

UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA
SEDE QUITO

CARRERA:
PSICOLOGÍA

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:
PSICOLOGO

TEMA:
DIAGNOSTICO Y PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL EN
LA EMPRESA SMIJ S.A.

AUTOR:
OLIVO ALBAN DIEGO ALEJANDRO

DOCENTE TUTOR: Dra.
MARIA AUGUSTA SANTILLAN MORA

Quito, julio del 2021

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Diego Alejandro Olivo Alban con documento de identidad No 1720628203, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del trabajo de titulación intitulado: “Diagnostico Y Plan De Mejoramiento Del Clima Laboral En La Empresa SMIJ S.A”, mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: Psicólogo, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citados. En concordancia suscrita este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato digitalizado en la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.



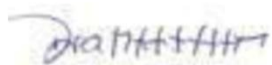
Diego Alejandro Olivo Alban

CI: 1720628203

DECLARATORIA DE COAUTORIA DEL DOCENTE TUTOR/A

Yo, declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el trabajo de titulación intitulado DIAGNOSTICO Y PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA SMIJ S.A, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana para ser considerado como trabajo final de titulación.

Quito,



Dra. María Augusta Santillán Mora

CI: 1707180335



Quito, 21 de julio del 2021

Señor

Gino Grondaña

Director Carrera Psicología

Universidad Politécnica Salesiana

Presente:

De mis consideraciones

Por medio de la presente, me permito certificar que el Sr. **Diego Alejandro Olivo Alban** con ci: 1720628203 estudiante de la carrera de Psicología Laboral-Organizacional, se encuentra realizando su proyecto y/o prácticas profesionales en nuestra empresa, SMIJ S.A y Construcciones

De igual manera informarle en calidad de Representante Legal de la organización autorizó el desarrollo de dicho proyecto y el uso de información posteriormente a su publicación de trabajo de titulación.

DIAGNOSTICO Y PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA SMIJ S.A.

Por la atención de la presente, quedo muy agradecido

Atentamente

Ing. Michelle Juma

Gerente General

Dedicatoria

A mi Madre, por ser mi mejor amiga, mi apoyo y mi luz en los momentos más duros de mi vida, por ser esa razón de lograrlo todo y seguir adelante ante toda adversidad, por sus consejos y desvelos cada noche siempre velando por mi bienestar, siempre seré el niño de tus ojos.

A mi padre, por ser un ejemplo de lucha en la vida, esfuerzo y dedicación para lograr alcanzar las metas, pero sobre todo el amor y la compañía que me brinda cada día, sus consejos y anécdotas que hacen ver todo muy fácil para poder luchar ante cualquier adversidad.

A mi hermana, persona la cual respeto y admiro mucho, por ser la primera de la familia en lograr muchas de las cosas que todos deseamos, por su carácter y ayuda interminable que sin duda forjo cada uno de mis pasos a seguir.

Sin olvidar y finiquitando, quiero dedicar este trabajo a mi hija que deseo alcance lo inalcanzable y llegue siempre lejos con la mano de Dios y sus padres, a mis amigos, quienes fueron un apoyo incondicional alrededor de toda mi carrera profesional.

Agradecimientos

A mi tutora y docente de proyecto María Augusta Santillán, agradezco inmensamente tantas enseñanzas y aprendizajes dentro y fuera de las aulas como una excelente profesional y amiga, sus conocimientos sin duda marcan mi carrera laboral y mi vida.

A la empresa SMIJ S.A. y sus Gerentes por brindarme la apertura y apoyo en la realización del proyecto de titulación para su correcta publicación.

Resumen

Para mejorar el clima laboral en la empresa SMIJ S.A, se desarrolló un plan estratégico que nos permita mantener un ambiente adecuado para todos los colaboradores donde puedan realizar sus funciones laborales de la mejor manera, contar con un personal altamente capacitado y motivado nos ayudara a que su rendimiento sea el esperado y poder alcanzar los objetivos planteados por la organización.

La planificación del plan estratégico se llevó a cabo con una serie de actividades que fomentaron el trabajo en equipo y la unión entre áreas, aportando así al crecimiento de la organización.

En conjunto con el área de talento humano y las altas gerencias permitieron llegar a todos los colaboradores, los cuales mostraron gran compromiso para mejorar el clima laboral.

La sistematización del proyecto nos permitió profundizar la importancia del clima laboral dentro la organización, crear valor a los colaboradores, desarrollando sus emociones, satisfacción, felicidad, que se verán plasmados en sus actividades laborales logrando cohesión y armonía, es vital para todas las organizaciones tomar como un factor determinante el desarrollo de un adecuado clima laboral, fomentando altos niveles de compromiso y eficacia, el proyecto determino a través de la herramienta utilizada que se debe optar por un plan estratégico que evalúe y desarrolle el clima laboral en determinados lapsus de tiempo.

Al hablar de clima laboral podemos entender que existe relación directa con varios elementos los cuales presentan influencia sobre los colaboradores, mantener un equilibrio de estos elementos nos garantizará una conducta positiva que ayude a crear vínculos y percepciones adecuadas para el correcto desempeño empresarial, tomando en cuenta que los altos mandos deberán involucrarse en su totalidad para corregir y mejorar el clima laboral.

Palabras Clave: Clima Labora, SMIJ S.A, Talento Humano, Productividad, Satisfacción

Abstract

To improve the work environment in the company SMIJ SA, a strategic plan was developed that allows us to maintain an adequate environment for all collaborators where they can perform their work functions in the best way, having a highly trained and motivated staff will help us to their performance is as expected and to be able to achieve the objectives set by the organization.

The planning of the strategic plan was carried out with a series of activities that fostered teamwork and union between areas, thus contributing to the growth of the organization.

In conjunction with the human talent area and senior management, they made it possible to reach all employees, who showed great commitment to improving the work environment.

The systematization of the project allowed us to deepen the importance of the work environment within the organization, create value for employees, developing their emotions, satisfaction, happiness, which will be reflected in their work activities, achieving cohesion and harmony, it is vital for all organizations to take As a determining factor the development of an adequate work environment, fostering high levels of commitment and effectiveness, the project determined through the tool used that a strategic plan should be chosen that evaluates and develops the work environment in certain periods of time.

When talking about the work environment we can understand that there is a direct relationship with several elements which influence employees, maintaining a balance of these elements will guarantee us a positive behavior that helps to create links and adequate perceptions for the correct business performance, taking into account that senior managers should be fully involved to correct and improve the work environment.

Key words: Work Environment, SMIJ S.A, Human Talent, Productivity, Satisfaction

Índice

Primera Parte.....	1
1. Datos informativos del proyecto.....	1
2. Objeto de la Sistematización.....	4
3. Eje de la sistematización.....	7
4. Objetivo de la sistematización	10
5. Metodología de la sistematización.....	12
6. Preguntas Clave	15
6.1. Preguntas de Inicio.....	15
6.2. Preguntas Interpretativas.....	15
6.3. Preguntas de cierre.....	15
7. Organización y procesamiento de la información.....	16
7.1. Datos Informativos.....	17
7.2. Resultados del cuestionario.....	18
8. Análisis de la información	21
8.1. Datos informativos.....	21
8.2. Resultados Cuantitativos.....	21
8.2.1. Identidad y pertenencia.....	22
8.2.2. Satisfacción.....	22
8.2.3. Comunicación.....	22
8.2.4. Trabajo en equipo	23
8.2.5. Condiciones de trabajo	23
8.3. Resultados Cualitativos.....	23
8.3.1. Participación hacia la organización	23
Segunda parte.....	25

1. Justificación	25
2. Caracterización de los beneficiarios	28
3. Interpretación	30
4. Principales logros del aprendizaje	31
Conclusiones	33
Recomendaciones	34
Lista de Referencias	35
Anexos	39

Índice de tablas

Tabla 1. Factores del clima laboral.	14
Tabla 2. Número de colaboradores por áreas	16
Tabla 3. Información procesada	17

Índice de figuras

Figura 1. Localización de la empresa SMIJ S.A	17
Figura 2. Nómina Smij S.A.....	17
Figura 3. Colaboradores por área	17
Figura 4. Nivel Educativo.	18
Figura 5. Identidad y pertenencia	18
Figura 6. Satisfacción	19
Figura 7. Comunicación	19
Figura 8. Trabajo en equipo	20
Figura 9.Condiciones de trabajo.....	20

Índice de anexos

Anexo 1. Encuesta de clima organizacional.....	39
Anexo 2. Encuesta de clima laboral	40

Introducción

La sistematización realizada en el presente proyecto intitulado: Diagnóstico y plan de mejoramiento del clima laboral en la empresa SMIJ S.A, fue de gran apoyo para lograr desarrollar un clima laboral favorable para todos los colaboradores.

Ya que son ellos quienes cumplen con el rol principal para el correcto desempeño de la empresa, agregar valor interno mejorará muchos de los procesos entre colaboradores y áreas, por ese motivo se realizó un estudio general acerca del ambiente que percibían y se desarrollaban los colaboradores.

Fomentar un clima de calidad será uno de los pilares fundamentales para mantener equipos de trabajo funcionales y competitivos que logren alcanzar los objetivos planteados por la organización, crear compromiso y satisfacción a través de estrategias que nos ayuden a fomentar una empresa con un alto nivel de clima laboral y colaboradores capacitados, motivados y satisfechos de sus funciones diarias.

Es así que el principal objetivo del proyecto se llevó a cabo, pudiendo encontrar factores que alteran el clima laboral dentro de la organización, y creando un plan de acción que nos lleve a reconocer y solventar dichos elementos para mantener un adecuado clima laboral.

Primera Parte

1. Datos informativos del proyecto

a) Nombre del Proyecto

Diagnóstico y plan de mejoramiento del clima laboral en la empresa SMIJ S.A

b) Nombre de la institución

SMIJ S.A

Es una empresa privada ecuatoriana que presta servicios profesionales en el ámbito de la construcción. Nació en 2010, comercializando artículos de remodelación para el hogar, tanto nacionales como importados, presentando así una gama de ofertas al público en general sobre artículos novedosos y modelos únicos.

Fue así que decidió implementar el servicio de construcción y remodelación ofreciendo garantías en sus contratos, con material de primera clase y duraderos a los mejores precios. Dentro de su portafolio también maneja locales (showrooms) donde se muestra a los clientes todo el servicio que ofrece la empresa.

SMIJ. S.A presenta su sede principal en la ciudad de Quito, además de la sucursal en el valle de Tumbaco, Ecuador. Es una empresa conocida a nivel nacional con un amplio repertorio de contratos en todo el país.

Misión

Brindar a nuestros clientes un servicio de calidad, fortaleciendo la infraestructura urbana, desarrollando proyectos innovadores, en los que la ética profesional y el trabajo eficaz sean los fundamentos que orienten nuestra labor.

Visión

Mantenernos en el mercado como una empresa líder, reconocida por nuestros clientes, a nivel nacional a través de su participación exitosa en los grandes proyectos de remodelación y construcción.

Valores

- Lealtad.
- Compromiso.
- Honestidad.
- Profesionalismo.
- Constancia.
- Transparencia.

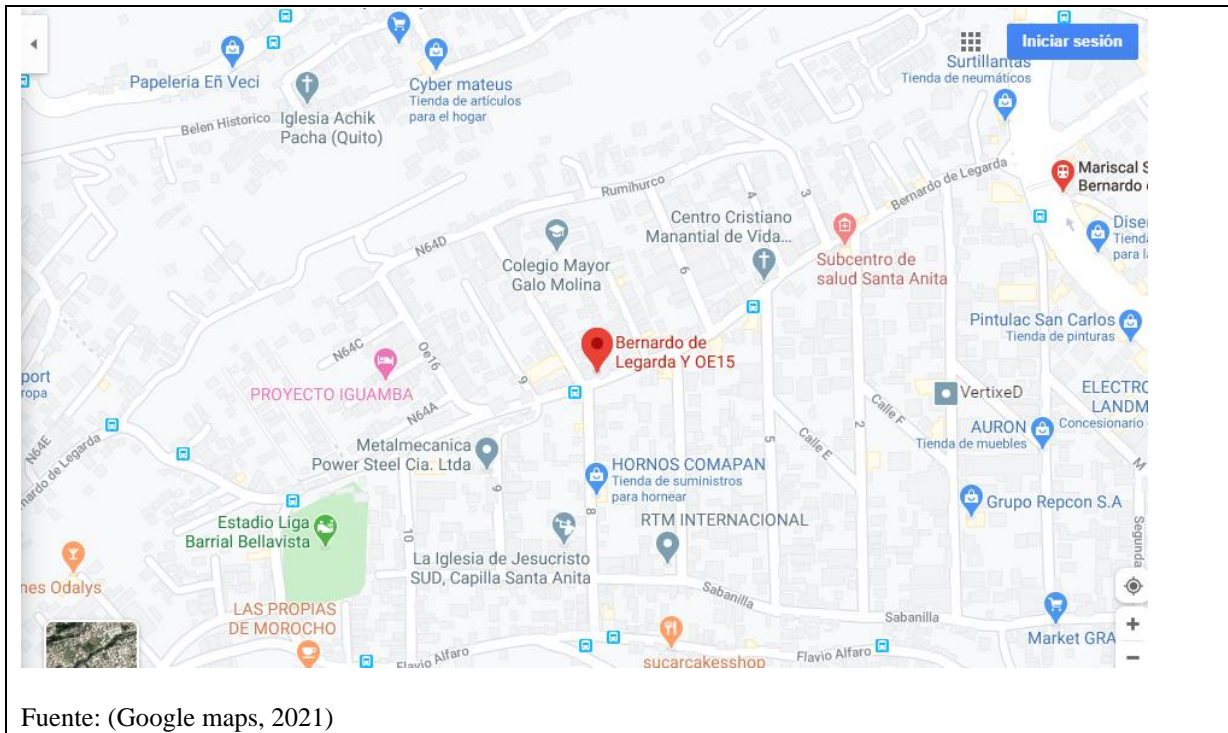
c) Tema que aborda la experiencia

El proyecto elaborado en la empresa SMIJ S.A corresponde al análisis del clima laboral dentro de la compañía, ya que se ha determinado la importancia del mismo para aumentar la productividad en las actividades y propiciar un ambiente saludable.

d) Localización

Su sede principal se encuentra localizado en la avenida OCCIDENTAL Y LEGARDA PASAJE 8 OCTAVA TRANSVERSAL, por el sector de la Legarda Quito.

2. Figura 1. Localización de la empresa SMIJ S.A



Fuente: (Google maps, 2021)

3. Objeto de la Sistematización

La sistematización del proyecto se llevó a cabo a través del análisis del clima laboral que tiene como finalidad mejorar el ambiente de trabajo dentro de la organización mencionada, a través de un análisis que nos ayude a conocer las dimensiones a mejorar buscando el beneficio de los trabajadores, razón por la cual se busca fomentar ambientes más saludables y propicios, es fundamental identificar dichas dimensiones que a su vez ocasionen un mal clima organizacional, todos los factores se tomarán en cuenta para la elaboración del plan estratégico que ayudará a la consecución de un ambiente propicio.

La sistematización del presente proyecto se lo realizó en diferentes fases, logrando abordar el tema en su totalidad, lo que permitió realizar mejoras dentro de la organización en conjunto con sus colaboradores, que son los principales beneficiarios de dicho proyecto.

Para llevarlo a cabo se plantea identificar el estado en que se encuentra actualmente la organización respecto al clima laboral y posteriormente a esto implementar un sistema de plan de mejora que encamine a tomar medidas correctivas.

El análisis se realizó mediante la aplicación de una encuesta virtual la cual evaluó personal administrativo y operativo, a través de esta se pudo obtener información que posteriormente llevaría a la creación de un plan de actividades.

La encuesta es una de las técnicas de investigación social de más extendido uso en el campo de la Sociología que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participamos tarde o temprano (López-Roldán & Fachelli, 2015, p. 5).

En la investigación social, la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya

finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida (López-Roldán & Fachelli, 2015, p. 8)

El presente trabajo se ocupa en describir los antecedentes relacionados con clima laboral dentro de la organización SMIJ S.A y de plantear objetivos que se alinean con la investigación de manera que se obtengan resultados favorables y satisfactorios.

Adicional se enfocará en la evaluación de clima laboral hacia su personal administrativo y operativo, con el fin de identificar variables que afecten el ambiente donde desempeñan sus actividades diarias.

Con esto se busca poder aumentar un ambiente favorable con alta productividad y desempeño de cada persona en cada una de sus funciones, es importante señalar al clima laboral como un factor importante y necesario dentro de una empresa, por lo tanto, merece un análisis profundo con un buen desarrollo de los resultados.

El clima de la organización (CO) se define como el conjunto de características psicológicas que describen una organización, la distinguen de otras, es relativamente estable en el tiempo e influye en la conducta de las personas que forman parte de ella¹⁰. Es una característica colectiva, creada a partir de interacciones personales y que tiene un interés especial debido a su relación con la satisfacción y la productividad dentro del concepto de calidad total (Linares-Pou, 2006, p. 210).

Como punto de finalización se realizó un plan de acción que ayude a la organización a complementar un ambiente favorable entre colaboradores, mejorar las condiciones entre cada

uno de ellos de tal manera que cada colaborador se sienta a gusto, motivado y satisfecho dentro de su organización y así exista un correcto desempeño de las actividades.

4. Eje de la sistematización

La sistematización del proyecto realizado presenta como punto principal, la teoría de clima organizacional de RENSIS LIKERT.

Dicha teoría nos menciona que los colaboradores reaccionan a las conductas y comportamientos que experimentan del medio laboral, de esta manera busca crear un ambiente favorable a las condiciones de cada uno de los empleados, creando un sistema único de cooperación para explotar al máximo el desempeño fomentando el trabajo en equipo y la correcta toma de decisiones para alcanzar los objetivos grupales y organizacionales.

Es así que un punto importante de la sistematización será el análisis del comportamiento y las condiciones organizacionales percibidas por cada uno de los colaboradores. Relativamente es importante conocer el rol que cumplen las percepciones dentro del clima laboral, ya que estas serán las principales causantes de generar un entorno favorable dentro de la organización.

Cada colaborador es un mundo de percepciones diferente, por lo que mantener un equilibrio dentro la organización será un factor determinante para la convivencia, desarrollo y productividad de la misma.

Esta teoría involucra directamente al comportamiento de los subordinados con el de los superiores y como la concibe cada uno de ellos.

Para motivar y tender a la satisfacción del personal, se debe, en primer lugar, reconocer los aportes individuales que cada persona realiza en la empresa, por lo que es necesario evaluar al trabajador en su actividad laboral, ya que esto permitirá conocer su desempeño y comportamiento y como consecuencia de ello

recibir una retribución consistente con el resultado de esta evaluación. (Medina, Gallegos, & Lara, 2008, p. 27).

Teniendo en cuenta la teoría de Likert como eje principal de la sistematización del proyecto sobre clima laboral permitió conocer más de los intereses individuales de cada uno de los colaboradores, ligados a los colectivos para la consecución de resultados esperados por área de trabajo, de igual manera se pudo obtener una participación absoluta entre gerentes y colaboradores reconociendo su importancia en el clima laboral, de esta forma se plasma la preocupación de las gerencias por el bienestar de cada uno de sus empleados.

El proyecto ayudó a comprender al clima laboral como factor determinante para la cohesión dentro de la empresa. Ofreciendo importancia a los seres humanos, su desempeño y el desarrollo de los mismos dentro de la organización, sus emociones, satisfacción, felicidad se ve plasmado en el trabajo diario, reafirmando además su buen funcionamiento colectivo y su valor en el desarrollo de sus actividades.

En el clima laboral intervienen algunos factores considerados importantes dentro de cualquier organización, la percepción que tengan los trabajadores del ambiente donde laboran, indudablemente tendrá relación con la confianza, la estabilidad, el trabajo en equipo y la sinergia total entre sus empleados, donde por su puesto, este resultado positivo o negativo influirá en la productividad de la empresa. (Pilligua Lucas, 2019, pp. 5-6).

De esta forma lo que se pretende lograr es que los empleados muestren un alto nivel de satisfacción y compromiso dentro de la organización, con un ambiente favorable que los llevará al cumplimiento de metas seguido de una productividad con la mejor calidad en el mercado.

El ambiente laboral es tomado como punto principal de influencia sobre los colaboradores, es por eso que su correcto manejo será vital para crear armonía, convivencia y sobre todo en el desempeño interno, donde deberán manejarlo no solo los empleados, sino también jefes y gerentes que deberán involucrarse de manera absoluta para el cambio deseado y el éxito esperado.

Fue de esta manera que la sistematización se utilizó como metodología sobre el proyecto, donde principalmente la compilación de información a través del cuestionario es de suma importancia para la viabilidad y desarrollo.

En la actualidad se convierte en obligación de las organizaciones desarrollar un ambiente favorable, donde logren cumplir a cabalidad las funciones asignadas, con condiciones saludables y convenientes para mantenerlos satisfechos además de poder crear sentido de valor en cada uno de ellos, obteniendo comportamientos positivos que influirán en los demás.

Una vez diagnosticado el clima, se procede a la creación de la encuesta y el diseño de un plan de acción que permita fortalecer un ambiente propicio para el colaborador, además de conocer y enumerar los factores que han incidido en la percepción del clima por parte de los funcionarios que hacen parte de ella.

5. Objetivo de la sistematización

La creación de un plan estratégico de mejora de clima laboral nace de la necesidad de brindar la suficiente importancia y valor al colaborador brindando un ambiente adecuado en cual puedan desenvolverse de la mejor manera en sus actividades cotidianas. Para dicha organización propiciar un ambiente armonioso es uno de sus pilares fundamentales.

Junto con el apoyo del área de talento humano se busca promover y aportar un ambiente saludable en las actividades realizadas de los colaboradores de la organización, elevando los niveles de compromiso, oportunidad, felicidad y desarrollo personal de cada colaborador, al mismo tiempo brindar el bienestar empresarial y de sus clientes.

El clima laboral viene a ser un agente importante e influyente dentro de la eficacia laboral, de este dependerá que las actividades y objetivos se lleven a cabo dentro del tiempo planteado, es por eso que al tener colaboradores motivados y satisfechos deberá ser objetivo principal de la empresa, tomando en cuenta que el empleado siempre será su recurso humano más valioso para poder mantenerse en el mercado y continuar con la vida misma de la organización.

El ambiente laboral posee varias características dentro de una organización, una de las principales es la confianza de una organización, esta nos permitirá crear vínculos entre empleados, jefes, gerentes facilitando las condiciones donde se desempeñan las actividades, promoviendo libertad participativa entre ellos y obteniendo una comunicación clara para sobrellevar y solventar las situaciones diarias que exige el giro del negocio.

Para lograr un buen clima laboral, es importante implementar acciones de valoración con el fin de determinar una estrategia base para proponer, desarrollar y evaluar mejoras, dicha valoración del clima requiere de la participación de todos los colaboradores, por lo que, es

necesario generar actividades, con el apoyo Gerencial de la organización para cumplir con el plan establecido y reflejar resultados positivos.

Al hablar de clima laboral podemos pensar en la percepción propia de cada miembro de la institución y si las juntamos y las hacemos interactuar surge el clima o microclima de cada uno de los ambientes de la empresa que giran en torno a las experiencias de cada uno, matizado por las actividades que se presenten. Cada persona constituye un micro mundo y el todo es la empresa. (Huaita & Luza, 2018, p. 231).

Para la finalización de este proyecto se presentará el análisis de las encuestas junto con un plan detallado de las actividades realizadas dentro de la organización para mejorar el clima laboral, para esto se tomó en cuenta a directivos y gerentes los cuales examinarán y aprobarán resultados futuros.

6. Metodología de la sistematización

La metodología que se efectuó en el presente proyecto fue de tipo mixta, combina elementos cualitativos y cuantitativos, de esta manera se busca obtener distintos aspectos de la realidad sobre el clima laboral.

La metodología mixta nos ayuda conocer las percepciones sobre el clima laboral que presenta cada colaborador y así establecer un plan estratégico que aporte al mejoramiento del mismo.

“La metodología mixta se refiere, tal y como ocurre en otras ciencias afines, a conjugar diferentes perspectivas de investigación y establecer una adecuada articulación entre los métodos de investigación cualitativos y cuantitativos, en función de las necesidades de estudio” (Benítez, Fernández-Pacheco, & Cuervo, 2020, pp. 3-4).

La metodología de enfoque cualitativo permitió conocer la opinión de los colaboradores y analizar datos sobre clima laboral dentro del contexto de la organización, además de conocer las experiencias que percibieron sobre el tema abordado. De esta manera se puede comprobar la viabilidad y desarrollo de este proyecto.

La investigación bajo el enfoque cualitativo se sustenta en evidencias que se orientan más hacia la descripción profunda del fenómeno con la finalidad de comprenderlo y explicarlo a través de la aplicación de métodos y técnicas derivadas de sus concepciones y fundamentos epistémicos, como la hermenéutica, la fenomenología y el método inductivo. (Sanchez, 2019, págs. 17-18).

A su vez el método cuantitativo permitió analizar factores sobre clima laboral, centrándonos en la causa - efecto y así poder comprobar los resultados del cuestionario, este se

diseñó a través de factores y elementos definidos y para las respuestas se tomó en cuenta la escala de medición de Likert.

Esta escala es una de las más aplicadas dentro de la investigación, ya que nos permite obtener información amplia y de manera más fácil, contando con los 2 puntos principales de viabilidad y confiabilidad, cumpliendo con lo requerido y presentando resultados reales y concisos.

Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmación o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. (Baptista, 2014, pág. 7).

Una vez seleccionada la metodología y en conjunto con el seguimiento por parte del área de Talento Humano se identificó los factores más relevantes para la medición del clima a través de la información recopilada por parte de los colaboradores.

Se utilizó como herramienta principal el cuestionario de clima laboral el cual consto de las primeras 15 preguntas de respuesta cerrada, direccionadas al clima interno y las ultimas 5 abiertas, correspondiente a las percepciones de cada uno de los colaboradores evaluados.

Tabla 1.*Factores del clima laboral.*

Factores	Definición
Identidad y pertenencia	El sentimiento de pertenencia es un elemento fundamental en la definición y cohesión de la identidad personal y cultural. Podríamos definirlo como el conjunto de sentimientos, percepciones, deseos, necesidades, afectos, vínculos, etc.
Satisfacción	Se refiere al mayor o menor grado de satisfacción que un empleado puede tener frente a aspectos específicos de su trabajo. Entre éstos puede estar el reconocimiento, los beneficios, las condiciones laborales etc.
Comunicación	La comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas.
Trabajo en equipo	El trabajo en equipo se define como la unión de dos o más personas organizadas de una forma determinada, las cuales cooperan para lograr un fin común que es la ejecución de un proyecto.
Condiciones de trabajo	Se entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo.

Nota: Elaborado por D. Olivo (2021)

7. Preguntas Clave

7.1. Preguntas de Inicio

- ¿Cuál fue lo que los llevó a realizar un plan de mejora de clima laboral en SMIJ SA?
- ¿Por qué es importante elaborar un plan de mejora en la empresa SMIJ SA?
- ¿Cuáles fueron los objetivos del proyecto?
- ¿Conoce el estado emotivo de los colaboradores?

7.2. Preguntas Interpretativas.

- ¿Cómo se ajusta el proyecto a los objetivos estratégicos de la empresa?
- ¿Cuál fue la acogida del proyecto por parte de los beneficiarios?
- ¿Cómo fue el recibimiento de las Gerencias sobre el proyecto?
- ¿Cómo maximizar las relaciones interpersonales entre empleados?

7.3. Preguntas de cierre.

- ¿Cómo procesaron la información los colaboradores?
- ¿Cómo se mantuvo el buen desempeño frente a la propuesta del proyecto?
- ¿Cómo fue la aprobación de las Gerencias sobre los temas evaluados?
- ¿Cómo se logrará mantener un adecuado clima laboral con el plan de acción?

8. Organización y procesamiento de la información.

El procesamiento de los datos obtenidos en el proyecto se lo realizó por medio de un cuadro específico, el cual nos muestra las respuestas de manera organizada para luego proceder a la interpretación de los resultados obtenidos por medio de la encuesta.

La información del cuestionario se la dividió de acuerdo a cada una de las áreas las cuales fueron evaluadas, produciendo que el análisis se realice de manera rápida.

Tabla 2.
Número de colaboradores por áreas

Áreas	Colaboradores
Gerencias	5
TTHH	8
FINANCIERA	7
OPERACIONES	11
MARKETING	4

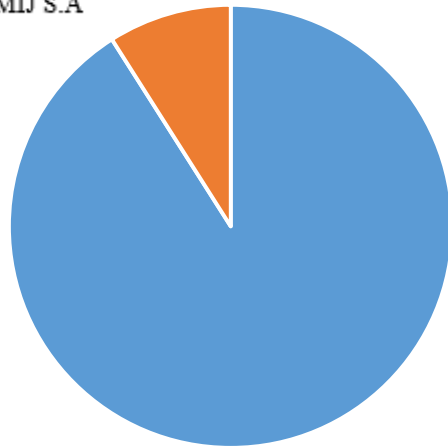
Nota: Elaborado por D. Olivo (2021)

Tabla 3.
Información procesada

ESCALA	FACTORES				
	Identidad	Satisfacción	Comunicación	Trabajo en equipo	Condiciones de trabajo
Siempre	159	91	99	113	145
Algunas veces	177	150	163	144	196
Nunca	49	54	41	36	62

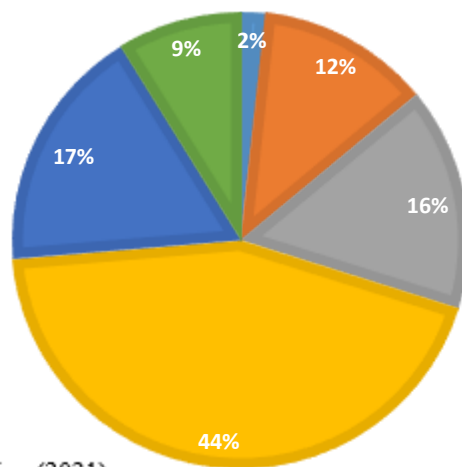
8.1. Datos Informativos

Figura 1. Nómina SMIJ S.A



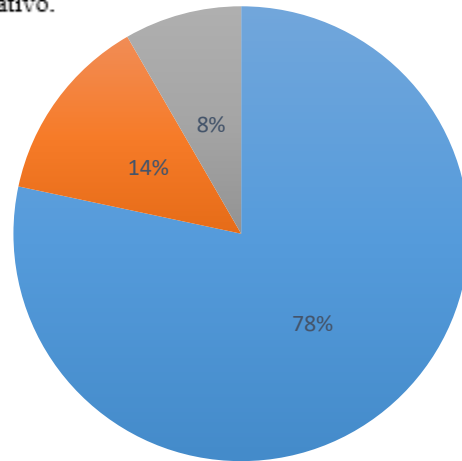
Elaborado por D. Olivo (2021) ■ Hombres ■ Mujeres

Figura 3. Colaboradores por área Financiero Operaciones Comercial Marketing



Elaborado por D. Olivo (2021)

Figura 4. Nivel Educativo.



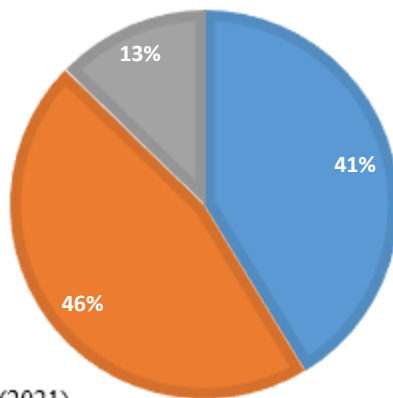
Elaborado por D. Olivo (2021)

8.2. Resultados del cuestionario.

Figura 5. Identidad y pertenencia

IDENTIDAD Y PERTENENCIA

■ Siempre ■ Algunas veces ■ Nunca

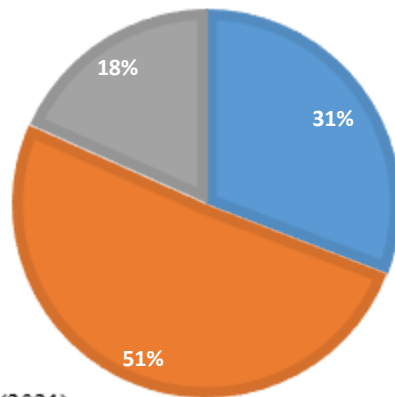


Elaborado por D. Olivo (2021)

Figura 6. Satisfacción

SATISFACCIÓN

■ Siempre ■ Algunas veces ■ Nunca

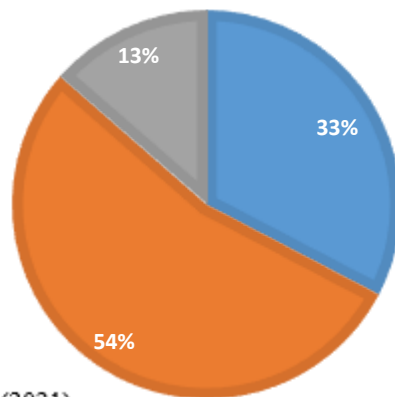


Elaborado por D. Olivo (2021)

Figura 7. Comunicación

COMUNICACIÓN

■ Siempre ■ Algunas veces ■ Nunca

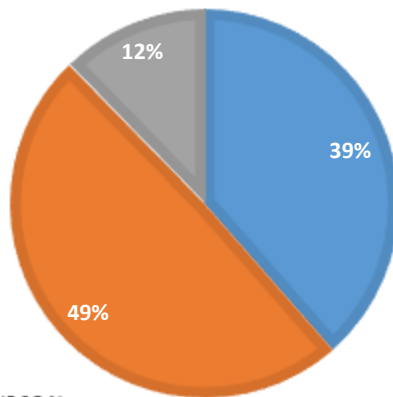


Elaborado por D. Olivo (2021)

Figura 8. Trabajo en equipo

TRABAJO EN EQUIPO

■ Siempre ■ Algunas veces ■ Nunca

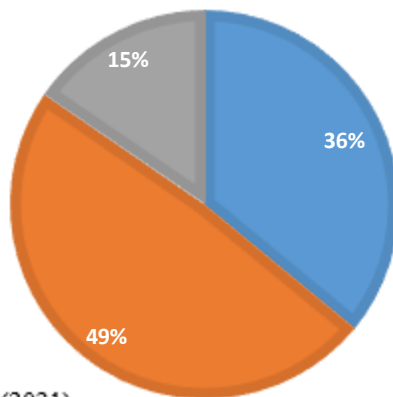


Elaborado por D. Olivo (2021)

Figura 9. Condiciones de trabajo

CONDICIONES DE TRABAJO

■ Siempre ■ Algunas veces ■ Nunca



Elaborado por D. Olivo (2021)

9. Análisis de la información

El análisis de los datos obtenidos a través de los resultados proporcionados por los cuestionarios nos llevó a conocer y profundizar la situación en la que se encuentra el clima laboral interno, por lo que amerita intervención y estudio del mismo.

Como parte del análisis de la información se planteó una serie de actividades que nos encaminen a la consecución de los objetivos planteados dentro del proyecto.

9.1. Datos informativos

SMIJ S.A es una empresa de tipo privado, cuyo giro de negocio se basa directamente en la construcción y remodelación de hogares, edificios, universidades etc.

Consta principalmente de con personal técnico, quienes realizan las actividades principales de la empresa, a su vez en conjunto con el personal administrativo el cual oriente a los fines pertinentes y brinda apoyo de manera general para la consecución de las obras.

Dentro de SMIJ S.A se logró evidenciar un bajo nivel de rotación dentro del área de operaciones, ya que la mayoría de técnicos presentan satisfacción y cuentan con un alto nivel de conocimiento, por lo que conforman un grupo de enseñanza hacia los nuevos ingresos, permitiendo estabilidad a la empresa.

9.2. Resultados Cuantitativos

Para llevar a cabo el análisis de los resultados se establecieron factores que nos ayudaran a conocer de mejor manera las percepciones de los empleados.

9.2.1. Identidad y pertenencia

Es muy importante que los colaboradores se sientan identificados con la empresa y sus objetivos para lograr el nivel laboral deseado en cada una de sus actividades, en ciertos casos la identidad y pertenencia se ve afectada por una serie de factores los cuales percibe el colaborador, no sentirse parte del grupo o el área donde se desempeña ocasiona pérdida de cohesión en los espacios dentro de la organización.

9.2.2. Satisfacción

En cuanto a la satisfacción laboral los colaboradores consideran que hace falta detonantes que los motiven hacia el crecimiento personal a largo plazo y así conseguir el compromiso esperado por parte de las gerencias, es importante tener empleados satisfechos y cómodos en cuanto a sus actividades, trato, remuneración etc. Es por ello que las empresas deben crear empleados felices y satisfechos con su trabajo siendo estos más productivos y leales.

9.2.3. Comunicación

En base a la comunicación que presentan los colaboradores se pudo evidenciar que existe un buen manejo de la misma donde la coordinación de actividades internas entre áreas se la realiza de manera eficaz, integrando a todo el personal de la empresa desde los cargos operativos hasta las altas gerencias.

Dicha comunicación se ha visto afectada por la pandemia en la que se encuentra el mundo entero, sin embargo, se ha optado por la utilización y creación de canales los cuales nos ayude a mejorar el desarrollo de la comunicación y el cumplimiento de los procesos.

9.2.4. Trabajo en equipo

En cuanto al trabajo en equipo los colaboradores consideran que se encuentran muy comprometidos a trabajar en conjunto por el bienestar de la organización, promoviendo resultados efectivos a situaciones inesperadas y a su vez compartiendo conocimiento que favorece a la creatividad gracias a los puntos de vista de todos los demás.

Esto permitirá alcanzar los objetivos grupales como personales, es importante poder mantener la sinergia entre áreas para obtener mejores resultados.

9.2.5. Condiciones de trabajo

Las condiciones de trabajo según los colaboradores de la empresa SMIJ S.A se encuentra en procesos de mejora, por lo que consideran existe un trato digno e igualitario, garantizando así un ambiente con bajo estrés y absentismo laboral.

En ciertos casos consideran que las condiciones se ven afectadas por las circunstancias actuales, por lo que repercute en ciertas actividades donde el colaborador no puede desempeñarse de manera óptima.

9.3. Resultados Cualitativos

Para el análisis de estos resultados se tomó en cuenta preguntas de tipo abiertas que nos llevarán a comprender conductas de los empleados sobre el estado del clima laboral y de qué manera su aporte modificaría el mismo.

9.3.1. Participación hacia la organización

Es importante comprender al colaborador como el recurso más apreciado dentro de la organización, comprometiendo a cada uno de ellos hacia el éxito de la misma.

Se debe brindar al empleado mayor nivel de satisfacción, motivación para que este pueda realizar sus funciones de mejor manera, brindando oportunidades de crecimiento y desarrollando su potencial al máximo.

Segunda parte

1. Justificación

La realización del presente proyecto se sustenta en el valor que tiene el clima laboral dentro la organización, como eje principal del correcto desempeño de las actividades y desarrollo de las relaciones internas por parte de cada uno de los colaboradores, de esta manera conocer la importancia de un clima estable que nos permita una mejora para alcanzar altos niveles de cumplimiento y eficacia con todo el entorno laboral.

La cultura facilita el compromiso colectivo, promueve la estabilidad organizacional, y moldea el comportamiento. La comunicación se convierte en un factor determinante para el desarrollo de los grupos, la lucha por el logro de los objetivos comunes, la motivación, la participación y la disciplina, como aspectos sobre los que se debe actuar para alcanzar tal propósito. (Rodríguez, 2020, pág. 132).

Es importante para las organizaciones y empresas mantener un ambiente o clima laboral favorable, por medio de esto se puede mejorar el desempeño y eficiencia de los empleados, para lo cual es necesario estar en constante evaluación y monitoreo de los diversos factores que se analizan con el clima laboral, en busca de alcanzar objetivos o metas propuestas.

La finalidad del proyecto se basa en poder contar con un plan estratégico de mejora, que nos permita mantener una adecuada vida laboral, permitiendo al colaborador sentirse cómodo y seguro de sí mismo en las funciones a desempeñar y esto se verá reflejado en la productividad y calidad del trabajo empresarial.

El clima laboral ha sido siempre un factor importante dentro de las organizaciones, independientemente de la naturaleza de sus actividades, ya que

éste, a través de una evaluación, determina su influencia en la consecución de los objetivos que se proponen, tanto personal como organizacionalmente. (Enríquez & Calderon, 2017, pág. 45).

Es por esto que se buscó evaluar el clima dentro de la empresa, para identificar factores que nos lleven al mal uso del mismo, crear oportunidades de mejora y lograr mantener un ambiente que involucre la satisfacción empresarial entre áreas, cargos, puestos y personas.

La observación suele utilizarse cuando se quiere explorar contextos, culturas o aspectos de la vida social en general, describir las actividades que se desarrollan en las distintas sociedades, comprender procesos, vínculos entre las personas, identificar problemas; así como la generación de posibles hipótesis para estudios futuros. La observación puede ser simple o directa, no regulada o participante. (Piza, Amaiquema, & Beltrán, 2019, págs. 57-58).

De esta manera lo que busca el plan estratégico es confrontar elementos dañinos que afecten al ambiente, creando varias alternativas que proporcionen un buen clima laboral dentro de la empresa, fomentar un entorno de calidad que nos lleve a la consecución de los objetivos grupales y globales.

La observación es la acción de observar, de mirar detenidamente, en el sentido del investigador es la experiencia, es el proceso de mirar detenidamente, o sea, en sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones manipuladas de acuerdo a ciertos principios para llevar a cabo la observación (Cárdenas, 2013, pág. 112).

Parte de esta evolución constituye la mayor preocupación por el bienestar de los trabajadores sobre todo es aspectos de Clima organizacional y el análisis de su presencia en el entorno laboral.

El clima laboral ha sido siempre un factor importante dentro de las organizaciones, independientemente de la naturaleza de sus actividades, ya que éste, a través de una evaluación, determina su influencia en la consecución de los objetivos que se proponen, tanto personal como organizacionalmente. (Enríquez & Calderon, 2017, pág. 8).

De esta forma lo que se pretende lograr es que los empleados muestren un alto nivel de satisfacción en sus labores dando apertura a factores que deberán mejorar el clima laboral dentro de la empresa mencionada.

De esta manera surge como necesidad utilizar una herramienta que nos lleve a una evaluación adecuada que permita conocer e impulsar cambios positivos dentro de la empresa.

Determinando así el ambiente que más se asemeje a su filosofía empresarial, creando lazos de valor y empatía. Mejorando el desempeño y capacitando al empleado sobre la importancia de una convivencia grupal.

La sistematización permitió establecer la importancia del ambiente laboral y que circunstancias se encuentran afectando a los trabajadores de la empresa SMIJ S.A.

Con el fin de saber cuándo un empleado se encuentra afectado en su ambiente laboral y como puede influir en su desempeño, emotividad, productividad y estabilidad del equipo de trabajo se ha decidido implementar un cuestionario de clima laboral.

Una vez realizado el proyecto y luego de realizar el documento y entregar a la Gerencia sobre los puntos y hallazgos relevantes en cuanto al clima laboral para trabajar en el plan de acción se retroalimentó junto con el Jefe inmediato a todos los empleados para que se sientan involucrados en el manejo de la empresa, lo cual contribuye a la salud mental en el área laboral,

permitirá mejorar su calidad y entorno, sobre todo, el bienestar del colaborador en todos los aspectos para mejorar su desempeño en el puesto de trabajo que este se involucre.

2. Caracterización de los beneficiarios

El proyecto se realizó en la empresa SMIJ S.A, el cual es una empresa del ámbito de la construcción con planes de ahorro programado para la remodelación y construcción, la presente sistematización esta direccionado a beneficiar a todo el personal de la empresa que está conformado por 135 colaboradores, localizado en la avenida Legarda.

Estuvo dirigido para los colaboradores de la empresa que son quienes interactúan en todo proceso donde se involucre el trabajo de varias personas en equipo o en grupos como un aspecto intrínseco de la sociedad.

Beneficia a toda la compañía según los antecedentes de la empresa es un proyecto aplazado por los problemas actuales por lo que es prioritario localizar el problema que surge del ambiente laboral el mismo que afecta al desempeño de los colaboradores.

Para contar con la colaboración del personal se hizo una evaluación previa para sensibilizar, participar en el desarrollo y ejecución de este importante proyecto. Para lo cual se convocó al personal a una reunión de capacitación sobre el cuestionario de clima laboral, contando con asistencia e intervención de toda la compañía para lograr plantear estrategias y planes futuros que nos ayuden a mantener un buen clima laboral.

Departamento de Recursos Humanos; Son los principales encargados de poder realizar la contratación de nuevo personal, que se ajuste al puesto, es decir encontrar al candidato idóneo que cumpla con las funciones y requerimientos solicitados, además de brindar apoyo al resto de áreas, solventando problemas y creando procesos correctivos.

Gerente de Operaciones; Es la persona encargada de gestionar el departamento de Operaciones de una empresa

Ejecutivos de venta; Son los encargados de crear un enlace entre el cliente y la empresa. En sus negociaciones con el cliente.

Gerentes; Son las personas que lideran la empresa y responsables del trabajo de los demás para mantener un nivel adecuado en el mercado y tomar las mejores decisiones.

El total de encuestados fueron 35 colaboradores de la organización

Además, se buscó por medio del monitoreo del ambiente o clima laboral mejorar la eficiencia y eficacia de su entorno departamental, con lo que se busca mejorar la situación a nivel de compañerismo y de dotar de ambiente agradables a sus colaboradores, para que de esta manera puedan desarrollar adecuadamente sus funciones.

También, se pudo contar con los recursos necesarios que fortalecen al ambiente laboral, con esto se logra el compromiso del trabajador en busca de las metas u objetivos planteados por la empresa.

Gracias a la reunión se planteó mecanismos para conocer el entorno laboral por medio de la intervención de los colaboradores, identificando varias incomodidades y dudas que se despejaron directamente con los altos mandos de la empresa. Luego armar una tabla comparativa de evaluación y desempeño, analizando el efecto que a futuro tendrá el clima laboral y por lo tanto, la evaluación de desempeño. Obteniendo resultados positivos en los colaboradores y cambios de actitud notable, se recomendó a los jefes inmediatos dar seguimiento al mismo y no descuidar lo aprehendido.

3. Interpretación

Con la realización del presente proyecto se mostró el interés de conocer el estado actual sobre el clima laboral y las percepciones de cada uno de los empleados sobre el tema planteado, nos permitió realizar un diagnóstico profundo que determine una estrategia óptima para alcanzar un adecuado ambiente laboral.

Al contar con la autorización de los mandos directivos, el proyecto obtuvo resultados efectivos, cumpliendo los objetivos planteados para mejorar el clima laboral dentro de la empresa, poder contar con el apoyo del personal administrativo, operativo y comercial fue esencial para poder determinar los factores que afectan en el ambiente y poder detectar la influencia de estos sobre las funciones que se llevan diariamente.

El plan estratégico permitió la creación de procesos sobre el clima laboral entre los colaboradores, brindando amplia información que permita mejorar las relaciones entre áreas.

Fue necesario identificar cuáles son los factores que inciden en el clima laboral dentro de la compañía y cuáles fueron los colaboradores que presentan malestar ante el tema planteado, poder desarrollar correctamente el plan de estratégico en conjunto con el área de recursos humanos que posteriormente deberá realizarse en conformidad con lo programado.

Como instrumento principal se propone desarrollar talleres que permitan consolidar un entorno participativo, realizando adecuadas situaciones que motiven al personal a un crecimiento grupal.

La importancia del clima laboral nos da a conocer cómo afecta el entorno laboral y social a los colaboradores, para lo cual el apoyo de las gerencias existentes es fundamental para poder llevar adecuadamente la ejecución de las actividades y del proyecto.

4. Principales logros del aprendizaje

La experiencia adquirida durante la implementación de este proyecto, es reconocer y apreciar a cada uno de los empleados como eje principal dentro de la organización en la cual se desarrolla, especialmente crear convivencia con cada uno de los empleados donde el autor cumplió con funciones específicas para la mejora del clima organizacional.

Se logró una experiencia muy gratificante y se pudo apreciar la cooperación por parte de toda la organización, obteniendo, así, experiencias positivas con un amplio nivel de información acerca de la importancia de mantener un ambiente propicio en el día a día. Se observó la ejecución de proyectos orientadas a la gestión del talento humano.

Se diferencia la importancia de innovar y adaptarse a las nuevas estrategias administrativas para la consecución de resultados.

El producto final fue crear un buen ambiente laboral, generando impacto en la actitud y desempeño de los colaboradores, logrando estar motivados y comprometidos para mejorar su desempeño y continuar aportando en la mejora del clima laboral.

Los objetivos del proyecto se cumplieron en su totalidad, se logró evaluar el clima laboral que presentan la empresa SMIJ S.A, para cumplir con aquello se desarrollaron varias competencias como el trabajo en equipo, compromiso y creatividad, lo cual es muy satisfactorio para la consolidación de conocimientos.

Se identificó un elemento fundamental de riesgo que afectaba al clima laboral, esto es la situación económica que atraviesa el país al momento, razón por la cual el proyecto sirvió como mecanismo de ayuda para mantener a toda la organización comunicada y activa.

Por medio de la intervención, se puede decir que se logró identificar que el clima laboral si influye en el desempeño del empleado, ya sea por la poca motivación e incentivos, sean estos económicos o de crecimiento personal, se debe mejorar los entornos y de esta manera evitar descontentos y bajo compromiso en las metas planteadas por la empresa.

Además, nos conocer de mejor manera la importancia de una convivencia entre colaboradores, buscar soporte en temas de clima laboral y desarrollar acciones que motiven a los empleados a crear un ambiente propicio a sus actividades donde comprender el rol del otro será fundamental para el proceso de cambio y mejora del clima laboral.

Conclusiones

- Se logró identificar que el clima laboral incide en el desempeño de los empleados, según los datos obtenidos se observa que existe desmotivación en cuanto al crecimiento interno y a la opinión que puede dar el empleado dentro de la empresa. Presenta un efecto directo en la satisfacción y motivación del trabajador.
- Se concluyó que la comunicación es un factor muy importante entre compañeros y líderes, se pudo evidenciar en la empresa que debe mejorarse, especialmente con sus mandos gerenciales.
- Para mantener un adecuado clima laboral es necesario contar con la colaboración de todo el personal, por ello es importante que la organización mantenga una evaluación periódica para socializar la valoración del mismo.
- Dentro del clima laboral es importante identificar bien las herramientas que nos llevarán a cuantificar factores que produzcan falencias internas, además de la elaboración de un cronograma de actividades que nos permita afianzar la unión y el trabajo en equipo entre todos los colaboradores de la organización.
- La colaboración del personal fue inmediata, ya que se planteó el proyecto para verificar canales de oportunidades de mejora del clima laboral los cuales se realizaron con exactitud y eficacia.
- El apoyo de las Gerencias fue fundamental para la realización del proyecto.

Recomendaciones

- Se recomienda realizar mediciones semestralmente para llevar un control del desempeño de sus colaboradores.
- Es importante que la empresa busque métodos o estrategias con el fin de identificar problemas de manera más rápida e intacta.
- Se recomienda tomar la encuesta de clima laboral semestral o anualmente en la empresa para detectar posibles problemas a mejorar y tomar planes de acción.
- Se recomienda a la empresa realizar una integración con su personal anualmente, en donde puedan compartir una mañana deportiva, o actividades en donde los colaboradores se interrelacionen.
- Crear un plan de acción sobre el compañerismo y sentido de integración ya que esto ayudara a fortalecer los vínculos laborales juntos con los personales y poder obtener una producción más eficiente.
- Solicitar mayor posibilidad de desarrollo interno a los empleados como capacitaciones, ascensos, premios no monetarios etc. Creando sentido de pertenencia a cada uno de sus empleados.

Lista de Referencias

- Baptista, S. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico Df: Grawhill.
- Benítez, M., Fernández-Pacheco, G., & Cuervo, A. (2020). Metodología mixta; estudios de caso. *RESEARCHGATE*, 3-4. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/340818034_Metodologia_mixta_estudios_de_caso
- Bonilla, D. B.-E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores. *UNEMI*, 26-34. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5774750.pdf>
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., de la Cruz, F., & Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación. *Revista Mexicana de ciencias agrícolas*, 5. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>
- Cardona, V. C.-K.-L. (2015). Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *REVISTA CUBANA DE ENFERMERÍA*.
- Castillo Palacios , F. W. (04 de Noviembre de 2010). *Importancia de la gestion del talento humano*. Obtenido de blog pucp: <http://blog.pucp.edu.pe>
- Díaz, L. (2011). *La Observación* . Mexico : PAA.
- Enríquez, M., & Calderon, J. (24 de JUNIO de 2017). *PODIUM*. Obtenido de PODIUM: <https://34.223.92.154/index.php/Podium/article/view/77>

- Franco, O. (2018, Octubre). *Researchgate*. Retrieved from Researchgate: https://www.researchgate.net/publication/335172763_Revision_conceptual_Gestion_del_Talento_Humano
- García Solarte, M. (2009). *CUADERNOS DE ADMINISTRACION* . Obtenido de CUADERNOS DE ADMINISTRACION .
- Gilmer, Forehand, & Von. (1964). *Orígenes y Definición de clima laboral*. Boston.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba: Brujas.
- Google maps. (2021). Obtenido de <https://www.google.com/search?q=google+maps+quito>
- Grasso, L. (2006). *Técnicas de investigación*. Sevilla: Encuentro.
- Huaita, D., & Luza, F. (2018, agosto). *INNOVA Research Journal*,. Retrieved from INNOVA Research Journal,: <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.801>
- Iglesias-Armenteros A, T.-E. J.-P. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional:revisión integrativa. *Medisur*, 563.
- Linares-Pou, E. M.-S.-B.-Q. (2006). Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. *ORIGINALES*, 209-214.
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Barcelona Dipòsit Digital de Documents*. Retrieved from Barcelona Dipòsit Digital de Documents: <http://ddd.uab.cat/record/163567>
- Medina, A., Gallegos, C., & Lara, P. (2008, septiembre). *RAP*. Retrieved from RAP: <https://www.scielo.br/j/rap/a/tJ39FffPRBW67WmCjt8nj3q/?lang=es&format=pdf>
- Meriño, V. H. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *EAN*, 43-61.

- Olaz, Á. (2013). EL CLIMA LABORAL EN CUESTIÓN. *Aposta*, 3-4.
- Olivo, D. (2021). Quito.
- OMS. (2020, octubre 12). *¿Qué es la COVID-19?* Retrieved from Información básica sobre la COVID-19: [https://www.who.int/es/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19#:~:text=La%20COVID%2D19%20es%20la,Wuhan%20\(Rep%C3%BAblica%20Popular%20China\)](https://www.who.int/es/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19#:~:text=La%20COVID%2D19%20es%20la,Wuhan%20(Rep%C3%BAblica%20Popular%20China).).
- Pilligua Lucas, C. F. (2019, Mayo 29). *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, . Retrieved from Cuadernos Latinoamericanos de Administración, : <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2686>
- Piza, N., Amaiquema, F., & Beltrán, G. (2 de diciembre de 2019). *Conrado*. Obtenido de Conrado: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500455&lng=es&tlng=pt.
- Rave, B. E. (2005). La escala de Likert en la valoración de los conocimientos y las actitudes de los profesionales de enfermería . *Invest Educ Enferm*.
- Rodriguez, J. (Abril de 2020). *Información tecnológica*. Obtenido de Información tecnológica: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200207>
- Sanchez, F. (junio de 2019). *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*. Obtenido de Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria: <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Ucero, J. M. (2007). *CLIMA LABORAL*. Corboda: eoiAMERICA.

Varela, F. (2015). Algunas reflexiones sobre el enfoque mixto de la investigación pedagógica en el contexto cubano. *Revista Universidad y Sociedad*.

VERA CAMPUZANO, N. y. (10 de Marzo de 2018). *Formato Documento Electrónico(ISO)*.

Obtenido de Formato Documento Electrónico(ISO):

<[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180&lng=es&nrm=iso)

36202018000100180&lng=es&nrm=iso>. accedido en 10 mayo 2021. Epub 02-Mar-

2018

Anexos

Anexo 1. Encuesta de clima organizacional

La información registrada en este cuestionario será recopilada y analizada en forma anónima. Se garantiza estricta confidencialidad en el manejo de sus respuestas.

TIEMPO EN SU PUESTO DE		EDAD		SEXO	
Menos de 6 meses		Menos de 25 años		Hombre	
Entre 6 meses y 1 año		Entre 25 y 35 años		Mujer	
Entre 1 año y 2 años		Entre 36 y 45 años			
Entre 2 y 5 años		Entre 46 y 55 años			
Entre 5 y 10 años		Más de 56 años			
Más de 10 años					

Anexo 2. Encuesta de clima laboral

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

NUNCA

ALGUNAS
VECES

SIEMPRE

CATEGORIA	Pregunta	Marcar (x)	Marcar (x)	Marcar (x)
Identidad y pertenencia	Me siento orgulloso de pertenecer y trabajar para la empresa			
	Me siento parte integral de mi equipo de trabajo			
	Me siento a gusto con el trabajo que realizo			
	Veo a la empresa como algo que me pertenece y respeto			
Condiciones de trabajo	Si otra empresa me ofrece un puesto similar con remuneración ligeramente superior se quedaría en la empresa			
	Mi puesto de trabajo esta adecuado, con los implementos necesarios para desarrollar mi trabajo en la empresa			
	Me siento tratado con dignidad, equidad y respeto por parte de mi Jefe Directo			
	El ambiente laboral de mi área es tranquilo y se encuentra libre de tensiones entre jefes y compañeros			
	Me proporcionan implementos para la protección personal dentro de la empresa			

	Existen actividades de prevención de enfermedades profesionales y de accidentes laborales			
Satisfacción con el trabajo- proyección	Me agrada conocer otras funciones o áreas de la organización pues ello me permite desempeñar otros cargos dentro de la empresa			
	En la empresa existe igualdad de oportunidades entre los colaboradores			
	Me siento motivado para realizar mi trabajo en la empresa			
	Las funciones que realizo están acordes con mis estudios y experiencia			
Comunicación	En la empresa se maneja la comunicación de forma efectiva entre jefes y colaboradores			
	Las ideas, sugerencia y preocupaciones del personal son valoradas y tenidas en cuenta por los superiores inmediatos			
	Me siento escuchado y valorado por mi jefe cuando le expongo mis ideas, problemas en mi trabajo o mis puntos de vista			
	Mis superiores comunican la visión, la misión y los valores de la organización			
	La comunicación entre un área de trabajo a otra es buena			
	La información requerida para el desempeño de mi gestión es clara y oportuna			
Trabajo en equipo	Tengo buena relación con mis compañeros de trabajo			

	Existen lazos de confianza, amistad y respeto entre los diferentes compañeros de trabajo			
	Mi jefe promueve la integración del trabajo en equipo			
	Participo en las actividades realizadas por la empresa			
	Recibo colaboración y apoyo de mis compañeros de trabajo para realizar mi trabajo			

¿Qué sugerencias pondría aportar para para mantener un adecuado clima laboral dentro de la empresa SMIJ SA?

Anexo 2. Etapas de Intervención

TEMA	DURACIÓN	EXPOSITOR
Video-Reflexión	30 minutos	David Lugaña
Clima laboral	30 minutos	Diego Olivo
La naturaleza cambiante del trabajo	10 minutos	Por Definir
Visualización de datos y comunicación	30 – 40 minutos	Patricio Juma
balance vida-trabajo	minutos	POR DEFINIR

Anexo 3. Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	JUNIO 2021				AGOSTO 2021			
	Semana1	semana2	semana3	semana4	Semana1	semana2	semana3	semana 4
Realizar observaciones participativas donde se conozca el clima laboral actual								
Definición del instrumento a aplicar								
Elaboración del instrumento aplicar								

Aplicación del instrumento								
Tabulación de resultados								
Interpretación de resultados								
Informe de resultados								
Diseño plan estratégico								
Ejecución y desarrollo de plan estratégico sobre clima laboral								

