeño considera que no se da ninguna de las alternativas.

Tabla 15
Plan de clima laboral

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	63	96.9%
No	2	3.10%
TOTAL	65	100%

Nota: colaboradores del ISTS

Figura 16
Plan de clima laboral



Nota: colaboradores del ISTS

Análisis cuantitativo:

Al indagar si les gustaría que exista un `plan de mejora del clima laboral un 96.9% de los encuestados manifiestas que sí,

Análisis cualitativo:

Se puede evidenciar que están a favor de que se implemente acciones para mejorar el clima laboral.

11. PROPUESTA DE ACCIÓN

11.1. Introducción

El presente proyecto investigativo se enfoca en el análisis del impacto del clima laboral y su incidencia en la satisfacción del cliente en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la Ciudad de Loja, para el año 2023 dirigido el personal del ISTS matriz Loja, el cual está enmarcado en cinco ejes de cambio fundamentales dentro de la organización como son diagnóstico, incidencia en la satisfacción del cliente, satisfacción laboral, compromiso laboral, y feedback retroalimentación o plan de mejora, se direcciona al logro de objetivos a través de estrategias que pretenden cumplir con actividades que aporten de manera positiva a la consolidación de un buen clima laboral, entre autoridades, colaboradores y estudiantes, así permita un mejor desarrollo de las actividades diarias, principalmente un ambiente de armonía, convivencia sana, compañerismo y amistad.

Es importante resaltar que el clima laboral es fundamental el desarrollo de las actividades dentro de la organización sea cual fuere su actividad económica, es un factor del comportamiento de las personas, y está encaminado al sentir del ser humano dentro de su área de trabajo, por lo tanto, el presente documento propone actividades dirigidas a mejorar la comunicación efectiva y las relaciones interpersonales que fortalezcan a los equipos de trabajo, para así alcanzar óptimas condiciones laborales dado que un buen clima laboral es imprescindible para que las empresas incrementen su rentabilidad, productividad y solvencia económica.

11.2. Presentación

Una vez realizado el análisis del impacto del clima laboral y su incidencia en la satisfacción del cliente en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad

de Loja, para el año 2023 los beneficios que este aporta están enfocados en fortalecer el ambiente de trabajo y su entorno, además busca mejorar aquellas debilidades encontradas, puesto que el plan de mejora de clima laboral, no es solo un grupo de normas que permiten a los trabajadores estar comunicados, sino representa el bienestar integral del equipo de trabajo.

Los beneficios del plan de mejora de clima laboral son:

- Conseguir un equipo productivo, motivado y comprometido con la empresa.
- Establecer un buen ambiente del trabajo.
- Mejorar las condiciones económicas y laborales
- Fortalecer una comunicación asertiva en los trabajadores a través de actividades en la institución.
- Garantizar una estabilidad emocional a los trabajadores ajustándose a sus expectativas.

11.3. Beneficiarios

Los beneficiarios del plan de acción de clima laboral involucran a beneficiarios directos e indirectos del Instituto Tecnológico Superior Sudamericano de la matriz Loja.

Tabla 16
Beneficiarios directos

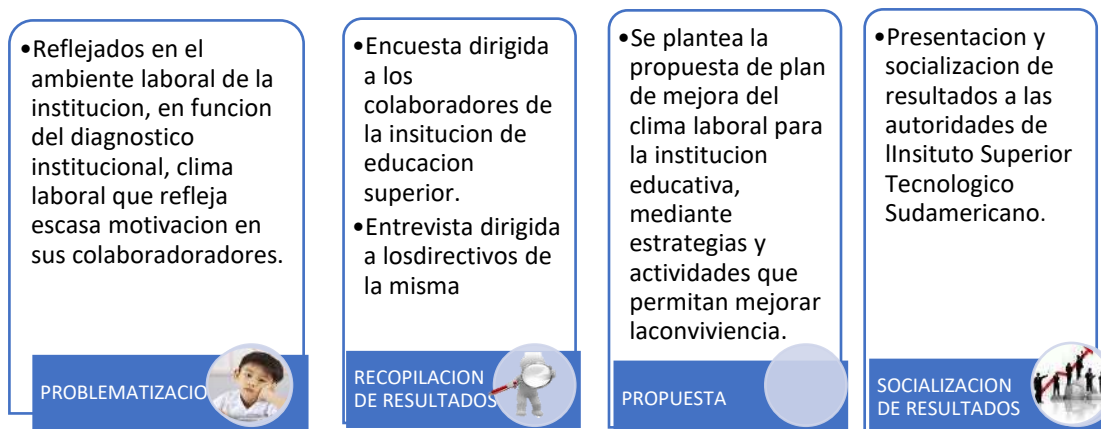
Beneficiarios directos	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores del Instituto Tecnológico Sudamericano
Beneficiarios Indirectos	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes del ISTS • Usuarios • Comunidad en general

Nota: presentamos los beneficiarios directos del plan de acción.

11.4. Estructura

Figura 17

Flujograma De Procesos Para La Elaboración De La Propuestas



Nota: Presentamos la secuencia de los procesos.

11.5. PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO



INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
Hacemos gente de talento!

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO

FICHA TÉCNICA

Ortega Samaniego Lisseth Jimena

Pacheco Pérez María Cristina

Autoras

Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs.

Director

Abg. Luis Fernando Juárez

Revisado Por

Aprobado por

Tecnología Superior en Gestión de Talento Humano
Carrera

Loja, septiembre 2023

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.	QUIENES SOMOS.....	72
2.	GLOSARIO DE TERMINOS.....	75
3.	MARCO LEGAL.....	79
4.	DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA.....	82
5.	PRESENTACION A LA EMPRESA.....	83
6.	PLAN DE ACCIÓN.....	85
7.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	122
8.	PRESUPUESTO.....	124
9.	RESULTADOS ESPERADOS.....	125

1. QUIENES SOMOS

Figura 1
Logo de la Institución Educativa



Nota: la presente imagen representa el logo de la institución

El Instituto Superior Tecnológico Sudamericano nació como institución educativa el 4 de junio de 1996 mediante resolución Nro. 2403, la Creación y el Funcionamiento de este Instituto Superior, con las especialidades del ciclo post bachillerato de: Contabilidad Bancaria, Administración de Empresas y Análisis de Sistemas.

Desde ese momento hasta la actualidad viene ofrecido a todo un país educación tecnológica con calidad humana y académica, fortaleciendo los valores y el pensamiento crítico y reflexivo, por lo que incentiva a una formación académica con disciplina y equidad.

Busca convertirse en la mejor institución tecnológica universitaria del país, con alcance internacional, para entregar entes íntegros, líderes que practiquen la libertad de pensamiento.

Misión

“Formar profesionales tecnológicos universitarios con calidad humana y académica; con principios y valores para cultivar pensamiento crítico, reflexivo, investigativo y de emprendimiento que los oriente a comprender que la vida es la búsqueda de un permanente aprendizaje dentro de un mundo globalizado”

Visión

“Convertirnos en el mejor Instituto tecnológico universitario del país, con alcance internacional a través de sus modalidades de estudio sustentados en la calidad y pertinencia; para entregar a la sociedad profesionales íntegros, líderes en todos los campos, con espíritu emprendedor, practicando libertad de pensamiento y acción”.

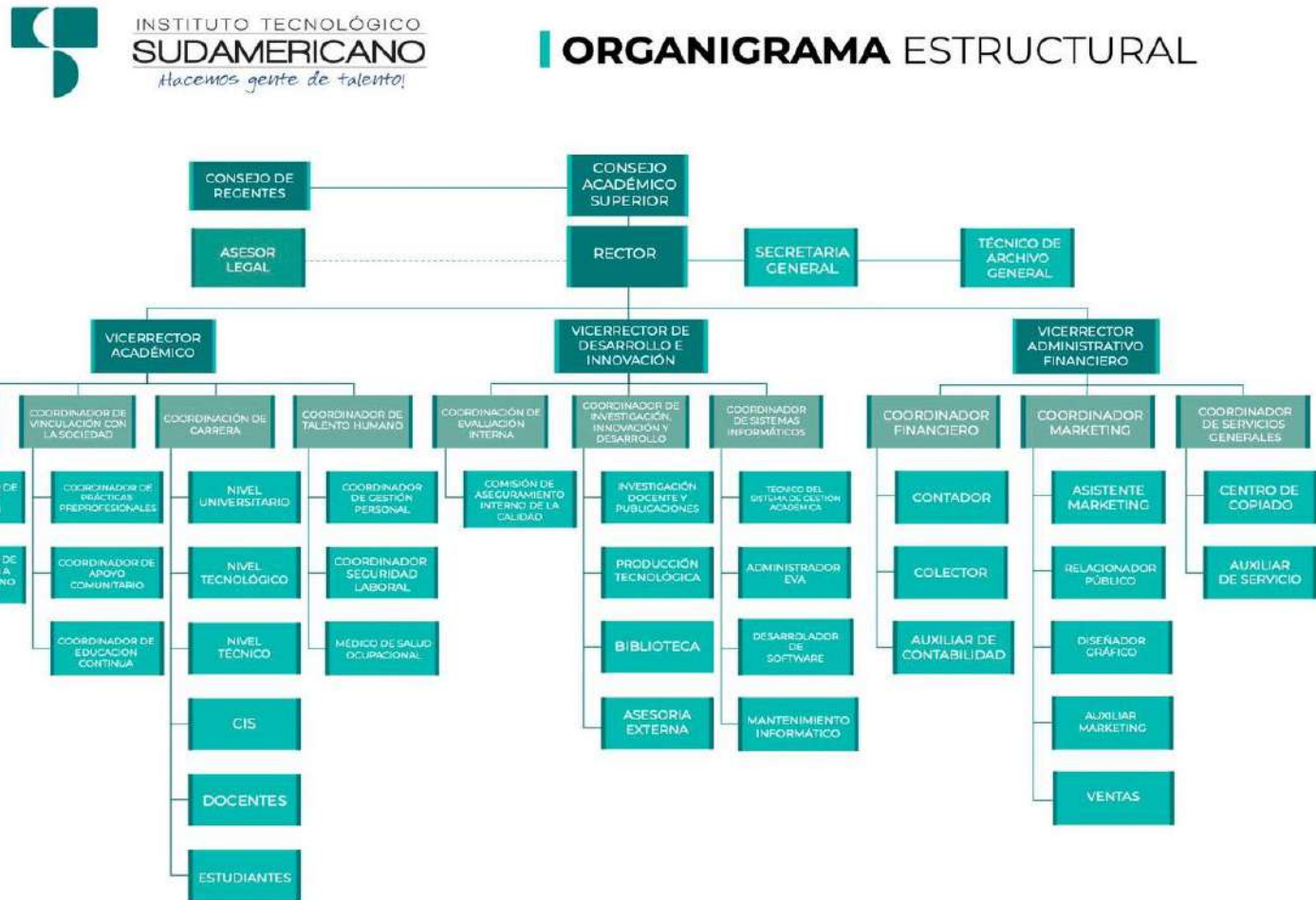
Valores

Sus pilares fundamentales se sostienen la práctica de tres valores:

Estudio – Disciplina -Equidad.

Organigrama Estructural

Figura 2
Organigrama Organizacional del ISTS



Nota: la presente imagen representa la organización jerárquica del ISTS

2. GLOSARIO DE TERMINOS

A

AUTONOMÍA DEL TRABAJO:

libertad e independencia al individuo para organizar a su manera y determinar los métodos más adecuados para la realización de las tareas.

ANÁLISIS: distinción y separación de las partes de algo para conocer su composición

ASERTIVO: expresar pensamientos y sentimientos de forma honesta, directa y correcta. Implica respetar los pensamientos y creencias de otras personas, a la vez que se defienden los propios.

B

BENEFICIO: bien que se hace o se recibe

BIENESTAR: conjunto de las cosas necesarias para vivir bien.

BRINDAR: ofrecerse voluntariamente a ejecutar o hacer algo.

C

COLABORACIÓN: trabajar responsablemente y voluntariamente dentro de un equipo para lograr objetivos comunes, demostrando respeto por las contribuciones de cada miembro

del grupo, siendo flexible y haciendo compromisos cuando sea necesario.

COMUNICACIÓN: intercambio, correspondencia entre dos o más personas.

CLIMA LABORAL: El clima laboral hace referencia al entorno psicológico, organizacional y humano en el que se dan las relaciones de trabajo y que crea un ambiente laboral específico que puede motivar a los trabajadores o afectar su desempeño. Hubspot.

D

DESVENTAJA: mengua o perjuicio que se nota por comparación de dos cosas, personas o situaciones.

DIMENSION: Magnitud que, junto con otras, sirve para definir un fenómeno físico; especialmente, magnitud o magnitudes que se consideran en el espacio para determinar el tamaño de las cosas.

DIAGNOSTICO: es un estudio previo a toda planificación o proyecto y que consiste en la recopilación de información, su ordenamiento, su

interpretación y la obtención de conclusiones e hipótesis.

E

ESTRATEGIA: es un proceso regulable, conjunto de las reglas que buscan una decisión óptima en cada momento

EQUIDAD: bondadosa templanza habitual, propensión a dejar guiar, o a fallar por el sentimiento del deber o de la conciencia, más bien que por las prescripciones rigurosas de la justicia o por el teto terminante de la ley.

EMPATIA: capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos.

F

FACTORES: Causa, circunstancia, agente, elemento, componente, principio.

FLEXIBLE: que no se sujeta a normas estrictas, a dogmas o trabas. Ideología, legislación flexible.

FUNDAMENTAR: establecer la razón o el fundamento de una cosa. Fundamenta su decisión en los datos citados.

G

GESTION: acción y efecto de gestionar.

GENERAR: producir, causar algo.

GENERAL: Común a todos los individuos que constituyen un todo, o a muchos objetos, aunque sean de naturaleza diferente.

H

HERMENEUTICO: Es el arte de interpretar los textos, especialmente los sagrados, para fijar su verdadero sentido.

HOLISTICO: Del todo o que considera algo como un todo.

"hemos considerado el fenómeno humano de la recreación como un concepto holístico, determinante de toda la personalidad del ser humano"

HABILIDAD: Capacidad y disposición para algo.

I

INSTITUCIÓN: Organismo público o privado fundado para desempeñar una labor cultural, científica, política o social.

IMPORTANTE: Que tiene importancia o relevancia por su valor, magnitud, influencia u otras características.

INNOVAR: Mudar o alterar algo, introduciendo novedades.

J

JEFE: Superior o cabeza de una corporación, partido u oficio.

JERARQUIA: Gradación de personas, valores o dignidades

JORNADA: Tiempo de duración del trabajo diario.

L

LIDERAZGO: situación de superioridad en que se halla una institución u organización, un producto o un sector económico, dentro de su ámbito.

LABORAL: perteneciente o relativo al trabajo, en su aspecto económico, jurídico y social.

LOGRO: Acción y efecto de lograr.

M

MÉTODO: estrategias, procedimientos y técnicas que encaminan la acción hacia un objetivo específico, es decir, conforman acciones determinadas y precisas que permiten la obtención de cierto resultado o finalidad.

MOTIVACION: conjunto de factores internos o externos que determinan en parte de las acciones de una persona.

MANTENER: proseguir en lo que se está ejecutando.

N

NECESARIA: dicho de una persona o cosa. Que hace falta indispensable para algo.

NUEVAS: que se percibe o se experimenta por primera vez.

NEGATIVO: perteneciente o relativo a la negación.

O

OBSERVACIÓN: es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso.

ORGANIZACIONES: acción y efecto de organizar u organizarse.

OPORTUNIDADES: momento o circunstancia oportunos o convenientes para algo.

P

PROPUESTA: propósito o idea que se manifiesta y ofrece a alguien para un fin.

PERCEPCION: sensación interior que resulta de n impresión material producida en los sentidos corporales.

PROMOVER: impulsar el desarrollo o la realización de algo.

Q

QUEHACER: ocupación, negocio, tarea que ha de hacerse.

QUEJA: acción de quejarse.

QUITAR: suprimir un empleo u oficio.

R

REQUERIMIENTO: acción y efecto de requerir.

REPERCUTIR: rebotar retroceder o cambiar de dirección.

RESULTADOS: efectos y consecuencias de un hecho, operación o deliberación.

S

SATISFACCION: acción y efecto de satisfacer o satisfacerse.

SINERGIA: Es el aumento de las acciones en conjunto y en diversas circunstancias que se dan simultáneamente.

SIGNIFICATIVO: que da a entender o conocer con precisión algo.

T

TALLERES: escuela o seminario de ciencias o de artes.

TRASCENDENCIA: resultado, consecuencia de índole grave o muy importante.

TECNOLOGIA: conjunto de teorías y técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico.

U

USUARIOS: dicho de una persona que tiene derecho de una cosa ajena con cierta limitación.

V

VENTAJA: Superioridad o mejoría de alguien o algo respecto de otra persona o cosa.

VALORIZAR: aumentar el valor de algo.

3. MARCO LEGAL

3.1. Constitución De La República Del Ecuador

La presente propuesta investigativa se encuentra enmarcada en el estudio del clima laboral y su importancia en el desarrollo de las organizaciones, por tal razón teniendo en cuenta que este estudio tenga congruencia con el contexto donde se pretende dar la investigación, nos afianzaremos en la siguiente normativa legal.

La Constitución de la República del Ecuador Título VI régimen de desarrollo, capítulo sexto sección octava en su art. 326 nos expresa "Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar."

El Acuerdo Ministerial N° MDT 2018 en su capítulo II artículo 3 de la aplicación de medición del clima laboral y cultura organizacional establece "EL Ministerio de Trabajo a través de la Dirección y Gestión de Cambio y Cultura Organizacional: Realizara la medición del clima laboral y cultura organizacional de las instituciones contempladas en el ámbito de la presente norma"

Por otro lado, El Código del Trabajo Título I del contrato individual del trabajo en su capítulo IV art. 45 menciona que, además de las obligaciones determinadas por la ley, las disposiciones del Contrato de Trabajo, Código de Conducta y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

- a) Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la Empresa; que no contravengan al presente reglamento y código de conducta.

- b) Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada posición, según consta en el Manual de Funciones, desempeñando sus actividades con responsabilidad, esmero y eficiencia;
- c) Ejecutar su labor de acuerdo a las instrucciones y normas técnicas que se hubieren impartido; y, cumplir estrictamente con las disposiciones impartidas por la Empresa y/o autoridades competentes, sin que en ningún caso pueda alegarse su incumplimiento por desconocimiento o ignorancia de la labor específica confiada.

3.2. Normas ISO 9001

A continuación, se destacan algunos aspectos clave de la norma ISO 9001 que pueden ser relevantes para la gestión de conflictos:

Contexto de la Organización (Artículo 4.1): Esta sección requiere que la organización identifique los problemas internos y externos que son relevantes para su propósito y que puedan afectar su capacidad para lograr resultados coherentes con sus objetivos. Si se identifican conflictos internos o externos que puedan afectar la calidad o el rendimiento, la organización debe abordarlos adecuadamente.

Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas (Artículo 4.2): La organización debe determinar las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes. Esto podría incluir a empleados, clientes y otros interesados que puedan estar involucrados en conflictos. La gestión eficaz de estas expectativas puede prevenir futuros conflictos.

No Conformidad y Acciones Correctivas (Artículo 10.2): Aunque no se refiere directamente a la mediación de conflictos, esta sección trata sobre cómo la organización debe abordar las no conformidades y tomar acciones correctivas. Cuando se identifican conflictos relacionados con la calidad o la satisfacción del cliente, la organización debe tomar medidas para resolverlos y prevenir su recurrencia.

Mejora Continua (Artículo 10.3): La mejora continua es un principio central en ISO 9001. Si se han identificado conflictos o problemas recurrentes, la organización debe buscar constantemente formas de mejorar sus procesos y evitar futuros conflictos.

3.3. Reglamento de régimen académico

El reglamento de Régimen Académico Consejo de Educación Superior en su Capítulo I niveles de educación de la formación superior en su art 21 apartado 3 literal referente a la unidad de titulación expresa es la unidad curricular que incluye las asignaturas, cursos o sus equivalentes, que permiten la validación académica de los conocimientos, habilidades y desempeños adquiridos en la carrera para la resolución de problemas, dilemas o desafíos de una profesión. Su resultado final fundamental es: a) el desarrollo de un trabajo de titulación, basado en procesos de investigación e intervención.

En función de lo antes descrito podemos indicar que nuestra propuesta de acción está enmarcada dentro de la ley y el propósito que tiene la misma para proteger y velar por los derechos de los trabajadores y garantizar un ambiente laboral óptimo adecuado que promueva condiciones físicas adecuadas para su desenvolvimiento y un ambiente de cordialidad, amabilidad, compañerismo e igualdad.

4. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

Con base al análisis obtenido de las técnicas de investigación, como es la entrevista a las autoridades de la institución de educación superior y la encuesta a sus colaboradores, se puede inferir que el clima laboral dentro de la misma es aceptable, sin embargo, existen aristas que deben ser atendidos cuanto antes para evita se genere situaciones de conflictos que puedan atentar la convivencia institucional, se percibe malestares en algunos de los ámbitos analizados, una leve sensación de inconformidad lo que provoca esporádicamente situaciones que desencadena un ambiente hostil o poco agradable.

Por lo anteriormente expuesto se considera importante implementar un plan de acción de mejora de clima laboral, mismo que será una herramienta esencial para que todos los colaboradores comprendan la importancia de mantener un clima laboral agradable, pero sobre todo se inserte e involucre a todo el personal en las actividades planificadas, de esta manera se pueda llegar a cada uno de ellos y se reduzcan al mínimo las inconformidades y se consolide el compañerismo, el respeto y la convivencia amónica que permita tener un clima laboral óptimo.

VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL PLAN DE ACCIÓN

Tabla 17
Ventajas y desventajas del plan de acción

CUADRO COMPARATIVO	
VENTAJAS	DESVENTAJAS
Los colaboradores del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano desarrollaran su trabajo con motivación y profesionalismo dentro y fuera de su área de trabajo.	Los colaboradores desmotivados no desarrollaran un trabajo eficiente lo que generara un ambiente de trabajo poco positivo.
Al fomentar las actividades de este plan de acción los colaboradores estarán más identificados con la institución.	El no generar actividades participativas con el personal hace que se sientan menos valorizados, por ende, su nivel de motivación y compromiso disminuye.
Colaboradores comprometidos con su trabajo, conscientes de que el trabajo en equipo fortalece.	Discrepancias entre los colaboradores por opiniones divididas generan individualidades.
Personal de la institución ofreciendo un servicio de calidad a todos los usuarios en los diferentes departamentos o áreas.	Personal inconforme cumplen sus actividades con escasa motivación, lo que ocasiona que la atención a la cliente resulte poco agradable.
Institución educativa con un clima laboral excelente, que genera comunicación asertiva, compañerismo, y profesionalismo en sus labores cotidianas.	Institución educativa con un clima laboral aceptable, poca comunicación, escaso compañerismo, que genera cumplimiento de labores con escasa motivación.

Nota: el presente cuadro representa las ventajas y desventajas del plan de acción.

5. PRESENTACION A LA EMPRESA

Las instituciones a nivel de país, están expuestas a diferentes cambios en la convivencia institucional y el clima laboral, cada vez se torna más difícil la tarea de mantener un buen clima laboral dentro de las mismas, se presenta diferencia de opiniones, que acarrea discrepancias, malos entendidos, ambiente hostil, y desmotivación dentro de cada una de las áreas de trabajo.

Este tipo de dificultades produce, a partir de las diferencias de pensamientos, descontentos laborales, incumplimiento de actividades, insatisfacción laboral, escasa

comunicación asertiva sea entre autoridades y subordinados o entre el mismo personal del departamento.

Para gestionar y resolver este tipo de conflictos laborales, algunas instituciones deben implementar planes o programas de mejoras de clima laboral, en el cual se concreten acuerdos, ejecuten acciones que aporten a la mejora del convivir diario.

Así también, es necesario destacar que los conflictos laborales, pueden tener un impacto significativo en el desarrollo normal de las actividades institucionales y el ambiente laboral. Por ello, la convivencia armónica, la generación de un clima laboral adecuado son fundamentales para prevenir y resolver dichas dificultades.

6. PLAN DE ACCIÓN

Tabla 18
Matriz plan de acción por ejes

EJE DE CAMBIO	META	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Diagnóstico	Diagnosticar la situacional actual de la institución, identificando las aristas a intervenir para mejorar la convivencia institucional y el correcto desempeño de las funciones de los colaboradores.	Aplicar métodos, que permitan diagnosticar el clima laboral dentro de la organización, mediante la aplicación de técnicas interactivas, a fin de conocer la realidad institucional y generar estrategias de intervención.	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis situacional, que permita determinar el ambiente laboral que se percibe dentro de la organización por parte de los colaboradores de la misma. 	Resultados de las técnicas aplicadas. Informes generados por cada una de las actividades.
Incidencia en la satisfacción del cliente.	Determinar cuál es el nivel de incidencia que genera el clima laboral en la satisfacción de los clientes, así ofrecer alternativas de mejora y un servicio de calidad con calidez a los usuarios.	Analizar la información pertinente en cuanto a resultados de la investigación en función del clima laboral, así como las evaluaciones de desempeño, con la finalidad de determinar cuál es en nivel de	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un análisis de la incidencia de la satisfacción del cliente mediante la aplicación de diferentes técnicas y procesos, que permitan conocer las falencias de la institución en cuanto a la 	Cronograma establecido por fechas. Evaluaciones de desempeño

		incidencia frente a la satisfacción del cliente.	prestación y calidad de los servicios.	
Satisfacción laboral	Identificar y abordar de manera efectiva, las aristas que se presentan en la satisfacción laboral en los colaboradores, creando alternativas de solución a fin de generar un elevado nivel de satisfacción laboral, para así contar con personal de alto rendimiento y efectividad, con compromiso y motivación.	Promover en el personal de la institución actividades integradoras, motivacionales que generen en el colaborador satisfacción, por su labor desempeñada, así también conciban que son valorizado en función de su desempeño y logros alcanzados.	Desarrollar actividades que permitan conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores, generar nuevos incentivos, motivarlos a alcanzar los mismos, ofrecerles la oportunidad de expresar su sentir sin temores.	Encuestas
Compromiso Laboral	Generar en la totalidad del personal docente, administrativo y de servicio, un compromiso de desempeño eficiente en cada uno de sus puestos de trabajo, con la finalidad de contar con personal comprometido e involucrado en el desarrollo de sus actividades y el cumplimiento de los objetivos institucionales.	Determinar el nivel de confianza, compromiso y comunicación que existe dentro de la organización, con la finalidad de proponer actividades que permitan al personal acceder a oportunidades de aprendizaje y crecimiento personal, forjando gratitud y compromiso para un mejor desarrollo institucional.	<ul style="list-style-type: none"> Implementar actividades que permitan determinar el nivel de compromiso laboral exteriorizado por los colaboradores, brindándoles posibilidades de incentivos que les permita un mayor compromiso institucional. 	Encuestas

Feedback retroalimentación o plan de mejoras	<p>Propiciar en el conjunto de colaboradores, una comunicación bidireccional, con la finalidad de contar con personal dispuestos a generar entornos de trabajo colaborativo y productivo.</p> <p>Socializar el plan de acción a fin de que se aplique para una mejora en los servicios institucionales.</p>	<p>Diagnostica los puntos positivos y negativos que tiene cada uno de los colaboradores, mediante un proceso interactivo de retroalimentación compartiendo conocimientos, pensamientos con la finalidad de mejorar las habilidades individuales y la eficiencia de trabajo en equipo que permitan crear un entorno de trabajo colaborativo que impulse a la innovación y el éxito a largo plazo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar la técnica de feedback de acuerdo al momento o contexto • General actividades de recreación e integración donde se deba desplegar opiniones y trabajo colaborativo. 	<p>Informes de aplicación de actividades</p>
---	---	--	--	--

Nota: la presente tabla representa la matriz del plan de acción detallando cada uno de los ejes propuestos.

EJE 1
EJE DE DIAGNOSTICO

Tabla 19
Eje de diagnostico

EJE DE CAMBIO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES
Diagnóstico	Implementar la técnica del focus group al personal de la institución, que permita diagnosticar y evaluar el sentir de los colaboradores, en función de su trabajo y las condiciones que brinda la institución educativa para el desarrollo de sus actividades.	Desarrollar la técnica de focus group, a un determinado grupo de colaboradores con la finalidad de conocer de primera mano sus opiniones en torno al desarrollo del clima laboral dentro de la misma.	Moderador Proyector Hojas Esferográficos. Material de apoyo. Refrigerios	Autoridades Jefe de talento humano Moderador

Nota: esta tabla corresponde al eje #1 de diagnóstico.

ESTRATEGIA 1

REALIZAR LA TECNICA DEL FOCUS GROUP

Objetivo:

Aplicar métodos y técnicas, que permitan diagnosticar el clima laboral dentro de la organización, mediante la aplicación de actividades interactivas, a fin de conocer la realidad institucional y presentar estrategias de intervención.

Tiempo:

Esta actividad se desarrollará en 3 sesiones de 10 colaboradores por cada sesión desde el lunes 6 al miércoles 8 de noviembre de acuerdo a lo establecido en el cronograma.

Meta:

Diagnosticar la situacional actual de la institución, identificando las aristas a intervenir, a fin de mejorar la convivencia institucional y el correcto desempeño de las funciones de cada uno de los colaboradores.

Estrategia 1 - Actividad 1:**Desarrollar la técnica de Focus group con todos los colaboradores de la institución**

- ✓ Antes de iniciar con la actividad las autoridades deberán seleccionar al personal dentro de la organización, que cuente con el perfil idóneo en relación al manejo del clima laboral, en caso de no existir personal afín al perfil deberá contratar los servicios de un profesional (Consultoría) para que desarrolle la actividad planteada dentro de las cuales sugerimos las siguientes:

Consultorias

Ideas group somos innovación

- 1** **IDEAS GROUP**
 Catalina Aldaz y Portugal. Edificio La Recoleta. Oficina 42, Quito 170102
 servicioalcliente@ideasgroup.com.ec
<https://n9.cl/a2ujb>
- 2** **Servitecnec Consultores Empresariales**
 Guayaquil, Guayas, Ecuador
 Ciudadela Quisquis
 Código Postal 090601
 Teléfono: (593)991392982
 Correo: vzamoraeservitecnec.com
<https://www.servitecnec.com/>
- 3** **Great Place to Work® (GPTW)**
 Lv. Naciones Unidas 1014 y Amazonas Edf.
 Previsora Torre A Piso 8 Ofc. 802, Quito
 PBX: + (593) (2) 600 5980 Ext. 103
<https://n9.cl/ezonk>
- 4** **Agencia siete consultores**
 Email: carolina.loore@thomasecuador.com
 Cel. +593-96-255-1262
 Tel: +593-4-510-5760
 info@agenciasiete.com.ec
<https://n9.cl/mv8mo>
- 5** **Alma Consultores**
 Llámamos
 +51 1 666 4688 / +51 958 079 458
 Escribenos
contacto@almaconsultores.com.pe

Tabla 20:
Eje de diagnóstico estrategia #1

EJE DE DIAGNÓSTICO - TÉCNICA DEL FOCUS GROUP					
HORARIO	CONTENIDO	ESTRATEGIA	RESPONSABLE	RESULTADOS	MATERIALES
5 minutos	Inicio Técnica de apertura	Saludo de bienvenida Presentación del capacitador	Jefe de talento humano Capacitador	Crear un ambiente de confianza para el desarrollo de la técnica	Computador Proyector
40 minutos	Desarrollo Factores positivos y negativos del clima laboral dentro de la institución	Presentación individual Preguntas y respuestas vinculadas al clima laboral Participación activa Dialogo asertivo	Capacitador	Conocer el sentir de los colaboradores en la convivencia institucional, a fin de establecer un diagnóstico real que permita tomar acciones frente a ello.	Mesa espaciosa y redonda Comida rápida Computador Celular
15 minutos	Cierre Inquietudes u opiniones finales	Revisión de las opiniones Conclusiones Recomendaciones	Capacitador	Se espera que los colaboradores al ser partícipes de la actividad del focus group mantengan una postura de sinceridad en cuanto a las opiniones la convivencia institucional, con la finalidad de contar con un diagnóstico real que permita tomar acciones frente a ello.	Mesa espaciosa y redonda Computador Celular

Nota: esta tabla corresponde al desarrollo de las actividades para la ejecución de la estrategia #1 del eje de diagnóstico

Cuestionario de preguntas a aplicarse en la técnica del focus group.

✓ Preguntas de apertura

1 ¿Qué es lo que más les gusta hacer en su trabajo?

2 ¿Consideran que tienen buena comunicación con sus compañeros?

✓ Preguntas específicas

3 ¿Llevan sus problemas de la empresa a su casa o viceversa?

4 ¿Qué acciones han sucedido en la empresa que les ha generado un clima hostil en la institución?

5 ¿Consideran que la falta de equipos o herramientas para hacer sus actividades afecte al desenvolvimiento de sus labores?

✓ Preguntas de cierre

6 ¿Qué situaciones consideran que puede afectar el clima laboral?

7 ¿Qué situaciones consideras que se deberían mejorar en la institución para mejorar la convivencia?

Informe final

Al finalizar con la actividad, sea que haya sido desarrollada por un colaborador de la misma institución o un consultor, deberá emitir un informe final en función al siguiente esquema.

- Introducción
- Interrogantes aplicadas en la técnica
- Resultados
- Diagnostico institucional
- Estrategias a aplicar
- Conclusiones
- Recomendaciones

Tabla 21
Presupuesto de la estrategia #1 del eje de diagnóstico

PRESUPUESTO ESTRATEGIA # 1 DIAGNOSTICO			
Nº	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Capacitador (Consultoría)	300.00	300.00
66	Refrigerios	1.00	66.00
1	Instalaciones	0.00	0.00
1	Proyector	0.00	0.00
1	Computador	0.00	0.00
TOTAL			366.00

Nota: esta tabla corresponde al desarrollo de las actividades para la ejecución de la estrategia #1

EJE 2

EJE DE INCIDENCIA DE SATISFACCION DEL CLIENTE

Tabla 22
Eje #2 Incidencia en la satisfacción del cliente

EJE DE	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES
CAMBIO				
Incidencia en la satisfacción del cliente.	Ejecutar un análisis profundo de los resultados de las técnicas de investigación del presente proyecto a fin de determinar las aristas a intervenir y la incidencia que generan en la satisfacción del cliente.	Análisis de la incidencia del clima laboral en la satisfacción del cliente, derivada del diagnóstico situacional del Instituto.	Jefe del Talento Humano Computador Proyector Resultados de la investigación.	Comisión de revisión de evaluación de resultados Autoridades Jefe de talento humano

Nota: esta tabla corresponde al desarrollo de las actividades para la ejecución de la estrategia #1 y 2 del eje de satisfacción al cliente

ESTRATEGIA 1

ANÁLISIS DE LOS INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN APLICADOS EN EL PROCESO INVESTIGATIVO (ENCUESTAS – ENTREVISTAS)

Tabla 23

Análisis de instrumentos y técnicas

PREGUNTA ENCUESTA	PREGUNTA ENTREVISTA	PROBLEMA IDENTIFICADO
2	2	No existen condiciones laborales

Nota: esta tabla corresponde a la pregunta 2 y 3 de la encuesta y entrevista

De acuerdo con los resultados es importante destacar que el 27.7% de los colaboradores indican la no existencia de condiciones laborales factibles para poder desempeñar su trabajo eficientemente, así mismo las autoridades están conscientes de esta problemática, asumiendo falta de espacio y limitación a realizar mejoras por no ser propiedad de la institución.

Solución estratégica:

- ✓ La institución debe buscar instalaciones más amplias y cómodas.
- ✓ Invertir en infra estructura para poseer una edificación propia que brinde las garantías, espacios, y comodidad que requiere la comunidad educativa.

Tabla 24

Análisis de instrumentos y técnicas

PREGUNTA ENCUESTA	PREGUNTA ENTREVISTA	PROBLEMA IDENTIFICADO
5	2	Eventos negativos en el clima laboral

Nota: esta tabla corresponde a la pregunta 5 y 2 de la encuesta y entrevista

Los resultados revelan, los eventos negativos que más se generan dentro de la institución corresponde a rumores o comentarios de pasillo con el 60% lo que concierne

a más de la mitad de los colaboradores, por su parte dos de las tres autoridades abordadas reconocen que el clima laboral presenta aristas sobre las cuales se debe intervenir puesto que se generan controversias en el personal lo que ocasiona un ambiente de hostilidad.

Solución estratégica:

- ✓ Taller de capacitación de trabajo en equipo y comunicación efectiva.
- ✓ Actividades de integración al aire libre.

Tabla 25

Análisis de instrumentos y técnicas

PREGUNTA ENCUESTA	PREGUNTA ENTREVISTA	PROBLEMA IDENTIFICADO
8	4	No existe un reconocimiento al compromiso y responsabilidad

Nota: esta tabla corresponde a la pregunta 8 y 4 de la encuesta y entrevista

Evidentemente los resultados exponen inconformidad por parte de los colaboradores al no recibir compensaciones o reconocimientos por su compromiso laboral, contradictorio a ello autoridades expresan que se reconoce a los colaboradores a través de estímulos salariales, académicos, vacaciones, o ascenso en su jerarquía.

Solución estratégica:

- ✓ Generar una planificación de reconocimientos e incentivos por su compromiso y responsabilidad en pro del desarrollo institucional.

Tabla 26

Análisis de instrumentos y técnicas

PREGUNTA ENCUESTA	PREGUNTA ENTREVISTA	PROBLEMA IDENTIFICADO
9	2	Mala convivencia institucional

Nota: esta tabla corresponde a la pregunta 9 y 2 de la encuesta y entrevista

La investigación nos arrojó resultados que llaman a poner énfasis en el desarrollo de la convivencia institucional, dentro de las aristas más representativas se encuentran compañeros que no se saludan, docentes con mal carácter, falta de compromiso y responsabilidad, con actitud indispueta al trabajo, es importante recalcar que el porcentaje representado es 21.6% lo que implica una intervención inmediata por parte de las autoridades pertinentes a la toma de decisiones que vayan en beneficio de solucionar las dificultades que están generando un clima hostil.

Solución estratégica:

- ✓ Reuniones periódicas entre la alta dirección y los colaboradores con los que exista la dificultad.
- ✓ Actividades de pausa activa.
- ✓ Realizar actividades de canalización de manejo de las emociones

Tabla 27
Análisis de instrumentos y técnicas

PREGUNTA ENCUESTA	PREGUNTA ENTREVISTA	PROBLEMA IDENTIFICADO
10	2	Escasa predisposición para el desempeño de sus funciones.

Nota: esta tabla corresponde a la pregunta 10 y 2 de la encuesta y entrevista

En este aspecto los resultados son complejos, pues se cuenta con un 27.7% de personal desmotivado que indica sentirse cansado, agobiado y sin ánimos en el desarrollo de sus actividades, situación que debe ser atendida a la brevedad posible, pues este tipo de situaciones generar malestar e incomodidad en los demás colaboradores.

Solución estratégica:

- ✓ Conformar la comisión de revisión y seguimiento de evaluación de desempeño, realizar el proceso

- ✓ Conformación de delegaciones deportivas internas
- ✓ Actividades motivadoras Generando contenido participativo.

Tabla 28

Presupuesto de la estrategia #1 del eje de incidencia en la satisfacción del cliente

PRESUPUESTO
Para el desarrollo de esta actividad se empleará recurso humano, y físico de la institución por lo que no se generará gastos extras

Nota: esta tabla corresponde al desarrollo de las actividades para la ejecución de la estrategia #1

EJE 3 EJE DE SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla 29

Eje #3 Satisfacción Laboral

EJE DE CAMBIO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES
Satisfacción laboral	Incentivar al personal de la institución a través de actividades estratégicas, que permitan un cambio significativo en el desarrollo de las actividades y por ende mejore la calidad del clima organizacional.	Desarrollar las actividades planteadas en el plan del clima laboral.	Documentación Computador internet dispositivos celulares otros	Autoridades Jefe de talento humano

Nota: esta tabla corresponde al desarrollo de las actividades para la ejecución de la estrategia #1 del eje de satisfacción laboral.

ESTRATEGIA 1

DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES PLANTEADAS EN EL PLAN DE CLIMA LABORAL

Objetivo:

Promover en el personal de la institución actividades integradoras, motivacionales que generen en el colaborador satisfacción por su labor desempeñada,

permitan que el personal se sienta valorizado en función de su desempeño y logros alcanzados.

Tiempo:

Estas actividades se desarrollarán durante el año 2023, 2024 y 2025

Meta:

Identificar y abordar de manera efectiva las aristas que se presentan en la satisfacción laboral en nuestros colaboradores, creando alternativas de solución a fin de generar un elevado nivel de satisfacción laboral, para de esta manera contar con personal de alto rendimiento y efectividad con compromiso y motivación.

Problema identificado:

No existen condiciones laborales

Actividad 1:

- ✓ La institución debe buscar instalaciones más amplias y cómodas, invertir en infra estructura para poseer una edificación propia que brinde las garantías, espacios, y comodidad que requiere la comunidad educativa.

Tabla 30

Eje de satisfacción laboral estrategia #1

EJE DE SATISFACCION LABORAL – MEJORA EN LAS CONDICIONES LABORALES					
HORARIO	CONTENIDO	ESTRATEGIA	RESPONSABLE	RESULTADOS	MATERIALES
	Actividades De gestión	Las autoridades y propietarios de la institución deben buscar instalaciones más amplias y cómodas. Invertir en infra estructura para poseer una edificación propia que brinde las garantías, espacios, y comodidad que requiere la comunidad educativa.	Propietarios Autoridades	Definir la visión de cambio a corto plazo	Proyecto de inversión en infraestructura Recursos educativos Convenios con instituciones financieras para el financiamiento

Nota: esta tabla corresponde al desarrollo de las actividades para la ejecución de la estrategia #1 del eje de satisfacción laboral.

Problema identificado:

Eventos negativos en el clima laboral

Actividad 1:

✓ Taller de capacitación de trabajo en equipo y comunicación efectiva

Tabla 31

Taller de capacitación de trabajo en equipo y comunicación efectiva

Taller de capacitación de trabajo en equipo y comunicación efectiva
Tiempo: 4 horas (cada semestre)
Material necesario: Salón auditorio de la institución Infocus Esferográficos, cartulinas, papel, marcadores Otros.
Objetivo: Mejorar la interacción entre los empleados, disminuyendo posibles conflictos y elevando la solidaridad y el compañerismo.
Reglas: Establecer las actividades en el POA institucional Plan Operativo Anual (Capacitación de trabajo en equipo y comunicación efectiva.) Esta actividad estará a cargo del jefe de Recursos humanos y su equipo de trabajo. Comunicar a todos los colaboradores utilizando los medios de comunicación establecidos para ello. Dar a conocer la actividad a desarrollar y el objetivo de la misma.
Cronograma Actividades de inicio 14h00 PM Intervención del jefe de talento humano Informará sobre la temática del taller capacitación de trabajo en equipo y comunicación efectiva. Palabras de bienvenida a la actividad planificada. Dara a conocer el objetivo del mismo solicitara la participación activa de todos los colaboradores para que se pueda cumplir con el objetivo trazado.
14h15 PM Dinámica: Dibujo descompuesto Los capacitadores deberán realizar 2 equipos de 10 personas cada equipo y colocarlos en uno detrás del otro. Al primero de la fila se le mostrará una hoja con un dibujo el cual deberá transmitir ese dibujo a su equipo, pero sin mostrarlo y sin hablar, lo hará dibujando con su dedo en la espalda del compañero, y así sucesivamente todos lo harán hasta llegar al último participante, este dibujara en un papel la imagen que recepto y se comparara con la imagen inicial entregada.
14H30 AM Lluvia de ideas, expresión de sentimientos

A partir de la realización de la dinámica se inicia con una lluvia de ideas con todos los participantes preguntándoles acerca de la dinámica.

- ¿Qué sucedió con la imagen que dibujo el primer participante?
- ¿Cuál fue el dibujo el ultimo participante?
- ¿Tiene relación el primer dibujo con el ultimo?
- ¿Qué sucedió con la imagen?
- ¿Qué sucede cuando un comentario o información pasa de una persona a otra?

Se debe hacer una reflexión sobre lo que sucede cuando se generan comentarios de pasillo o entre compañeros de alguna situación que no conozco y que puede haber iniciado como un rumor.

De qué manera afecta esto en las relaciones interpersonales dentro de la organización.

15h30 PM

Organización de grupos

Los miembros del departamento a cargo de la actividad organizaran grupos de 10 personas para realizar una actividad que consistirá en entregar una ficha de cartulina que contendrá un concepto sobre el cual deberá reflexionar, dar su opinión y llegar a una conclusión misma que será colocada en un papelógrafo para luego ser socializada con los demás donde deberán participar activamente.

Las temáticas serán las siguientes

Escucha activa

La escucha activa es una estrategia de comunicación que consiste en la habilidad de escuchar con conciencia plena el mensaje del interlocutor, con el objetivo de entender lo que está diciendo, de manera enfocada y empática.

En un diálogo es importante prestar atención al mensaje del emisor. La escucha activa consiste en aportar feedback sobre lo que este dice para generar una conversación continuada.

Mensaje claro y conciso

CLARO: El mensaje tiene que ser preciso, para que el receptor lo entienda de inmediato, sin necesidad de ninguna explicación o traducción.

CONCISO: Un mensaje es conciso cuando se expresa toda la información necesaria con el menor número de palabras posible. Un mensaje conciso es a la vez completo

Para evitar conflictos o malentendidos es importante tener claro cuál es el objetivo del mensaje, qué información es la más relevante y cómo detallarla. No se trata de expresarlo con muchas palabras, sino con las necesarias para emitir un mensaje claro y conciso.

Expresión asertiva

Tanto saber decir que no cómo defender tu posición son capacidades fundamentales para la comunicación asertiva. Para lograrlo, lo importante es expresar las opiniones personales y preferencias poco a poco y de forma educada para ir creando el hábito de comunicarse de manera firme.

Empatía

Algunas personas se encierran en sus propias perspectivas sin procurar entender la postura de los otros, es decir, sin ser empáticas. Esto puede desembocar en conflictos interpersonales si no se le pone una solución a tiempo.

Trabajo en equipo

Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.

16h00 PM

Exposición por grupos

Cada grupo pasara al frente a exponer su tema, con las principales opiniones vertidas además indicaran la relación que tiene el tema tratado con su trabajo y de qué manera podría beneficiar o perjudicar su desempeño.

17h00 PM

Reflexiones finales

Los capacitadores harán una reflexión sobre la temática tratada de manera general, Solicitaran a los colaboradores que deseen intervengan y comenten si tienen alguna dificultad con sus compañeros y si desean que esta situación se solucione.

Cuál es su compromiso para ello.

17h45 PM

Agradecimiento y finalización del taller.

Los moderadores agradecerán a personal por su asistencia y solicitaran se reflexione sobre el taller para cambiar esas actitudes que no corresponden que general un mal clima laboral, y generar un trabajo en equipo asertivo.

Nota: esta tabla corresponde al taller de capacitación.

Tabla 32

Presupuesto de la estrategia #1 del eje de incidencia en la satisfacción del cliente

PRESUPUESTO
Para el desarrollo de esta actividad se empleará recurso humano, y físico de la institución por lo que no se generará gastos extras

Nota: esta tabla corresponde al desarrollo de las actividades para la ejecución de la estrategia #1

Actividad 3:

✓ Actividades de integración al aire libre.

Tabla 33

Taller de capacitación de trabajo en equipo y comunicación efectiva

ACTIVIDADES AL AIRE LIBRE
Tiempo: 1 día
Material necesario: Espacio al aire libre (parque recreacional Jipiro) Indumentaria adecuada Implementación deportiva Otros artículos que se puedan necesitar para la actividad
Reglas:
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer las actividades en el POA institucional Plan Operativo Anual (Día de integración familia sudamericana) • Esta actividad estará a cargo de las autoridades de la Institución Rectora – Vice Rectora y jefe del departamento de talento humano.

- Comunicar a todos los colaboradores la actividad a desarrollar haciendo conocer que será un día más de labores para tener la asistencia de los mismos.
- Contratar los servicios de transporte para la movilización del personal transporte público el punto de concentración será instalaciones de la institución educativa
- Contratar los servicios de un proveedor de alimentos preparados para quienes asisten a la actividad.
- Dar a conocer el cronograma de actividades a desarrollarse.
 - **Cronograma**
 - **08h00 AM** partida desde la institución hasta las instalaciones del parque Jipiro en el transporte público.
 - **08H30 AM** Intervención de las autoridades dándoles la cordial bienvenida a la actividad planificada.
 - **09H00 AM** dinámica a cargo del Ing. Jackson Quevedo colaborador de la institución con la temática el barco se hunde
 - **09H00 A 10H30** encuentros deportivos de indor futbol masculino y femenino.
 - **10h30 A 11H00** refrigerio (sándwich de pollo con horchata)
 - **11h00 A 13H00** Juegos recreativos que incitan a trabajar en equipo (palo encebado, ollas encantadas, carrera de ensacados, competencia de bicicletas)
 - **13h00 A 14H00** almuerzo (consomé de pollo, costilla con salsa de BBQ, jugo de maracuyá)
 - **14h00 a 15h00** bailo terapia dirigida por Mgs. Johana Córdova Coordinadora de la Carrera de Talento Humano
 - **15H00 A 16H00** Encuentros deportivos en vóley boll.
 - **16h00** despedida.

Objetivo:

- Generar espacio de compartir, relajación, entretenimiento entre todos los colaboradores incluida las autoridades de la institución a fin de estrechar lazos de amistad y compañerismo.

Nota: esta tabla corresponde a la actividad de integración.

Tabla 34

Presupuesto de la actividad dos del eje de análisis

PRESUPUESTO ESTRATEGIA # 1 SATISFACCION LABORAL			
Nº	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
66	Movilización de personal	0.35	23.10
66	Refrigerios	1.00	66.00
66	almuerzos	3.00	198.00
10	Ollas encantadas	3.00	30.00
10	Premios palo encebado	1.00	10.00
4	Alquiler de balones	0.50	2.00
	Imprevistos	20.00	20.00
TOTAL			349.10

Nota: esta tabla corresponde al desarrollo de las actividades para la ejecución de la estrategia #1

Problema identificado:

No existe un reconocimiento al compromiso y responsabilidad

Actividad 1:

Generar una planificación de reconocimientos e incentivos por su compromiso y responsabilidad en pro del desarrollo institucional.

Tabla 35

Planificación de reconocimientos e incentivos

RECONOCIMIENTOS E INCENTIVOS AL PERSONAL		
Objetivo: Fomentar el crecimiento profesional de cada empleado.		
Responsables: departamento de talento humano		
Reconocimiento o incentivo	Requisito	Compensación
Reconocimiento por años de servicio	Cumplir al menos 5 años de servicio	Cada 5 años se reconocerá a través de una mención de honor el reconocimiento a su invaluable labor en beneficio de la institución educativa, en la sesión solemne de aniversario de la institución.
Reconocimiento por mejoramiento en el nivel de estudios	Haber obtenido un nuevo título por estudios, de tercer o cuarto nivel	Cada año se reconocerá a través de una mención de honor el esfuerzo y la dedicación a la mejora y crecimiento profesional se lo efectivizará en la sesión solemne de aniversario de la institución.
Ascenso en el puesto de trabajo por mejora continua, y alta calificación en la evaluación de desempeño, excelente rendimiento en sus labores	Mejoramiento de título Alto porcentaje en la evaluación de desempeño Aporte con proyectos de innovación	Escalar jerárquicamente Mejoramiento en el salario Oportunidad de crecimiento personal y profesional
Mejor colaborador del mes	Ser puntual siempre Responsabilidad en el trabajo Atención de calidad al usuario Eficiencia en los procesos Cultura positiva, actitud colaborativa	Colocar su fotografía en un lugar visible haciendo alusión a la dignidad lograda. Otorgar como premio un día de vacaciones

Nota: esta tabla corresponde a reconocimientos e incentivos al personal.

Tabla 36
Presupuesto de la estrategia #1 del eje de incidencia en la satisfacción del cliente

PRESUPUESTO
Para el desarrollo de esta actividad se empleará recurso humano, y físico de la institución por lo que no se generará gastos extras

Nota: esta tabla corresponde al desarrollo de las actividades para la ejecución de la estrategia #1

Problema identificado:

Mala convivencia institucional.

Actividad 1:

- ✓ Reuniones periódicas entre la alta dirección y los colaboradores con los que exista la dificultad.

Tabla 37
Reuniones directivos y colaboradores

REUNIONES PERIÓDICAS ENTRE LA ALTA DIRECCIÓN Y LOS COLABORADORES.
Tiempo: 30 minutos cada semestre
Material necesario: evaluaciones de desempeño Manual de funciones Manual de convivencia institucional
Reglas:
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar las intervenciones por departamentos en el área administrativa • Por carreras en el área docente <ul style="list-style-type: none"> ○ Departamento financiero ○ Departamento de atención al cliente ○ Departamento de biblioteca ○ Docentes de la carrera de talento humano ○ Docentes de la carrera de mecánica ○ Docentes de la carrera de software ○ Departamento área de servicios y guardianía • Para esta actividad requeriremos de la participación activa de las autoridades de la institución educativa <ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la libertad de opinión en el personal. • Los integrantes del departamento indicaran cuales son las dificultades que se están generando y que afectan el clima laboral, cada colaborador deberá hacer uso de la palabra solicitándola, ningún colaborador podrá interrumpir el dialogo deberá esperar su espacio para expresarse con respeto hacia todos los integrantes. • Una vez que todos hayan expuesto sus inquietudes e inconformidades se procederá a buscar una vía de solución, para ello se apoyaran en la normativa interna, los manuales de funciones y convivencia institucional. • Se debe generar acuerdos y compromiso, con tiempos establecidos y la acción que ocurrirá en caso de que la situación persista.

-
- Las autoridades fomentaran el trabajo en equipo y comprometido con los objetivos institucionales, a mantener un clima laboral saludable y a cumplir con sus obligaciones.
-

Objetivo:

- Mejorar la comunicación entre todos los miembros de la organización
-

Nota: esta tabla corresponde a reuniones con directores y colaboradores

Tabla 38

Presupuesto de la estrategia #1 del eje de incidencia en la satisfacción del cliente

PRESUPUESTO
Para el desarrollo de esta actividad se empleará recurso humano, y físico de la institución por lo que no se generará gastos extras

Nota: esta tabla corresponde al desarrollo de las actividades para la ejecución de la estrategia #1

Actividad 2:

- ✓ Actividades de pausa activa.

Tabla 39

Actividades de pausa activa.

ACTIVIDADES DE PAUSA ACTIVA
Tiempo: 30 minutos
Material necesario: Espacio al aire libre
Reglas:
<ul style="list-style-type: none"> • El personal participara por departamentos un departamento cada 15 días. <ul style="list-style-type: none"> ○ Departamento financiero ○ Departamento de atención al cliente ○ Departamento de biblioteca ○ Docentes de la carrera de talento humano ○ Docentes de la carrera de mecánica ○ Docentes de la carrera de software ○ Departamento área de servicios y guardianía • Para esta actividad requeriremos de la participación activa del docente Jackson Quevedo quien posee habilidades y destreza para realizar esta actividad. <ul style="list-style-type: none"> • Cada 15 días los días viernes 30 minutos antes de culminar la jornada se llevará a efecto la actividad con el personal del departamento que corresponda. • El personal deberá llevar indumentaria adecuada para colocársela unos minutos antes de iniciar con la actividad. • La actividad se desarrollará salón de eventos de la institución, haciendo uso de la amplificación de la institución. • Cada colaborador deberá llevar su bebida.

Objetivo:

- Fomentar a la realización de actividades físicas, y el entretenimiento que aportan a la disminución de estrés, y genera un espacio de compartir agradable, por lo que es una buena terapia para generar un buen estado de ánimo.

Nota: esta tabla corresponde a las actividades de pausa activa

Tabla 40

Presupuesto de la estrategia #1 del eje de incidencia en la satisfacción del cliente

PRESUPUESTO
Para el desarrollo de esta actividad se empleará recurso humano, y físico de la institución por lo que no se generará gastos extras

Nota: esta tabla corresponde al desarrollo de las actividades para la ejecución de la estrategia #1

Actividad 3:

✓ **Realizar actividades de canalización de manejo de las emociones.**

Las emociones definen el estado de ánimo del ser humano, por ello se debe canalizar las emociones para aprender a lidiar con ellas de manera adecuada por ello proponemos una secuencia de actividades que aportaran a mejorar el control de las mismas.

Estas actividades deben proponerse a los colaboradores para que puedan realizarlas en sus espacios libres, deben colocarse en diferentes lugares visibles, de esta manera motivara al colaborador a ejecutarla.

- Identificar las emociones que presenta al momento entre ellas: miedo, tristeza, alegría, ira, asco, sorpresa.
- Saber y conocer el origen de esas emociones.
- Darse el espacio para sentir la emoción sin reprimirla.
- Aceptar las fortalezas y debilidades
- Determinar una actividad que aporte a canalizar el estrés
- Hacer una pausa y respirar profundo

- Hacer ejercicios de meditación
- Hacer una pequeña pausa en las actividades diarias
- Estar un tiempo a solas y reflexionar sobre su actuar

Estas acciones lograran en el ser humano un cambio de actitud y aptitud, lo que sin duda cambiara el curso de las cosas y mejorara notablemente la convivencia institucional.

Tabla 41

Presupuesto de la estrategia #1 del eje de incidencia en la satisfacción del cliente

PRESUPUESTO
Para el desarrollo de esta actividad se empleará recurso humano, y físico de la institución por lo que no se generará gastos extras

Nota: esta tabla corresponde al desarrollo de las actividades para la ejecución de la estrategia #1

Problema identificado:

Escasa predisposición para el desempeño de sus funciones.

Actividad 1:

- ✓ Conformar la comisión de revisión y seguimiento de evaluación de desempeño, realizar el proceso

Objetivo:


Conformar una comisión de revisión y seguimiento de las evaluaciones de desempeño del personal, y realizar los procesos de revisión y seguimiento a fin de conocer si se están generando los cambios sugeridos en función de los resultados, y con ello garantizar una mejora en los procesos.

Tiempo:


Esta actividad se desarrollará en 5 días laborables desde el lunes 13 de noviembre al viernes 17 de noviembre de acuerdo a lo establecido en el cronograma.

Meta:

Determinar cuál es el nivel de incidencia que genera el clima laboral en la satisfacción de los clientes, así ofrecer alternativas de mejora y ofrecer un servicio de calidad con calidez a los usuarios.



INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
Hacemos gente de talento!



Cronograma de actividades

Conformación de la comisión

13

NOVIEMBRE

- Reunión de autoridades para conformar la comisión de revisión y seguimiento.
- Convocar a la comisión designada y comunicarle sobre la actividad que se va a desarrollar, el objetivo de la misma y el tiempo a desarrollarse.
- Establecer objetivos claros con respecto a la revisión

14

NOVIEMBRE

Organización de la información

- La comisión deberá organizar la información tanto física como digital en lo referente a evaluaciones de desempeño.

15

NOVIEMBRE

Revisión de calificaciones y sugerencias

- La comisión revisará los puntajes y sugerencias de las evaluaciones de desempeño de los colaboradores y en función de ellos creará una base de datos

16

NOVIEMBRE

Diálogos asertivos con los colaboradores


- Dialogar de manera asertiva con los colaboradores que han disminuido o mantenido su puntaje, y que de alguna manera no han generado cambios de actitud en función de las sugerencias dadas por quienes los evaluaron.

17

NOVIEMBRE

Acuerdos y compromisos e informe

- Establecer acuerdos y compromisos con los colaboradores para la mejora de su evaluación de desempeño.
- Generar un informe para las autoridades de la actividad realizada y entregarlo para hacer una comparación en un seguimiento posterior.



La importancia de crear esta comisión de revisión y seguimiento de evaluaciones de desempeño radica en la capacidad de la institución para analizar y comparar la evolución de dichos procesos de un periodo a otro. Al tener acceso a esta información de

primera mano, se determina el nivel de corresponsabilidad que tiene el colaborador en el desempeño de sus funciones, los cambios positivos o negativos que se presenten, esto a su vez contribuye a concienciar en la mejora del rendimiento laboral en la institución, tanto como en la generación de políticas o directrices que permitan motivar al personal un cambio de accionar en su desempeño por ende una óptima atención al usuario.

En resumen, la comisión de revisión y seguimiento de evaluaciones de desempeño es un ente valioso para promover un cambio de aptitud, y actitud dentro de la organización y generar un clima laboral óptimo, que garantice una óptima atención a los clientes.

Responsables

Jefe de talento humano

Comisión de revisión y seguimiento.

Tabla 42

Presupuesto de la estrategia #1 del eje de incidencia en la satisfacción del cliente

PRESUPUESTO
Para el desarrollo de esta actividad se empleará recurso humano, y físico de la institución por lo que no se generará gastos extras

Nota: esta tabla corresponde al desarrollo de las actividades para la ejecución de la estrategia #1

Actividad 2:

- ✓ Conformación de delegaciones deportivas internas, generando contenido participativo.

Tabla 43

Conformación de delegaciones deportivas.

CONFORMACIÓN DE DELEGACIONES DEPORTIVAS INTERNAS
Tiempo: El tiempo que sea asignado de acuerdo a la invitación del encuentro deportivo
Material necesario: Equipo deportivo Implementación deportiva Otros artículos que se puedan necesitar para la actividad
Reglas:

- Establecer los equipos deportivos según las disciplinas que dominen los colaboradores (índor, Boleystball, Basket) sean masculinos femeninos.
- Participar en encuentros deportivos organizados por la institución de manera anual, así como por instituciones externas como universidades, institutos, colegios, unidades educativas, etc. (campeonatos relámpagos)
 - Comunicar a todos los colaboradores para quienes tenga estas habilidades deportivas podrán formar parte de las delegaciones.
 - Inscribir a los colaboradores que deseen participar y general la nómina para la delegación deportiva.
 - Elaborar la tabla de encuentros deportivos según o equipos existentes
 - Establecer horarios para los encuentros deportivos
 - Generar actividades, de relajación, actividad física y recreacional.
 - Solo podrán asistir quienes cumplan con su trabajo de manera eficiente y responsable.
 - Facilitar los espacios de tiempo para participar de la actividad cuando se genere una invitación por parte d otras instituciones.

Objetivo:

- Generar motivación personal para representar a la institución a la vez que pueden generar espacio de compartir con sus compañeros y agentes externos para una mejor convivencia.

Nota: esta tabla corresponde a la conformación de delegaciones deportivas.

Tabla44

Presupuesto de la estrategia #1 del eje de diagnóstico

PRESUPUESTO ESTRATEGIA # 1 SATISFACCION DEL CLIENTE			
Nº	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
2	Delegaciones deportivas de 12 integrantes cada uno	20.00	480.00
TOTAL			480.00

Nota: esta tabla corresponde al desarrollo de las actividades para la ejecución de la estrategia #1

Actividad 3:

- ✓ Actividades motivadoras Generando contenido participativo.

GENERANDO CONTENIDO PARTICIPATIVO

Tiempo: 1 minuto

Material necesario: Dispositivo celular

Reglas:

- Colocar en un espacio no tan visible la actividad en la que podrán participar todos los colaboradores que deseen no será una actividad obligatoria.
- Actividad a desarrollar
 - Realice un video con una duración máxima de 1 minuto
 - El video puede ser individual o grupal
 - Debe contener una escena donde estés atendiendo a un usuario y lo hagas sonreír.
- Las acciones que realices no pueden ser irrespetuosas
- Podrá presentar su video en el departamento de talento humano hasta el
 - Si logras hacerlo ganaras una cena para dos completamente gratis en uno de los mejores restaurantes de la ciudad.

Objetivo:

- Se trata de una actividad de entretenimiento que motiva al colaborar a salir de la rutina, utilizar su iniciativa y creatividad, a trabajar en equipo, pero sobre todo fomenta a la unión entre compañeros, motivados por alcanzar la recompensa.

Tabla 45

Presupuesto de la estrategia #1 del eje de incidencia en la satisfacción del cliente

PRESUPUESTO
Para el desarrollo de esta actividad se empleará recurso humano, y físico de la institución por lo que no se generará gastos extras

Nota: esta tabla corresponde al desarrollo de las actividades para la ejecución de la estrategia #1

EJE 4 EJE DE COMPROMISO LABORAL

Tabla 46

Eje #4 Compromiso Laboral

EJE DE CAMBIO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES
Compromiso laboral	Promover la aplicación frecuente de actividades, que favorezca determinar el nivel de compromiso que tienen los colaboradores en función de las condiciones laborales brindadas por la institución educativa logrando un trabajo en equipo que garantice la calidad y permanencia de un servicio eficiente.	Generar una actividad innovadora para implementar en la institución	Computador internet dispositivos celulares otros	Autoridades Jefe de talento humano

Nota: esta tabla corresponde al desarrollo de las actividades para la ejecución de la estrategia #1 del eje de compromiso laboral

ESTRATEGIA 1

GENERAR UNA ACTIVIDAD INNOVADORA PARA IMPLEMENTAR EN LA INSTITUCIÓN

Objetivo:

Promover la aplicación frecuente de actividades, que favorezca determinar el nivel de compromiso que tienen los colaboradores en función de las condiciones laborales brindadas por la institución educativa logrando un trabajo en equipo que garantice la calidad y permanencia de un servicio eficiente.

Tiempo:

Esta actividad se desarrollará en 15 días laborables desde el lunes 18 al miércoles 20 de diciembre de acuerdo a lo establecido en el cronograma.

Meta:

Generar en la totalidad del personal docente y administrativo y de servicio, un compromiso de desempeño eficiente en cada uno de sus puestos de trabajo, con la finalidad de contar con colaboradores comprometidos e involucrados en el desarrollo de sus actividades y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

ACTIVIDAD:

INNOVEMOS JUNTOS

Tiempo: 15 días 2 horas diarias

Material necesario: computador

Información bibliográfica

Reglas:

- En esta actividad pueden participar todos los colaboradores sea de manera individual o grupal
 - El jefe de talento humano dará a conocer las reglas y recibirá la propuesta
 - Contaran con un espacio de 15 días para desarrollar la actividad
 - Deberá inscribirse en el departamento de talento humano para que pueda hacer uso del tiempo asignado.
 - Actividad a desarrollar
 - Realice un documento en el que plasme una idea innovadora para aplicar en nuestra institución educativa
-

- El documento debe constar de introducción desarrollo y conclusiones.
- La idea puede ser de algo ya existente que desee mejorar o algo nuevo que desee implementar.
- Las propuestas deben ser factibles de implementar en un corto plazo
- Se deberán poner en marcha al menos tres propuestas elegidas por las autoridades de la institución
- Se realizará la socialización de propuestas 2 días después de la presentación del documento a las autoridades de la institución.
 - La institución asumirá el costo de la actividad en caso de ser aprobada
 - Los dueños de las propuestas ganadoras serán los ejecutores de las mismas y recibirán reconocimiento económico y social.

Objetivo:

- Se trata de una actividad descompromiso que motiva al colaborar a salir de la rutina, utilizar su iniciativa y creatividad, a trabajar en equipo, pero sobre todo fomenta a la unión entre compañeros, motivados por alcanzar la recompensa.

Tabla 47

Presupuesto de la estrategia #4 del eje de compromiso laboral

PRESUPUESTO
Para el desarrollo de esta actividad se empleará recurso humano, y físico de la institución por lo que no se generará gastos extras

Nota: esta tabla corresponde al desarrollo de las actividades para la ejecución de la estrategia #1

EJE 5 EJE DE FEEDBACK RETROALIMENTACIÓN O PLAN DE MEJORAS

Tabla 48

Eje #5 Feedback retroalimentación o plan de mejoras

EJE DE CAMBIO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES
Feedback retroalimentación o plan de mejoras	Desarrollar la estrategia de Feedback o retroalimentación a fin de mantener una comunicación asertiva con el colaborador valorando sus actitudes, habilidades, virtudes y puntos de mejora.	Efectuar el Feedback retroalimentación a los colaboradores de la institución educativa, siempre buscando que sea positivo y constructivista de tal manera que pueda generarse una retroalimentación	Computador internet dispositivos celulares otros	Autoridades Jefe de talento humano

	positiva que mejore la calidad del proceso.		
Establecer un plan de mejoras con actividades motivacionales, incentivadoras que permitan generar un cambio de actitud positiva y permanente y garantice un adecuado clima laboral y una oferta de servicios de calidad con calidez.	Establecer un plan de mejoras con actividades motivacionales, incentivadoras que permitan generar un cambio de actitud positiva y permanente y garantice un adecuado clima laboral y una oferta de servicios de calidad con calidez.	Fichas informativas Campañas de motivación. Afiches Carteles	Capacitador Autoridades Jefe de talento humano

Nota: esta tabla corresponde al desarrollo de las actividades para la ejecución de la estrategia #1 del eje de Feedback retroalimentación o plan de mejoras

ESTRATEGIA 1

ELABORACIÓN EL FEEDBACK RETROALIMENTACIÓN

Objetivo:

Desarrollar la estrategia de Feedback o retroalimentación a fin de mantener una comunicación asertiva con el colaborador valorando sus actitudes, habilidades, virtudes y puntos de mejora.

Tiempo:

Esta actividad se desarrollará en 2 días laborable em miércoles 27 y jueves 28 de diciembre de acuerdo a lo establecido en el cronograma.

Meta:

Diagnostica los puntos positivos y negativos que tiene cada uno de los colaboradores, mediante un proceso interactivo de retroalimentación compartiendo

conocimientos, pensamientos con la finalidad de mejorar las habilidades individuales y la eficiencia de trabajo en equipo que permitan crear un entorno de trabajo colaborativo que impulse a la innovación y el éxito a largo plazo.

Actividad:**Aplicación Feedback Retroalimentación**

Tabla 49

Eje #5 Feedback retroalimentación o plan de mejoras

EJE DE FEEDBACK O PLAN DE ACCION – ELABORACION DE FEEDBACK RETROALIMENTACIÓN					
HORARIO	CONTENIDO	ESTRATEGIA	RESPONSABLE	RESULTADOS	MATERIALES
PRESELECCION					
27/12/2023 4 horas	Actividades iniciales Mapeo y preselección	Mapeo de colaboradores para iniciar el feedback Información base informe de estrategias anteriores	Jefe de talento humano Personal del departamento de RHH	Definir el número de colabores con los cuales intervenir	Computador Informes generados de las estrategias anteriores.
27/12/2023 2 horas	Coordinación de actividades	Determinar el espacio a asignar para trabajar la actividad. Coordinación de personal que quedara a cargo de los puestos ausentes a fin de no entorpecer la atención a los usuarios.	Jefe de talento humano Personal del departamento de RHH	Definir acciones que no afecte el curso legal de las actividades	Computador
DESARROLLO DE LA RETROALIMENTACIÓN					
28/12/2023 6 horas	Desarrollo Aplicación de la actividad	Intervención inicial Resaltar aspectos positivos generar ambiente de confianza Resaltar aspectos negativos Incitar a la mejora en los procesos Usar dialogo constructivo Dar uso de la palabra al colaborador	Jefe de talento humano	Participación activa de todos los colaboradores	Informes Computador Celular
28/12/2023 2 horas	Resultados Acuerdos y compromisos	El jefe de talento humano generara sus acuerdos y compromisos El colaborador generara sus acuerdos y compromisos	Jefe de talento humano	Dialogo asertivo que permite la generación de acuerdos y compromisos entre las partes para la mejora institúcional.	Computador Proyector

Nota: esta tabla corresponde al desarrollo de las actividades para la ejecución de la estrategia #1 del eje de Feedback retroalimentación o plan de mejoras

Responsables:

Autoridades de la institución

Jefe de talento humano

Tabla 50

Presupuesto de la estrategia #1 del eje de compromiso laboral

PRESUPUESTO
Para el desarrollo de esta actividad se empleará recurso humano, y físico de la institución por lo que no se generará gastos extras.

Nota: esta tabla corresponde al desarrollo de las actividades para la ejecución de la estrategia #1

ESTRATEGIA 2**ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS****Objetivo:**

Establecer un plan de mejoras con actividades motivacionales, incentivadoras que permitan generar un cambio de actitud positiva y permanente y garantice un adecuado clima laboral y una oferta de servicios de calidad con calidez

Tiempo:

Esta actividad se desarrollará a lo largo del tiempo de manera indefinida como mejor lo considere el departamento de talento humano.

Meta:

Diagnostica los puntos positivos y negativos que tiene cada uno de los colaboradores, mediante un proceso interactivo de retroalimentación compartiendo conocimientos, pensamientos con la finalidad de mejorar las habilidades individuales y la eficiencia de trabajo en equipo que permitan crear un entorno de trabajo colaborativo que impulse a la innovación y el éxito a largo plazo.

Plan de mejoras

Taller de capacitación de trabajo en equipo y comunicación efectiva

Tiempo: 4 horas (cada semestre)

Material necesario: Salón auditorio de la institución

Infocus

Esferográficos, cartulinas, papel, marcadores

Otros.

Objetivo: Mejorar la interacción entre los empleados, disminuyendo posibles conflictos y elevando la solidaridad y el compañerismo.

Reglas:

- Establecer las actividades en el POA institucional Plan Operativo Anual (Capacitación de trabajo en equipo y comunicación efectiva.)
- Esta actividad estará a cargo del jefe de Recursos humanos y su equipo de trabajo.
- Comunicar a todos los colaboradores utilizando los medios de comunicación establecidos para ello.
- Dar a conocer la actividad a desarrollar y el objetivo de la misma.

▪ **Cronograma**

Actividades de inicio

▪ **14h00 PM**

Intervención del jefe de talento humano

Informará sobre la temática del taller capacitación de trabajo en equipo y comunicación efectiva.

Palabras de bienvenida a la actividad planificada.

Dara a conocer el objetivo del mismo solicitará la participación activa de todos los colaboradores para que se pueda cumplir con el objetivo trazado.

▪ **14h15 PM**

Dinámica: Dibujo descompuesto

Los capacitadores deberán realizar 2 equipos de 10 personas cada equipo y colocarlos en uno detrás del otro.

Al primero de la fila se le mostrará una hoja con un dibujo el cual deberá transmitir ese dibujo a su equipo, pero sin mostrarlo y sin hablar, lo hará dibujando con su dedo en la espalda del compañero, y así sucesivamente todos lo harán hasta llegar al último participante, este dibujara en un papel la imagen que recepto y se comparara con la imagen inicial entregada.

▪ **14H30 AM**

Lluvia de ideas, expresión de sentimientos

A partir de la realización de la dinámica se inicia con una lluvia de ideas con todos los participantes preguntándoles acerca de la dinámica.

¿Qué sucedió con la imagen que dibujo el primer participante?

¿Cuál fue el dibujo el ultimo participante?

¿Tiene relación el primer dibujo con el ultimo?

¿Qué sucedió con la imagen?

¿Qué sucede cuando un comentario o información pasa de una persona a otra?

Se debe hacer una reflexión sobre lo que sucede cuando se generan comentarios de pasillo o entre compañeros de alguna situación que no conozco y que puede haber iniciado como un rumor.

De qué manera afecta esto en las relaciones interpersonales dentro de la organización.

15h30 PM**Organización de grupos**

Los miembros del departamento a cargo de la actividad organizarán grupos de 10 personas para realizar una actividad que consistirá en entregar una ficha de cartulina que contendrá un concepto sobre el cual deberá reflexionar, dar su opinión y llegar a una conclusión misma que será colocada en un papelógrafo para luego ser socializada con los demás donde deberán participar activamente.

Las temáticas serán las siguientes

Escucha activa

La escucha activa es una estrategia de comunicación que consiste en la habilidad de escuchar con conciencia plena el mensaje del interlocutor, con el objetivo de entender lo que está diciendo, de manera enfocada y empática.

En un diálogo es importante prestar atención al mensaje del emisor. La escucha activa consiste en aportar feedback sobre lo que este dice para generar una conversación continuada.

Mensaje claro y conciso

CLARO: El mensaje tiene que ser preciso, para que el receptor lo entienda de inmediato, sin necesidad de ninguna explicación o traducción.

CONCISO: Un mensaje es conciso cuando se expresa toda la información necesaria con el menor número de palabras posible. Un mensaje conciso es a la vez completo

Para evitar conflictos o malentendidos es importante tener claro cuál es el objetivo del mensaje, qué información es la más relevante y cómo detallarla. No se trata de expresarlo con muchas palabras, sino con las necesarias para emitir un mensaje claro y conciso.

Expresión asertiva

Tanto saber decir que no cómo defender tu posición son capacidades fundamentales para la comunicación asertiva. Para lograrlo, lo importante es expresar las opiniones personales y preferencias poco a poco y de forma educada para ir creando el hábito de comunicarse de manera firme.

Empatía

Algunas personas se encierran en sus propias perspectivas sin procurar entender la postura de los otros, es decir, sin ser empáticas. Esto puede desembocar en conflictos interpersonales si no se le pone una solución a tiempo.

Trabajo en equipo

Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.

16h00 PM

Exposición por grupos

Cada grupo pasará al frente a exponer su tema, con las principales opiniones vertidas además indicarán la relación que tiene el tema tratado con su trabajo y de qué manera podría beneficiar o perjudicar su desempeño.

17h00 PM

Reflexiones finales

Los capacitadores harán una reflexión sobre la temática tratada de manera general,

Solicitarán a los colaboradores que deseen intervengan y comenten si tienen alguna dificultad con sus compañeros y si desean que esta situación se solucione.

Cuál es su compromiso para ello.

17h45 PM

Agradecimiento y finalización del taller.

Los moderadores agradecerán a personal por su asistencia y solicitarán se reflexione sobre el taller para cambiar esas actitudes que no corresponden que general un mal clima laboral, y generar un trabajo en equipo asertivo.

ACTIVIDADES AL AIRE LIBRE

Tiempo: 1 día

Material necesario: Espacio al aire libre (parque recreacional Jipiro)
Indumentaria adecuada
Implementación deportiva
Otros artículos que se puedan necesitar para la actividad

Reglas:

- Establecer las actividades en el POA institucional Plan Operativo Anual (Día de integración familia sudamericana)
 - Esta actividad estará a cargo de las autoridades de la Institución
 - Rectora – Vice Rectora y jefe del departamento de talento humano.
 - Comunicar a todos los colaboradores la actividad a desarrollar haciendo conocer que será un día más de labores para tener la asistencia de los mismos.
 - Contratar los servicios de transporte para la movilización del personal transporte público el punto de concentración será instalaciones de la institución educativa
 - Contratar los servicios de un proveedor de alimentos preparados para quienes asisten a la actividad.
 - Dar a conocer el cronograma de actividades a desarrollarse.
 - **Cronograma**
 - **08h00 AM** partida desde la institución hasta las instalaciones del parque Jipiro en el transporte público.
 - **08H30 AM** Intervención de las autoridades dándoles la cordial bienvenida a la actividad planificada.
 - **09H00 AM** dinámica a cargo del Ing. Jackson Quevedo colaborador de la institución con la temática el barco se hunde
 - **09H00 A 10H30** encuentros deportivos de indoor fútbol masculino y femenino.
 - **10h30 A 11H00** refrigerio (sándwich de pollo con horchata)
 - **11h00 A 13H00** Juegos recreativos que incitan a trabajar en equipo (palo encebado, ollas encantadas, carrera de ensacados, competencia de bicicletas)
 - **13h00 A 14H00** almuerzo (consomé de pollo, costilla con salsa de BBQ, jugo de maracuyá)
 - **14h00 a 15h00** bailo terapia dirigida por Mgs. Johana Córdova Coordinadora de la Carrera de Talento Humano
 - **15H00 A 16H00** Encuentros deportivos en vóley boll.
 - **16h00** despedida.
-

Objetivo:

- Generar espacio de compartir, relajación, entretenimiento entre todos los colaboradores incluida las autoridades de la institución a fin de estrechar lazos de amistad y compañerismo.
-

RECONOCIMIENTOS E INCENTIVOS AL PERSONAL

Objetivo: Fomentar el crecimiento profesional de cada empleado.

Responsables: departamento de talento humano

Reconocimiento o incentivo	Requisito	Compensación
Reconocimiento por años de servicio	Cumplir al menos 5 años de servicio	Cada 5 años se reconocerá a través de una mención de honor el reconocimiento a su invaluable labor en beneficio de la

		institución educativa, en la sesión solemne de aniversario de la institución.
Reconocimiento por mejoramiento en el nivel de estudios	Haber obtenido un nuevo título por estudios, de tercer o cuarto nivel	Cada año se reconocerá a través de una mención de honor el esfuerzo y la dedicación a la mejora y crecimiento profesional se lo efectivizará en la sesión solemne de aniversario de la institución.
Ascenso en el puesto de trabajo por mejora continua, y alta calificación en la evaluación de desempeño, excelente rendimiento en sus labores	Mejoramiento de título Alto porcentaje en la evaluación de desempeño Aporte con proyectos de innovación	Escalar jerárquicamente Mejoramiento en el salario Oportunidad de crecimiento personal y profesional
Mejor colaborador del mes	Ser puntual siempre Responsabilidad en el trabajo Atención de calidad al usuario Eficiencia en los procesos Cultura positiva, actitud colaborativa	Colocar su fotografía en un lugar visible haciendo alusión a la dignidad lograda. Otorgar como premio un día de vacaciones

CONFORMACIÓN DE DELEGACIONES DEPORTIVAS INTERNAS

Tiempo: El tiempo que sea asignado de acuerdo a la invitación del encuentro deportivo

Material necesario: Equipo deportivo
Implementación deportiva
Otros artículos que se puedan necesitar para la actividad

Reglas:

- Establecer los equipos deportivos según las disciplinas que dominen los colaboradores (índor, Boleyball, Basket) sean masculinos femeninos.
- Participar en encuentros deportivos organizados por la institución de manera anual, así como por instituciones externas como universidades, institutos, colegios, unidades educativas, etc. (campeonatos relámpagos)
 - Comunicar a todos los colaboradores para quienes tenga estas habilidades deportivas podrán formar parte de las delegaciones.
 - Inscribir a los colaboradores que deseen participar y general la nómina para la delegación deportiva.
 - Elaborar la tabla de encuentros deportivos según o equipos existentes
 - Establecer horarios para los encuentros deportivos
 - Generar actividades, de relajación, actividad física y recreacional.
 - Solo podrán asistir quienes cumplan con su trabajo de manera eficiente y responsable.
 - Facilitar los espacios de tiempo para participar de la actividad cuando se genere una invitación por parte d otras instituciones.

Objetivo:

- Generar motivación personal para representar a la institución a la vez que pueden generar espacio de compartir con sus compañeros y agentes externos para una mejor convivencia.
-

GENERANDO CONTENIDO PARTICIPATIVO

Tiempo: 1 minuto

Material necesario: Dispositivo celular

Reglas:

- Colocar en un espacio no tan visible la actividad en la que podrán participar todos los colaboradores que deseen no será una actividad obligatoria.
- Actividad a desarrollar
 - Realice un video con una duración máxima de 1 minuto
 - El video puede ser individual o grupal
 - Debe contener una escena donde estés atendiendo a un usuario y lo hagas sonreír.
- Las acciones que realices no pueden ser irrespetuosas
- Podrá presentar su video en el departamento de talento humano hasta el
 - Si logras hacerlo ganaras una cena para dos completamente gratis en uno de los mejores restaurantes de la ciudad.

Objetivo:

- Se trata de una actividad de entretenimiento que motiva al colaborar a salir de la rutina, utilizar su iniciativa y creatividad, a trabajar en equipo, pero sobre todo fomenta a la unión entre compañeros, motivados por alcanzar la recompensa.
-

INNOVEMOS JUNTOS

Tiempo: 15 días 2 horas diarias

Material necesario: computador
Información bibliográfica

Reglas:

- En esta actividad pueden participar todos los colaboradores sea de manera individual o grupal
- El jefe de talento humano dará a conocer las reglas y recibirá la propuesta
- Contaran con un espacio de 15 días para desarrollar la actividad
- Deberá inscribirse en el departamento de talento humano para que pueda hacer uso del tiempo asignado.
- Actividad a desarrollar
 - Realice un documento en el que plasme una idea innovadora para aplicar en nuestra institución educativa
 - El documento debe constar de introducción desarrollo y conclusiones.
 - La idea puede ser de algo ya existente que desee mejorar o algo nuevo que desee implementar.
- Las propuestas deben ser factibles de implementar en un corto plazo
- Se deberán poner en lerna al menos tres propuestas elegidas por las autoridades de la institución
- Se realizará la socialización de propuestas 2 días después de la presentación del documento a las autoridades de la institución.
 - La institución asumirá el costo de la actividad en caso de ser aproada
 - Los dueños de las propuestas ganadoras serán los ejecutores de las mismas y recibirán reconocimiento económico y social.

Objetivo:

- Se trata de una actividad descompromiso que motiva al colaborar a salir de la rutina, utilizar su iniciativa y creatividad, a trabajar en equipo, pero sobre todo fomenta a la unión entre compañeros, motivados por alcanzar la recompensa.
-

Problema 4		X																X		
Mala convivencia institucional.																				
Actividad 1																				
Actividad 2		X	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Actividad 3		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Problema 5		X																X		
Escasa predisposición para el desempeño de sus funciones																				
Actividad 1																				
Actividad 2																		X		
Actividad 3																				
Compromiso laboral	Jefe de talento humano																			
Estrategia 1	Jefe de talento humano															X	X			
Estrategia 1	Comisión de revisión																			
Estrategia 2	Tiempo indefinido																			

Nota: la siguiente tabla corresponde al cronograma del plan de acción

8. PRESUPUESTO

PRESUPUESTO ESTRATEGIA # 1 DIAGNOSTICO			
N°	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Capacitador (Consultoría)	300.00	300.00
66	Refrigerios	1.00	66.00
1	Instalaciones	0.00	0.00
1	Proyector	0.00	0.00
1	Computador	0.00	0.00
TOTAL			366.00

PRESUPUESTO ESTRATEGIA # 1 SATISFACCION LABORAL			
N°	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
66	Movilización de personal	0.35	23.10
66	Refrigerios	1.00	66.00
66	almuerzos	3.00	198.00
10	Ollas encantadas	3.00	30.00
10	Premios palo encebado	1.00	10.00
4	Alquiler de balones	0.50	2.00
	Imprevistos	20.00	20.00
TOTAL			349.10

PRESUPUESTO ESTRATEGIA # 1 SATISFACCIÓN LABORAL			
N°	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
2	Delegaciones deportivas de 12 integrantes cada una	20	480.00
TOTAL			480.00

TOTAL, GASTOS EN LA EJECUCIÓN:

DETALLE	VALOR TOTAL
Eje 1	\$ 366.00
Eje 2	\$ 0,00
Eje 3	\$ 349.10
Eje 3	\$480.00
Eje 4	\$ 0,00
Eje 5	\$0,00
TOTAL	\$1,195.10

9. RESULTADOS ESPERADOS

Que impactos positivos va a tener con la aplicación del plan de acción del clima laboral

El plan de acción de mejora del clima laboral aportará de manera significativa a la institución, generando un ambiente de convivencia más agradable utilizando estrategias y desarrollando actividades interactivas que permitirán limar asperezas, mejorar el rendimiento laboral, aportar con empatía entre compañeros, de esta manera se concebir en el colaborador un sentido de confianza y pertenencia con la institución como resultado una mejora en la calidad del servicio que se le brinda a los usuarios, una óptima calidad de servicios que permita incrementar el nivel de usuarios para beneficio institucional.

Se creará un seguimiento positivo a las actividades, que permitan al colaborador sentirse a gusto en su trabajo, comprometido, sobre todo que el ambiente laboral lo incite a innovar, generar situaciones nuevas que le permita crecer como ser humano y como profesional, a la par se pueda beneficiar de sus propios logros, aportando positivamente al desarrollo organizacional.

En conclusión, el plan de acción de mejoras del clima laboral es muy importante en todas las organizaciones puesto que este aportara para la resolución de conflictos laborales, dando soluciones y fomentando de forma constructiva y creativa clima laboral saludable.

11.6. Medio de socialización

- Una vez concluido con la elaboración de la propuesta del plan de Análisis del Clima laboral en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, procedimos a realizar los trámites pertinentes con la finalidad de poder socializar el documento, para ello se realizó el siguiente procedimiento.
- Oficio dirigido a la Rectora de la institución solicitando la autorización para la socialización del plan de acción.
- Mediante correo electrónico se recibió respuesta favorable indicando día y hora de la socialización.
- Se procedió a realizar la socialización el día martes 3 de octubre de 2023 en una de las aulas del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano a las 09h00AM
- La socialización se realizó a las autoridades de la Institución
Abg. Luis Juárez Mgs.

Coordinador del Departamento de Talento Humano.

Ing. Joselyn Cisneros Mgs.

Coordinadora de Bienestar estudiantil

Ing. María Cristina Moreira Mgs

Coordinadora de Investigación

- La socialización se realizó haciendo uso de medios tecnológicos y se entregó el material impreso.

11.7. Material visual utilizado

Para la exposición del plan de acción se realizó material visual dispositivos como material de apoyo.



11.8. Entrega de resultados

Después de haber culminado con éxito la socialización a las autoridades de la Institución educativa, procedimos a realizar la entrega formal del plan de acción de Análisis del Clima laboral en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano el mismo que se plasmó en un documento interactivo (Brochure), a las autoridades del plantel para su aplicación.

12. CONCLUSIONES

Los resultados y análisis presentados en este estudio dejan algunas conclusiones, en función de los objetivos de la investigación, es necesario implementar de un plan de mejora de clima laboral en la institución educativa puesto que existen problemáticas que se deben atender.

La revisión de la fundamentación teórica permitió profundizar en las teorías que rigen los lineamientos sobre el proceso del clima laboral dentro de las organizaciones, visibilizar las estrategias para mejorar la convivencia y el clima laboral, la construcción del plan de acción el cual se basó en los lineamientos teóricos que rigen el clima organizacional en el campo educativo permitiendo generar estrategias aplicables y contributivas.

En el desarrollo de la investigación los resultados del diagnóstico revelaron que el clima laboral dentro de la organización no es del todo adecuado, puesto que denotan algunas aristas que es preciso se atiendan, un gran número de colaboradores están conformes, sin embargo, existe un pequeño grupo que muestra inconformidad por diversas razones.

La elaboración y socialización del plan de acción de análisis del clima laboral en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, permitió generar estrategias que ofrezcan a la institución educativa diferentes acciones a ejecutar en beneficio de la mejora del clima organizacional y con ello una mejor atención al usuario.

13. RECOMENDACIONES

Una vez que se ha realizado el análisis y la interpretación de los resultados de los instrumentos aplicados a los directivos y personal del ISTS sede Loja, se ha determinado las siguientes recomendaciones.

Se concluye que el clima laboral es un aspecto que motiva, satisface y genera un mayor nivel de productividad dentro de las organizaciones, inspirándolos a trascender sus propios intereses por un bien mayor, por ello se recomienda la aplicación del presente plan de acción a los colaboradores, puesto que servirá como nexo para mejorar el entorno de trabajo, debe ser participativo, de tal forma que exterioricen sus pensamientos, ideales, metas, y propósitos, así mismo las autoridades deberán involucrar a la participación para mejorar y fortalecer los lazos de amistad y compañerismo.

Es necesario que entre las autoridades y colaboradores compartan ambientes cálidos de trabajo, donde se genere la participación y generación de una dinámica justa y comprometida, dentro de la institución educativa. De esta manera los colaboradores serán capaces de reconocer una igualdad de trato y convivencia, con ello se ejecutará de mejor manera los procesos de convivencia institucional.

Es fundamental la generación de espacios de convivencia, entre todo el personal, el compartir vivencias, experiencias que tiene cada uno de ellos, permitirá reflexionar sobre aquellos aspectos negativos que son la fuente de la generación de un ambiente de hostilidad, por lo tanto, son aquellos aspectos en los cuales harán un compromiso de cambio, para alcanzar una convivencia armónica

Resulta imprescindible que las autoridades cambien su metodología de motivación a los colaboradores, haciendo uso de herramientas y estrategias que le permitan generar cambios positivos dentro de la misma, además de propiciar

espacios de compartir y mejora de la convivencia, y que, por lo tanto, son capaces de liderar a ese grupo de personas para alcanzar una convivencia armónica y la calidad educativa.

Motivar a los colaboradores a visionarse a futuro a través de una cultura de respeto, y responsabilidad en el desarrollo de sus actividades diarias a fin de comprometerse con la institución a trabajar en equipo.

14. BIBLIOGRAFÍA

- Bravo, J & Mancheno, A., 2022 Programa de mejoras del clima laboral para los colaboradores del consejo de la judicatura de Loja, tesis de pregrado recuperado de: <http://dspace.tecnologicosudamericano.edu.ec/jspui/handle/123456789/521>
- Bravo, J., & Mancheno, A (2022) Programa de mejoras del clima laboral para los colaboradores del consejo de la judicatura d0e la ciudad de Loja para el año 2022 Tesis de pregrado. Instituto Superior Tecnológico Sudamericano recuperado de: <https://n9.cl/qis0w>
- Cedeño, G., & Moreira, G., (2019) Diagnóstico Del Clima Laboral De La Escuela De Formación Y Capacitación De Conductores Ceval De La Ciudad De Quito Para Contribuir A La Mejora De La Gestión Administrativa Tesis De Pregrado Escuela Superior Politécnica Agropecuaria De Manabí Manuel Félix López recuperado de:
<https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1010/1/TTAE15.pdf>
- Cisneros, A., Guevara, A., Urdagino, J., Garcés, J(2022) Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia Dom. Cien., ISSN: 2477-8818 Vol. 8, núm. 1. Enero-marzo, 2022, pp. 1165-1185 recuperado de: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-TecnicasEInstrumentosParaLaRecoleccionDeDatosQueAp-8383508.pdf>
- Constitucion De La República Del Ecuador dada por la Asamblea Nacional de 1883.recuperado de: https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- García., C., & Valle, L (2020) Diagnóstico Del Clima Organizacional En Una Empresa Atunera En Ecuador Revista Compendium: Cuadernos de Economía y

Administración 2020, Vol.7, No.1, 22-33 recuperado de:

file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-

DiagnosticoDelClimaOrganizacionalEnUnaEmpresaAtune-7520686.pdf

Gómez-Escalonilla, G. (2021). Métodos y técnicas de investigación utilizados en los estudios sobre comunicación en España. Revista Mediterránea de Comunicación/Mediterranean Journal of Communication, 12(1), 115-127.

<https://www.doi.org/10.14198/MEDCOM000>

Gualan, J Plan de mejoras del clima laboral para el GAD municipal del cantón Zamora 2021, tesis de pos grado recuperado de:

<http://dspace.tecnologicosudamericano.edu.ec/jspui/handle/123456789/546>

Machado, M., (2017) Aplicación del Método Hermenéutico. Una mirada al horizonte.

Red Social Educativa. Recuperado de:

<https://redsocial.rededuca.net/aplicacion-del-metodo-hermeneutico>

Maya, E., (2014) Métodos y técnicas de investigación Una propuesta ágil para la presentación de trabajos científicos en las áreas de arquitectura, urbanismo y disciplinas afines. Universidad Nacional Autónoma de México recuperado de:

http://www.librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2418/metodos_y_tecnicas.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Medida, A., (2022) Plan De Mejoras De Clima Laboral Para El Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Yantzaza, Provincia De Zamora Chinchipe, Para El Año 2022 tesis de pregrado Instituto Superior Tecnológico Sudamericano recuperado de: **<https://n9.cl/oq7nm>**

Miranda, M., Romero, M., Chiriboga, P., Tapia, L., (2021) La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilios. Alausí. Revista científica dominio de las

Ciencias Vol 7, núm. 4, Agosto Especial 2021, p. 1430-1446 recuperado de:

file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-

LaCalidadDeLosServiciosYLaSatisfaccionDelClienteEs-8383980.pdf

Mogollo, A., (2018) “La Asertividad Y Su Influencia En El Clima Laboral Del Personal Administrativo Y De Servicio De La Universidad Tecnológica Indoamérica” tesis de pregrado Universidad Tecnológica Indoamérica recuperado de:**<https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/807/1/trabajo%20de%20titulacion%20andres%20denail%20mogollon%20tapia.pdf>**

Parrales, J., Castro, J., & Herrera, M., (2023) Clima organizacional y motivación laboral: caso de estudio organizaciones de la comuna Sancan. Polo del Conocimiento 8(2), 3-4. Recuperado de:

file:///C:/Users/Usuario/Downloads/5231-27206-1-PB.pdf

Piligua. C., & Arteaga. F., (2019) El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Cuadernos Latinoamericanos de Administración recuperado de:

<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>

Pilligua Lucas, CF, & Arteaga Ureta., FM (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, XV (28),

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>

Raffino, M.E. (2020). Concepto de esquema. Recuperado de

<https://concepto.de/esquema/>

Segredo Pérez, A. M., (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Revista Cubana de Salud Pública, 39(2), 385-393. Universidad de la Colima, El portal de tesis (2023) recuperado de:

<https://recursos.ucol.mx/tesis/fenomenologia.php>

Universidad de la Empresa, (2023) Visualizando la Metodología Proyectual recuperado de: <https://ude.edu.uy/metodologia-proyectual/>

Vargas, M. (2017) Percepciones De Los Docentes Sobre El Clima Laboral En El Departamento De Inglés De Una Universidad Privada En Lima, Universidad de Piura tesis de Posgrado recuperado de:
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2888/MAE_EDUC_336-L.pdf?sequence=3&isAllowed=y

15. ANEXOS

CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN – VICERRECTORADO

1 de 1

VICERRECTORADO ACADÉMICO



Loja, 26 de Julio del 2023
Of. N° 964 -VDIN-ISTS-2023

Sr.(ita). ORTEGA SAMANIEGO LISSETH JIMENA
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 **ANÁLISIS DEL IMPACTO DEL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO DE LA CIUDAD DE LOJA, PARA EL AÑO 2023.**, el mismo cumple con los lineamientos establecidos por la institución; por lo que se autoriza su realización y puesta en marcha, para lo cual se nombra como director de su proyecto de fin de carrera (el/la) Mgs. JOFFRE VICENTE SARMIENTO CHASE.

Particular que le hago conocer para los fines pertinentes.

Atentamente,

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



VICERRECTORADO ACADÉMICO

Loja, 26 de Julio del 2023
Of. N° 965 -VDIN-ISTS-2023

Sr.(ita). PACHECO PEREZ MARIA CRISTINA
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 **ANÁLISIS DEL IMPACTO DEL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO DE LA CIUDAD DE LOJA, PARA EL AÑO 2023.**, el mismo cumple con los lineamientos establecidos por la institución; por lo que se autoriza su realización y puesta en marcha, para lo cual se nombra como director de su proyecto de fin de carrera (el/la) Mgs. JOFFRE VICENTE SARMIENTO CHASE.

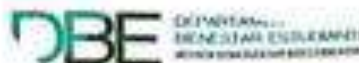
Particular que le hago conocer para los fines pertinentes.

Atentamente,


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



CERTIFICADO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO



Loja, 16 de octubre de 2023

CERTIFICADO N.º 001-DBE-ISTS-2023

CERTIFICA

Que las señoritas María Cristina Pacheco Pérez, con cédula de ciudadanía Nro. 070580906-9 y Lisseth Jimena Ortega Samaniego, con cédula Nro. 070457093-6, estudiantes de la carrera en Tecnología Superior en Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano han socializado de forma acertada y oportuna el tema "ANÁLISIS DEL IMPACTO DEL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO DE LA CIUDAD DE LOJA, PARA EL AÑO 2023.

Para constancia se firma a solicitud de las interesadas.


Lic. Jocelyne Stefania Cisneros, Mgs.
COORDINADORA DE BIENESTAR
ESTUDIANTIL ISTS

DEPTO. BIENESTAR ESTUDIANTIL
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR SUDAMERICANO


Ab. Luis Fernando Juarez, Mgs.
COORDINADOR DE TALENTO
HUMANO ISTS

DEPTO. DE TALENTO HUMANO
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR SUDAMERICANO


Lic. María Cristina Mortera, Mgs.
DOCENTE DEL ISTS

CERTIFICADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO



Loja, 13 de mayo de 2023

Ingeniera

Ana Marcela Cordero Clavijo

Mgs.

RECTORA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUDAMERICANO

Presente. -

De nuestra consideración:

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

En calidad de Director de Titulación, he considerado oportuno plantear el tema denominado **"Análisis del impacto del clima laboral y su incidencia en satisfacción del cliente en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja, para el año 2023"** el que busca contribuir de manera directa a los procesos de gestión efectiva de uno de los recursos más importantes de la empresa como lo es el recurso humano y así mejorar la productividad de la institución y el buen desempeño de los colaboradores y trabajadores a su cargo.

Para la ejecución del proyecto antes mencionado se asignó a las estudiantes: **María Cristina Pacheco Pérez** con C.I 0705809069 y **Liseth Jimena Ortega Samaniego** con CI 0704570936, las mismas que necesitan 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,


María Cristina Pacheco Pérez
ESTUDIANTE RESPONSABLE


Liseth Jimena Ortega Samaniego
ESTUDIANTE RESPONSABLE


Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs
DIRECTOR DEL PROYECTO

FORMATO DECLARACION JURAMENTADA

Loja, octubre de 2023

Nombres: María Cristina**Apellidos:** Pacheco Pérez**Cédula de Identidad:** 0705809069**Carrera:** Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano**Semestre de ejecución del proceso de titulación:** Abril – octubre 2023**Tema de proyecto de investigación de fin de carrera con fines de titulación:**

Análisis del impacto del clima laboral y su incidencia en la satisfacción del cliente en el instituto superior tecnológico sudamericano de la ciudad de Loja, para el año 2023.

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

Declaro bajo juramento que:

6. Soy autor del trabajo intelectual y de investigación del proyecto de fin de carrera.
7. 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.
8. El trabajo de investigación de fin de carrera presentado no atenta contra derechos de terceros.
9. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
10. 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.



.....
Pacheco Pérez María Cristina
C.I.: 0705809069

Loja, octubre de 2023

Nombres: Lisseth Jimena

Apellidos: Ortega Samaniego

Cédula de Identidad: 0704570936

Carrera: Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano

Semestre de ejecución del proceso de titulación: Abril – octubre 2023

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

Análisis del impacto del clima laboral y su incidencia en la satisfacción del cliente en el instituto superior tecnológico sudamericano de la ciudad de Loja, para el año 2023.

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

Declaro bajo juramento que:

6. Soy autor del trabajo intelectual y de investigación del proyecto de fin de carrera.
7. 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.
8. El trabajo de investigación de fin de carrera presentado no atenta contra derechos de terceros.
9. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

10. 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.



.....
Ortega Samaniego Lisseth Jimena
C.I.: 0704570936

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; Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs. en calidad de director del proyecto de investigación de fin de carrera; y, Pacheco Pérez María Cristina, Ortega Samaniego Lisseth Jimena, en calidad de autoras del proyecto de investigación de fin de carrera; mayores de edad emiten la presente acta de cesión de derechos.

SEGUNDA. - Pacheco Pérez María Cristina, Ortega Samaniego Lisseth Jimena, realizó la Investigación titulada: análisis del impacto del clima laboral y su incidencia en la satisfacción del cliente en el instituto superior tecnológico sudamericano de la ciudad de Loja, para el año 2023 para optar por el título de Tecnólogo en la Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja, bajo la dirección del Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs.

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

CUARTA. - Los comparecientes Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs., en calidad de Director del proyecto de investigación de fin de carrera y Pacheco Pérez María Cristina, Ortega Samaniego Lisseth Jimena, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en proyecto de investigación de fin de carrera titulado: análisis del impacto del clima laboral y su incidencia en la satisfacción del cliente en el instituto superior tecnológico sudamericano de la ciudad de Loja, para el año 2023 a favor del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja; y, conceden autorización para que el Instituto pueda utilizar esta investigación en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

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

Para constancia suscriben la presente cesión de derechos, en la ciudad de Loja, en el mes de octubre del año 2023.



Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs.
DIRECTOR
C.I.: 1105040222



María Cristina Pacheco Pérez
AUTORA
C.I.: 0705809069



Lisseth Jimena Ortega Samaniego
AUTORA
C.I.: 0704570936

CRONOGRAMA

Anexo 2: Cronograma de Actividades.

Tabla 52

Cronograma.

N°	Actividades	Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Socialización del Reglamento Especial de Titulación ISTS.		x																
2	Problema a trabajar en base a las líneas de investigación.			x															
3	Identificación del problema				x														
4	Planteamiento del tema					x													
5	Elaboración de justificación.						x												
6	Planteamiento de objetivo general y objetivos Específicos							x											
7	Elaboración del marco institucional y marco teórico.								x										
8	Elaboración del diseño metodológico:									x									
9	Determinación de la muestra, recursos, y bibliografía.										x								
10	Presentación del proyecto ante el Vicerrectorado											x							
11	Aprobación de temas de proyectos de la investigación de fin de carrera												x	x	x				
12	Desarrollo de investigación y propuesta de acción													x	x	x	x	x	x
13	Elaboración de conclusiones y recomendaciones																		x
14	Revisión integral del proyecto																		x
15	Entrega de borradores de proyectos de investigación de fin de carrera.																		x

Fuente: Rectorado

PRESUPUESTO

Tabla 53

Presupuesto

PRESUPUESTO				
RUBROS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
RECURSO MATERIAL Y TECNOLÓGICO				
Computadora portátil	Unidad	1	500	500
Pendrives	Unidad	1	5.00	10.00
Fotocopias	Hojas	85	0.05	4.25
Impresiones	Hojas	100	0.15	15.00
Anillado	Unidad	3	2.00	15.00
Suministros de Of.	Unidad	2	1.20	1.20
Empastado	Unidad	2	5.00	10.00
Internet Lisset(6 meses)	Mensual	6	37.00	222.00
Internet Cristina (6 meses)	Mensual	6	40.00	240.00
Semestre Lisseth	semestral	1	929.00	929.00
Semestre Cristina	Semestral	1	989.00	989.00
SERVICIOS VARIOS				
Transporte Lisset	Unidad	26	15.00	390.00
Transporte Cristina	Unidad	26	20.00	364.00
Alimentación Lisset	Valor total	26	8.15	211.9
Alimentación Cristina	Valor total	26	8.15	211.9
Garaje Lisseth	Valor total	26	5.53	144.00
Productos finales	Varios	1	20.00	20.00
SUBTOTAL				4257.25
Imprevistos 5%				20.00
TOTAL				4277.25

Nota: En el desarrollo del presente trabajo de investigación tendrá un costo de \$ 4277.25 mismo que será financiado por los estudiantes

ENCUESTA APLICADA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUDAMERICANO MATRIZ LOJA

Estimados colaboradores un cordial saludo, solicitamos su colaboración en el desarrollo de la presente encuesta, misma que tiene como objetivo diagnosticar la situación actual sobre el manejo del clima laboral y su incidencia en la satisfacción del cliente en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano.

Los datos recolectados serán utilizados únicamente con fines investigativos, por lo que, sus respuestas serán anónimas y utilizadas exclusivamente en el desarrollo de nuestro proyecto de titulación.

INFORMACIÓN GENERAL:

Genero:

Femenino ()

Masculino ()

Edad:

20 a 25 años ()

26 a 30 años ()

31 a 35 años ()

36 a 40 años ()

41 en adelante ()

PREGUNTAS

1. ¿De qué manera califica el ambiente laboral que se percibe en la institución?

Autoritario (que abusa de su autoridad) ()

Paternalista (toma decisiones beneficiosas sin el consentimiento de la persona) ()

Consultivo (es escuchado) ()

Participativo (incluye a la participación) ()

2. ¿La institución le brinda todas las condiciones laborales factibles para que pueda desempeñar su trabajo eficientemente?

Si ()

No ()

- 3. ¿La institución genera espacios de convivencia y armonía en cada ciclo académico con la finalidad de fortalecer lazos de familiaridad y crear un buen ambiente de trabajo?**
 Si ()
 No ()
- 4. ¿Cuál es el proceso de sanción que aplica la institución frente a una falta?**
 Le comunica de manera verbal a través de un dialogo ameno ()
 Le notifican mediante correo electrónico ()
 Lo realiza frente a los demás colaboradores ()
 Se altera y se genera un dialogo grosero y fuerte ()
 No he sido sancionado ()
- 5. ¿Cuáles de los siguientes eventos negativos son los que más se generan en la convivencia entre el personal de la institución?**
 Rumores o comentarios de pasillo ()
 Mentiras ()
 Críticas negativas ()
 Hipocresía ()
 Bullying ()
 Mobbing (acoso laboral) ()
 Relaciones sentimentales ocultas ()
 Mala comunicación interna ()
 Preferencias a colaboradores ()
 Ninguna de las anteriores ()
- 6. ¿En cuáles de los siguientes eventos usted participa activamente?**
 Rumores o comentarios de pasillo ()
 Mentiras ()
 Críticas negativas ()
 Hipocresía ()
 Bullying ()
 Mobbing o acoso laboral ()
 Relaciones sentimentales ocultas ()
 Mala comunicación interna ()
 Preferencias a colaboradores ()
 Ninguna de las anteriores ()
- 7. ¿Cuál es su percepción de la comunicación y trabajo en equipo en el área a la que pertenece?**
 Buena ()
 Muy buena ()
 Regular ()
 Mala ()
- 8. ¿Cómo la institución le reconoce a usted por su compromiso y responsabilidad en pro del desarrollo institucional?**
 Bonificaciones ()
 Certificados de reconocimiento ()

- Movilidad interna ()
- Integrando equipos de alto rendimiento ()
- Ninguno ()

9. ¿Cómo considera usted que los clientes externos y estudiantes califican la convivencia institucional?

- Buena relación con los compañeros ()
- Compañeros que no se saludan ()
- Docentes que frecuentemente esta de mal carácter ()
- Docentes responsable y comprometido ()
- Docentes con falta de compromiso y responsabilidad ()
- Docentes con actitud indispuesta ()

10. ¿A menudo cómo se siente en su puesto de trabajo?

- Con optimismo ()
- Feliz ()
- Triste ()
- Sin ánimos ()
- Agobiado ()
- Cansado()
- Aburrido ()

11. ¿Qué factores internos influyen en sus acciones negativas frente a sus funciones?

- Malas directrices ()
- Sobrecarga de actividades ()
- Falta de liderazgo del coordinador ()
- Exceso de comunicados ()
- Ninguna ()

12. ¿Considera usted oportuno que se diseñe un plan de clima laboral que contribuya a mejorar la convivencia interna?

- Si ()
- No ()

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

**ENTREVISTA APLICADA
ENTREVISTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES DEL INSTITUTO
SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO MATRIZ LOJA**

1. **¿Considera usted que el personal de la institución conoce la misión, visión y los principios institucionales y trabaja en función de los mismos?**

2. **Considerando que el clima laboral es la percepción que tienen los colaboradores hacia su ambiente de trabajo y que afecta directa o indirectamente a su desempeño ¿cómo definiría el clima laboral en la institución?**

3. **¿Cuáles son las estrategias que la institución aplica para promover el trabajo en equipo?**

4. **¿De qué manera la institución retribuye a los mejores colaboradores de acuerdo a su desempeño?**

5. **¿Considera usted que el ambiente físico que le ofrece a sus colaboradores es idóneo para un correcto desempeño laboral?**

6. **¿Cuál es el proceso que aplica a los colaboradores en caso de existir un llamado de atención?**

7. **¿Qué tipo de acciones ejecuta la institución para fortalecer las relaciones interpersonales y mejorar el clima laboral?**

8. A su criterio, ¿cómo es la relación que existe entre directivos y colaboradores?

9. es el proceso que aplica la institución para la mediación y solución de conflictos?

10. ¿Considera usted importante el diseño de un plan de mejoras de clima laboral que contribuya al compromiso y satisfacción de los colaboradores y por qué?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

15.1. Plan de socialización

Fecha	Herramienta utilizada	Actividades	Objetivo	Contenido socializado	Día	Hora	Observaciones
03/10/2023	Diapositivas Brochure Computador	Desarrollar la técnica de Focus group con un grupo los colaboradores de la institución con la finalidad de conocer de primera mano sus opiniones en torno al desarrollo del clima laboral dentro de la misma.	Aplicar métodos y técnicas, que permitan diagnosticar el clima laboral dentro de la organización, mediante la aplicación de técnicas interactivas, a fin de conocer la realidad institucional y generar estrategias de intervención.	Técnica del focus group	Martes 03/10/2023	9h00 AM	
03/10/2023	Diapositivas Brochure Computador	Análisis de la incidencia del clima laboral en la satisfacción del cliente, derivada del diagnóstico situacional del Instituto.	Ejecutar un análisis profundo de los resultados de las técnicas de investigación del presente proyecto investigativo a fin de determinar las aristas a intervenir y la incidencia que generan en la satisfacción del cliente.	Análisis de la incidencia del clima laboral en la satisfacción del cliente,	Martes 03/10/2023	9h00 AM	
03/10/2023	Diapositivas Brochure Computador	Desarrollar las actividades planteadas en el plan de clima laboral	Promover en el personal de la institución actividades integradoras, motivacionales que generen en el colaborador satisfacción por su labor desempeñada, permitan que el personal se sienta valorizado en función de su desempeño y logros alcanzados.	Plan de acción	Martes 03/10/2023	9h00 AM	
03/10/2023	Diapositivas Brochure	Generar una actividad innovadora para implementar en la institución	Promover la aplicación frecuente de actividades, que	Plan de acción	Martes 03/10/2023	9h00 AM	

	Computador		favorezca determinar el nivel de compromiso que tienen los colaboradores en función de las condiciones laborales brindadas por la institución educativa logrando un trabajo en equipo que garantice la calidad y permanencia de un servicio eficiente.			
03/10/2023	Diapositivas Brochure Computador	Efectuar el Feedback retroalimentación a los colaboradores de la institución educativa, siempre buscando que sea positivo y constructivista de tal manera que pueda generarse una retroalimentación positiva que mejore la calidad del proceso.	Desarrollar la estrategia de Feedback o retroalimentación a fin de mantener una comunicación asertiva con el colaborador valorando sus actitudes, habilidades, virtudes y puntos de mejora.	Feedback retroalimentación a los colaboradores de la institución educativa	Martes 03/10/2023	9h00 AM

CERTIFICADO DE ABSTRACT



CERTIF. N°. 007-JP-ISTS-2023

Loja, 28 de Octubre de 2023

El suscrito, Lic. Juan Pablo Quezada Rosales., **DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS - CIS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO "SUDAMERICANO"**, a petición de la parte interesada y en forma legal,

CERTIFICA:

Que el apartado **ABSTRACT** del Proyecto de Investigación de Fin de Carrera de las señoras **LESSETH JIMENA ORTEGA SAMANIEGO & MARÍA CRISTINA PACHECO PÉREZ** estudiantes en proceso de titulación periodo Abril – Noviembre 2023 de la carrera de **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**; está correctamente traducida, luego de haber ejecutado las correcciones amittidas por mi persona, por cuanto se autoriza la impresión y presentación dentro del empaquetado 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.



JUAN PABLO
QUEZADA
ROSALES

Checked by:
Juan Pablo Quezada R.
E.F.L. Teacher

Lic. Juan Pablo Quezada Rosales
DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS ISTS - CIS

15.2. Evidencias fotográficas del proceso

FASE 1



FASE 2



**Entrevista Realizada a
Ing. Ana Marcela Cordero Mgs**



**Entrevista Realizada a
Lic. Paulina Martínez Mgs**



Entrevista Realizada a Abg. Luis Juárez Mgs

SOCIALIZACIÓN





ENTREGA DE RESULTADOS

