



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE
PICHINCHA**

CARRERA: Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano

**Elaboración del plan para la aprobación del tema por el Órgano
Colegiado Superior en la carrera de Tecnología Superior en Gestión del
Talento Humano**

TEMA: Plan de mejoramiento del clima laboral en Farmacias DabesMedic

AUTOR: Viteri Zumba, Luis Roberto

TUTOR: Romero Montalvo, Humberto W. Fernando

Paralelo:

MARZO 2022

QUITO – ECUADOR

DECLARACIÓN DE IDONEIDAD

Yo, LUIS ROBERTO VITERI ZUMBA, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún Proyecto de Grado aquí o en otra institución o calificación profesional y son absolutamente originales, auténticos y personales; y que, además, he referido las fuentes bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, para el aprovechamiento de futuras generaciones.



Luis Roberto, Viteri Zumba

C.I 1726397969

Correo: Luisviteri2001@gmail.com

Teléfono móvil: 096 128 2577

Constancia de aprobación del tutor

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE/A TUTOR/A

En mi calidad de Tutor/a del Proyecto: **Plan de mejoramiento del clima laboral en Farmacias DabesMedic**. Presentado por el Señor VITERI ZUMBA LUIS ROBERTO para optar por el título de Tecnólogo en Gestión en Talento Humano, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Quito a los 25 días del mes de Julio de 2022



FIRMA TUTOR/A

N°. C.C. 1721647913

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, Por derramar en mi mucha sabiduría en toda la malla curricular y por darme fuerzas en los momentos duros que vivió el mundo y mi familia en estos tiempos de pandemia.

A mi madre Silvia y a mi Padre Oswaldo por guiarme en cada momento de mi vida estudiantil y por compartirme conocimientos mediante su experiencia, gracias por ser parte de mí y esforzarse cada vez para que sea una mejor persona.

A mi Hermana Michelle, por escucharme y corrigiéndome en cosas de la vida cotidiana y profesional, gracias por ser mi gran amiga.

A mi familia en general por estar conmigo aclarándome dudas que tuve en mi carrera profesional

Luis Viteri

DEDICATORIA

El presente trabajo me gustaría dedicar al esfuerzo de mis familiares, maestros y amigos que confiaron en mí y me dieron su apoyo incondicional en el ámbito profesional motivándome para alcanzar mi meta.

A Dios por darme la fuerza, valentía y sabiduría en todos estos años guiándome en este proceso haciéndome tomar las decisiones correctas.

A mis padres, hermana y a mis tíos por tenderme su mano y ayudarme en cada proceso

A mis compañeros y amigos de clase ya que siempre hubo una buena comunicación y apoyo entre todos

Luis Viteri

RESUMEN

El siguiente proyecto, tiene como fin investigar las causas de la baja productividad y el poco favorable clima laboral de la empresa Farmacias DABES MEDIC, además analizar la interrelación de cada departamento intervenido en este plan. Este panorama, fortalecido en la pandemia de COVID-19, trajo frustración, desmotivación y falta de comunicación en muchas empresas, en este caso debido a la carga laboral que ciertos departamentos desarrollan provocó inconvenientes entre jefes de área y colaboradores creando un clima laboral poco favorable para tener la producción deseada por la gerencia y recursos humanos. Por esto, las siguientes páginas, buscarán reflexionar, la realidad de la empresa, a fin de estructurar un plan de mejoramiento eficiente y eficaz para la misma, de tal manera que, esto garantice el fortalecimiento del clima laboral. En el caso de FARMACIA DABES MEDIC, aumentaron actividades al área de ventas, bodega y financiero, mientras que el área de logística y administración tuvieron teletrabajo. Cabe recalcar que a ningún colaborador disminuyeron el salario y eso creo un gran problema porque las áreas dichas que trabajaban presencialmente tenían más gastos como por ejemplo la movilización.

Palabras claves:

Comunicación, clima laboral, desmotivación, eficacia, mejora, canales de comunicación, comunicación asertiva, empatía, interrelación, productividad, frustración.

ABSTRACT

The following project aims to investigate the causes of low productivity and the unfavorable work environment of the company Farmacias DABES MEDIC, as well as analyze the interrelation of each department involved in this plan. This panorama, strengthened by the COVID-19 pandemic, brought frustration, demotivation and lack of communication in many companies, in this case due to the workload that certain departments develop, causing inconveniences between area managers and collaborators creating an unfavorable work environment. to have the production desired by management and human resources. For this reason, the following pages will seek to reflect on the reality of the company, in order to structure an efficient and effective improvement plan for it, in such a way that this guarantees the strengthening of the work environment. In the case of FARMACIA DABES MEDIC, activities increased in the sales, warehouse and financial areas, while the logistics and administration areas had telecommuting. It should be noted that no collaborator's salary was reduced and that created a big problem because the areas said to work in person had more expenses, such as mobilization.

Keywords: Communication, work environment, demotivation, efficiency, improvement, communication channels, assertive communication, empathy, interrelationship, productivity, frustration.

INDICE

INDICE DE CONTENIDO

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	¡Error! Marcador no definido.
Constancia de aprobación del tutor	3
CERTIFICADO DEL TUTOR	¡Error! Marcador no definido.
DECLARACIÓN DE IDONEIDAD	2
AGRADECIMIENTO.....	4
DEDICATORIA	5
RESUMEN.....	6
Palabras claves:.....	6
ABSTRACT	7
<i>Keywords:</i>	7
INDICE	8
TEMA	9
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	11
IDEA A DEFENDER	11
LÍNEAS Y SUBLÍNEAS DE INVESTIGACIÓN	11
OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	12
Objetivo general	12
Objetivos específicos	12
INTRODUCCION	12
JUSTIFICACIÓN	13
CAPITULO I.....	14
MARCO TEÓRICO	14
ANTECEDENTES.....	14
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	15

DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL	17
MEDICIÓN DEL CLIMA LABORAL	19
FACTORES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA LABORAL	19
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	21
METAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	22
PIRAMIDE DE MASLOW.....	22
MARCO CONCEPTUAL.....	23
CAPITULO II	26
DIAGNOSTICO SITUACIONAL.....	26
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	27
Método de Investigación	27
Técnicas de investigación.....	27
TABULACION Y ANALISIS DE RESULTADOS.....	29
CAPITULO III.....	40
PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL EN FARMACIA DABES MEDIC	40
ESTRATEGIAS	40
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES	53
BIBLIOGRAFIA.....	54
ANEXOS.....	57

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	22
Figura 2	29
Figura 3	30
Figura 4	31
Figura 5	32
Figura 6	33
Figura 7	34
Figura 8	35
Figura 9	36
Figura 10	37

Figura 11	38
Figura 12	57
Figura 13	57
Figura 14	58
Figura 15	58
Figura 16	59

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	40
Tabla 2.....	43
Tabla 3.....	45
Tabla 4.....	46
Tabla 5.....	48
Tabla 6.....	50

TEMA

Plan de mejoramiento del clima laboral en Farmacias Dabes Medic.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La problemática que destaca es el aumento de frustración y estrés laboral con el personal de Farmacia Dabes Medic, ubicada en el sur de Quito en la calle OSWALDO HURTADO-S41, lo que ha llevado al personal de dicha empresa a desarrollar procesos de comunicación poco asertivos y efectivos, esto repercute a nivel de la producción.

Crear un ambiente laboral positivo enfocado en fortalecer a la empresa, debe contemplar estrategias que incluyan en el proceso al 100% de los/las colaboradoras, de tal manera que, todos trabajen en conjunto y caminen juntos hacia un mismo objetivo que busca el crecimiento de Farmacias Dabes Medic, siendo una pequeña empresa, pero significativa en el sistema productivo del Ecuador y así, con el tiempo vaya extendiendo sus servicios al nivel local y nacional.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En el segundo semestre del año 2020, el clima laboral de Farmacia Dabes Medic ha sido muy poco favorable para tener una mejor productividad, provocando que los trabajadores sientan estrés, frustración y pésima interrelación, frente a este inconveniente es necesario que el departamento de Talento Humano realice un plan de mejora del clima laboral con el fin de crear confianza y fortalecer la relación entre las/los colaboradores de las distintas áreas.

¿Frente al inadecuado clima laboral, el nivel de productividad del colaborador disminuye, siendo necesario implementar un plan de **mejoramiento del clima laboral para Farmacias DabesMedic?**

IDEA A DEFENDER

Expuesto el análisis preliminar de la problemática, es fundamental estructurar un plan que permita responder las necesidades de cada uno de los colaboradores intervenidos en este proceso, y su finalidad será crear un clima sano sin conflictos, rumores y malos entendidos para poder lograr el objetivo común de la empresa y fortalecer la confianza entre si ayudando a la mejor productividad de cada área.

LÍNEAS Y SUBLÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

<p>Línea de investigación</p>	<ul style="list-style-type: none"> Incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales
<p>Sublíneas de investigación</p>	<ul style="list-style-type: none"> Crear nuevas oportunidades laborales en condiciones dignas, promover la inclusión laboral, el perfeccionamiento de modalidades contractuales, con énfasis en la reducción de brechas de igualdad y atención a grupos prioritarios, jóvenes, mujeres y personas LGBTI+.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Objetivo general

Fortalecer el clima laboral y la interrelación entre los colaboradores, a través de un plan de mejoramiento, para asegurar procesos eficientes y la consecución de objetivos de Farmacia Dabes Medic

Objetivos específicos

- Investigar de manera teórica la importancia del clima laboral para comprender el nivel de incidencia de este en los procesos productivos de Farmacia Dabes Medic.
- Diagnosticar la situación actual del clima laboral en Farmacia Dabes Medic.
- Estructurar un plan de mejoramiento del clima laboral en Farmacias DabesMedic, para asegurar el fortalecimiento de los procesos de la misma.

INTRODUCCION

La presente investigación que se va a realizar es de cómo podemos crear un plan para mejorar el clima laboral, y a su vez detectar factores que influyen en la falta de productividad, interés y compromiso de los colaboradores de Farmacia Dabes Medic.

En el primer capítulo vamos a dar a conocer sobre hechos históricos para poder tener bases teóricas de diversos autores para la investigación, generando más credibilidad al lector sobre antecedentes, estadísticas y argumentaciones referentes a la empresa y su déficit en ciertos aspectos. También analizaremos sobre las palabras que hacen referencia al marco teórico y a la investigación en si realizando aportes sobre la empresa intervenida en el plan.

El segundo capítulo se expondrá sobre la metodología y herramientas que tendremos en la investigación siendo muy concretos en la redacción, también se va a observar datos importantes de la empresa como la misión, visión, normas, etc. Esto ayudara a presentar a la empresa y los objetivo que tienen. Adicional se evidenciará el análisis y resultados de las tabulaciones sobre la encuesta realizada en el personal.

Finalmente, en el tercer capítulo se encontrará la estructuración del plan de mejoramiento del clima laboral junto con las estrategias y actividades que se estima realizar en la empresa. Para concluir tendremos las recomendaciones que se haría respecto al tema en la empresa, conclusiones de la elaboración de esta investigación, bibliografías y anexos.

JUSTIFICACIÓN

Se pretende realizar un plan para poder mejorar el clima laboral en farmacias Dabes Medic, este mismo ayudara estudiar a profundidad los problemas de los colaboradores y con ello lograremos la eficiencia y eficacia en cada uno de los departamentos de la empresa propuesta, para que se logre transmitir un ambiente laboral adecuado a los clientes, permitiendo que ellos se sientan satisfechos con el servicio que reciben, esto tiene como fin que todos los empleados puedan trabajar en equipo ayudando y aclarando dudas para un objetivo común y crecer profesionalmente adquiriendo más conocimientos.

Los temas más importantes que hablaremos en la creación de este proyecto es la lealtad y ética de nuestros colaboradores ya que nuestro principal objetivo es que aumente la confianza de laborar en Farmacias Dabes Medic y que su estadía en el establecimiento sea tolerable y armónico con la meta de que se cumplan objetivos a nivel empresarial y de los empleados.

Con este plan lograremos que la productividad aumente en el local, y también evitar ausentismo, y contrataciones eventuales. La empresa necesita empleados fijos capaces de realizar actividades determinadas, y por supuesto ahorrarían mucho presupuesto empresarial en el tema de contratos, liquidaciones e indemnizaciones.

La metodología que se usará en esta investigación será primero investigar la raíz del problema del problema con encuestas y charlas (convivencias) con los colaboradores de la empresa. Posteriormente del reconocimiento del problema se procederá a realizar un plan para mejora del ambiente laboral mediante cursos de motivación, actividades de integración, dinámicas y videos.

Todas las estrategias para elaborar dicho plan beneficiarán a la empresa Dabes Medic y a cada colaborador profesionalmente ya que sabrán sobrellevar cualquier tipo de problema en un futuro poniendo en práctica todos los conocimientos adquiridos en las convivencias y actividades realizadas.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES

Primero tenemos que partir desde los antecedentes del clima laboral, y esta expresión surge desde la idea de que los seres humanos se desarrollan en ambientes diversos y dinámicos y podemos hacer referencia a las organizaciones, ya que, ellas están compuestas por un grupo de varios individuos que se desenvuelven de diferentes maneras y por ende afectan dicho entorno de trabajo. Cuando hablamos del contexto, podemos mencionar que sucede porque se dan cuenta de que los individuos aún se encuentran en entornos complejos y muy dinámicos y que las empresas están conformadas por varios de ellos, las mismas personas tienen comportamientos diferentes, lo que afectará su entorno. He aquí por qué es necesario hablar sobre el ambiente de trabajo.

Según Mayo (1950), Para poder llevar a cabo estos conceptos se empezó por la preocupación del ser humano y sus relaciones personales o sociales, la misma que tuvo como objetivo minimizar la fuerte deshumanización en el trabajo, que conjuntamente se creó la aplicación in extremis la cual se trataba de métodos demasiado exigente y rigurosos para los colaboradores de las organizaciones viéndose afectadas sus necesidades psicológicas y sociales.

En Latinoamérica se han realizado estudios con datos muy precisos para determinar el ranking de los mejores países para trabajar tomando en cuenta el clima laboral y la productividad anual específicamente en los años 2013 y 2014. Las pequeñas, medianas y grandes empresas a nivel latinoamericano fueron investigadas con cifras exactas sobre su capital anual, exportaciones y record de cada empresa.

Santana y Cristancho (2017), nos dicen que en el año 2014 los países con mejor clima laboral son: República Dominicana con un porcentaje del 83.42%, siguiéndole Ecuador con un 83.23% y finalmente Colombia con 80.05%.

Sin embargo estadísticas de Recursos Humanos TV (2022), nos muestran un cambio radical a las cifras anteriores ubicando a Costa Rica en el primer lugar con una puntuación de 86/100 gracias a la seguridad, equidad e inclusión para los ciudadanos, en el segundo casillero se encuentra México con 75/100 debido a los bajos costos en la comida, internet eficaz y visas de trabajo creando así interés en la población latinoamericana de laborar y generar ganancias que les representará en un futuro, y en tercer lugar está Brasil con 71/100 debido a la renta de departamentos a largo plazo, bajo costo en la comida. Las cifras negativas para algunos países se generaron en pandemia de la COVID-19, ya que, dejaron de producir debido a la cuarentena obligatoria a ciertos sectores sociales y en la gran mayoría generó un record histórico en pérdidas generando desempleo, atrayendo problemas internos en la empresa por estrés y frustración laboral, entre otros factores.

También debemos reflexionar sobre los salarios mensuales básicos en el continente, las remuneraciones es un gran incentivo a los colaboradores de cada empresa para que sientan satisfacción y motivación a la hora de realizar sus actividades determinadas en la empresa. Statista (2022), explica que los 3 países que su salario lidera a los demás de continente son: Ecuador con un salario básico de \$420, Chile con \$411 y Panamá con \$365. Es importante mencionar que no porque tengan un salario alto, el costo de vida será bajo en cada región, ya que, pueden ir de la mano o pueden ser muy altos como en el caso de Ecuador.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Los comportamientos de los colaboradores en las organizaciones tienen siempre una meta para la perspectiva de cada persona, pero por lo general las necesidades del hombre da apertura para crear motivación o desmotivación

Siguiendo la historia, en el año de 1950 se desarrolló la teoría del: Comportamiento, cuya base principal son las relaciones humanas, esta teoría hace énfasis en la empresa como un gran sistema de decisiones en el cual sus colaboradores tendrán comportamientos en base

a la comunicación que reciban de su ambiente de laboral, es decir, la organización está altamente considerada como un ente social que posee sus propias culturas e ideales.

Todo ser con la capacidad de pensar y ejecutar acciones a la vez, es este caso en el ámbito empresarial sería el colaborador, cumple con una función tanto con la naturaleza como con la sociedad y el fin es generar una interrelación basándose en las necesidades personales y comunes fortaleciendo sus roles en aspectos empresariales para lograr el objetivo común de cada organización y el bienestar de la persona.

Por lo tanto, podemos confirmar que la empresa que ofrezca un clima laboral en el que se preocupen del talento de sus empleados, del cumplimiento de sus metas y objetivos y necesidades personales tendrá una gran ventaja de aquellas pequeñas, medianas y grandes empresas que no cuenten con un buen clima laboral, ya que se verá reflejada en los números de ventas o productividad y eficacia del trabajador.

Cornell (1955), detalla el concepto de “percepciones” como una acepción de clima laboral, y análoga a la combinación la misma que nos ayuda a comprender la posición que tiene los empleados en su lugar de trabajo diario. Esta explicación a los colaboradores en entender cuál es su función y su lugar determinado en la empresa es muy importante porque se van a limitar con actividades que no les pertenece y se puede evitar cualquier mal entendido de asignación de funciones.

Considerando varios conceptos expuestos anteriormente, podemos concluir que el clima laboral se entiende como una como una cualidad inherente a la organización, es decir, es algo externo a los colaboradores. Esta es una fortaleza de la competencia entre otras organizaciones, ya que las empresas buscan la mejora continua y permanente en el trabajo, a partir del aumento del orden, el trabajo en equipo, la productividad y la eficiencia. Mostrar que los empleados están mejor comprometidos con la empresa, que la empresa comprende sus necesidades profesionales y personales, resaltar las habilidades de los empleados para lograr objetivos comunes, y que estos objetivos son mutuos para la empresa y los colaboradores

A diferencia de las empresas que no trabajan en el fortalecimiento de su clima laboral, las que lo hacen, sin duda, reducirán riesgos que afectan a los procesos de comunicación, creando conflictos entre los equipos, mensajes que no llegan claros ni asertivos, comentarios

inadecuados y lo más grave frente a la fusión de todas las cosas negativas antes mencionadas, es la baja productividad y la insatisfacción del cliente, afectando directamente a la producción y la calidad del servicio de la empresa.

Para llevar a cabo un buen clima laboral es fundamental que existan líderes auténticos, capacitado de poder transmitir energía positiva en su grupo de trabajo, eso implica que el encargado del personal ayude a su equipo a tener una comunicación efectiva, fomente el trabajo en equipo, y se preocupe por las necesidades de sus trabajadores, no solamente necesidades básicas o físicas, sino que profundice en su búsqueda y sea capaz de ver más allá de lo que está a la vista incluso del mismo trabajador.

DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL

Litwin y Stringer (1968), tratan de explicar factores que destacan en la conducta de los individuos en las organizaciones enfocándose en la motivación y el clima. Plantearon un instrumento que sirve para medición, y está constituida por 50 ítems y 9 dimensiones, se podría decir que es un cuestionario como un asistente social para conocer la realidad organizacional y el comportamiento de los individuos.

Los factores son:

1. Estructura.

Cuando hablamos de estructura nos referimos a la percepción o ideas que los empleados tienen de la organización con respecto a sus reglamentos y normas internas, su lugar físico de trabajo, las actividades designadas a cada uno, y la imagen que proyecta la empresa a nivel general.

2. Responsabilidad.

Cada colaborador tiene conocimiento de que cada decisión que se tome en la empresa es adecuada tanto para el bienestar personal como para la empresa. Además, es importante mencionar que cada resolución sea respetada para no generar conflictos.

3. Recompensa.

Los colaboradores tendrán en cuenta que si realizan bien su trabajo y sobrepasan una meta la empresa otorgara un reconocimiento, dándoles beneficios por sus logros, por lo que se generara una competencia sana de habilidades.

4. Riesgo.

Cada colaborador a diario se colocan metas que puedan cumplirse para llegar al objetivo detallado por la empresa.

5. Calidez.

Esto tiene referencia hacia que percepción tiene el empleado entre las relaciones que tiene en su ambiente de trabajo.

6. Apoyo.

Los trabajadores sienten que es importante el apoyo mutuo de sus compañeros en la realización de actividades y cumplimiento de objetivos.

7. Normas.

Es la forma de ver las cosas que tienen los empleados sobre las medidas de control de una buena productividad.

8. Conflicto.

En caso de que exista un conflicto el empleado está en todo su derecho de expresar sus opiniones con el fin de dar una solución al problema

9. Identidad.

El trabajador es consiente del rol que juega dentro de la organización y sabe si la empresa le está ayudando a cumplir sus objetivos

MEDICIÓN DEL CLIMA LABORAL

El estudio del clima laboral es importante ya que nos permite conocer la cultura de la empresa, sus colaboradores, el estado de la misma y otros factores más. Este estudio se lo realiza mediante encuestas que tiene como objetivo investigar lo anterior mencionado y saber la raíz del problema, lo más importante de estas encuestas es la confidencialidad con la que los recursos humanos lo maneje, ya que, si los colaboradores no se sienten confiados en que su información estará a salvo, no harán ningún comentario y así no podremos conocer el verdadero problema del ambiente.

Según Morales (2022), nos indica que existen varios aspectos para identificar un desfavorable clima laboral ya sea por bajo nivel de producción, porcentaje de rotación, entre otras. Los aspectos fundamentales que señala son:

- Trabajo en equipo No existe el trabajo en equipo.
- Crecimiento profesional Se buscan culpables, no soluciones.
- Ambiente de trabajo No se respetan las reglas y procedimientos
- Condiciones físicas de trabajo Liderazgo negativo
- Remuneración No se reconoce el merito
- Comprensión y conocimiento de sus necesidades Ausencia de comunicación
- Compensaciones

FACTORES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA LABORAL

García (2016), expone que la salud física y salud mental del colaborador va de la mano con el clima laboral y en donde se realizan las tareas cotidianas, la organización más importante en el ámbito de salud (OMS) ha investigado y determino que 4 factores influyen para configurar el clima laboral.

1. Ambiente físico

El ambiente físico en las empresas tales como decaracion del espacio, aire (aroma) y materiales necesarios influyen mucho para crear un buen clima laboral dando asi una buena motivacion y seguridad al colaborador a la hora de realizar sus funciones en el espacio determinado.

También hay varios factores negativos que pueden causar afectaciones en la salud de cada persona si la empresa no se preocupa por solucionarlos, como por ejemplo:

- Radiaciones UV
- Enfermedades en el órgano de la audición (oído)
- Gastroenteritis o infecciones comunes por déficit de higiene
- Dolores musculares severos por exceso de fuerza en el trabajo
- Accidentes de tránsito, maquinaria pesada y eléctricos.

Hay muchos factores para que el ambiente físico del trabajo sea deficiente, pero en el caso de Farmacia Dabes Medic las más comunes son los factores ergonómicos debido a la fuerza excesiva que se realiza cuando llega mercadería, malas posturas en los departamentos de logística y administración, mientras que, en el departamento de ventas están expuestos a fármacos y líquidos que desarrollan síntomas alérgicos en algunos colaboradores debido a su alta concentración de su principio activo.

2. Ambiente psicosocial

En este caso nos referimos a la forma de actuar de los colaboradores ejecutando actividades determinadas bajo presión, conocimientos práctico. La cultura empresarial va de a mano con este factor ya que ellos tienen la metodología para sacar adelante al personal y la productividad de la misma, en algunas ocasiones por mala comunicación hacia el personal crea enfermedades psicológicas como el: estrés, neuritis y neuralgias.

Algunos de los riesgos explicados se crean por:

- Presión en el trabajo, falta de empatía y poca comunicación afectiva entre superiores y colaboradores.
- Desconocimiento de normas y reglamentos,
- Acoso laboral e intimidación interpersonal.
- Miedo a represalias o a la pérdida del empleo creando inseguridad en el personal disminuyendo así la productividad.

Tomando en cuenta la empresa planteada para esta investigación este factor la representa mucho, ya que, la falta de organización, interrelación y comunicación a llevado a un mal clima laboral dando mucha autonomía a sus departamentos y sus funciones sin consultar las consecuencias que podría acarrear problemas muy graves según el reglamento de la empresa, también como la mayoría de empresa generaría una baja productividad.

3. Recursos personales de salud en el trabajo

La motivación en el personal de una organización va de la mano con la salud mental, seguridad y conocimiento. Para lograr esos factores es importante que en la empresa sean flexibles en temas de horarios y permisos médicos, crear un tiempo de receso cuando trabajan una jornada laboral completa ya sea en el almuerzo o media mañana o también un buen incentivo para esto es dar un refrigerio pequeño por que algunas colaboradoes no alcanzan a desayunar. Todo esto con el fin de que tengan energía y despejen la mente para mejorar en la productividad.

Una muestra de agradecimiento por los servicios que presta en la empresa a sus colaboradores es excelente para poder motivar a que ellos sigan cumpliendo con responsabilidad y energía sus funciones. Cuidar la salud física y mental de los colaboradores ayuda mucho en la productividad y también mejoraría las condiciones de trabajo.

4. Participación de la empresa en la comunidad

Un ambiente estable ya sea físico y psicosocial es importante para todo el personal, esto se puede lograr a través de seguros médicos, recorrido, igualdad de género, etc.

La higiene, equidad y transparencia en una organización son puntos fundamentales para crear seguridad y confianza en los colaboradores, y en Farmacia Dabes Medic se podría decir que las hay, pero faltan fortalecer el desarrollo de dichos temas.

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

El comportamiento de cada colaborador dentro de una empresa tiene referencia a como interactúa con los demás en el espacio y la reciprocidad con temas relevantes laborales.

Por otro lado, el saber analizar de forma correcta el comportamiento de cada uno de los colaboradores de la empresa es un proceso que conlleva mucho tiempo de estudio, este tema tiene un poco de referencia con psicología por la manera de actuar, pensar y expresarse. También viene de la mano de la cultura organizacional de la empresa ya que se basa en costumbres y creencias, cada empresa es distinta en todos los factores expuestos, ya que, pueden ser grandes o pequeñas empresas o tal vez por sus funciones etc.

METAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Según Amoros (2007), nos explica claramente en su libro de comportamiento organizacional que busca desarrollar las ventajas competitivas como las siguientes:

- Describir
- Comprender
- Predecir
- Controlar

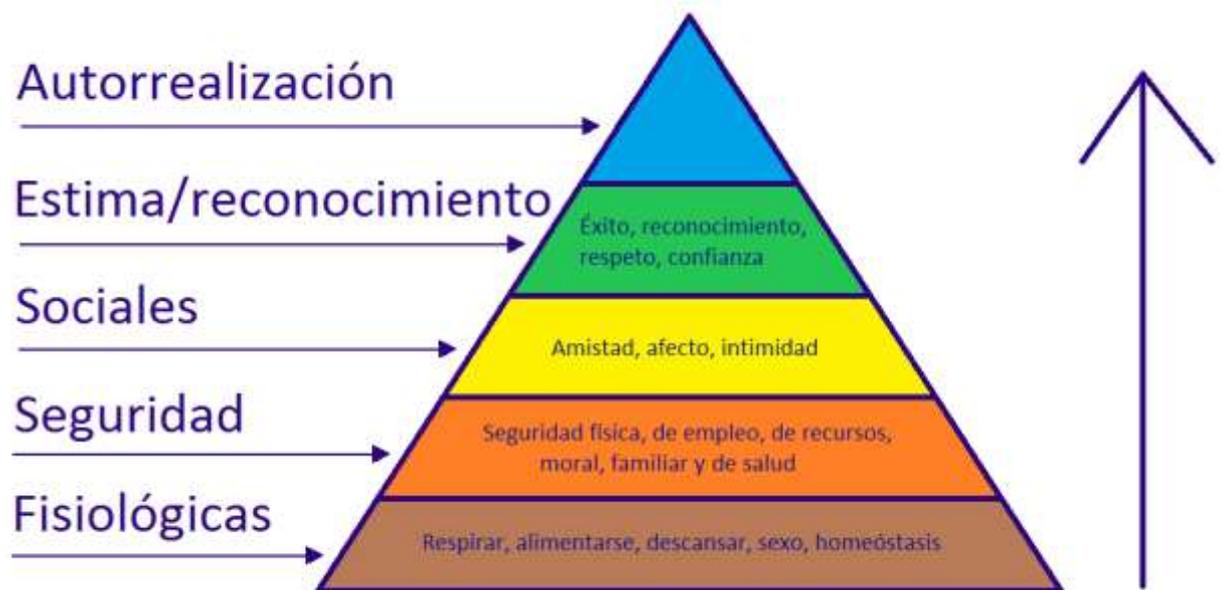
Datos muy concretos con respecto al logro del objetivo común de una empresa para con sus empleados, fomentar la iniciativa de crear un buen clima organizacional en las empresas puede mejorar la economía tanto para la empresa y sus colaboradores como para el Ecuador.

PIRAMIDE DE MASLOW

Según Maslow (1943), explica la teoría en la que define una jerarquía de necesidades humanas y argumenta que a medida que los individuos van satisfaciendo las necesidades más básicas, los individuos desarrollan necesidades y deseos más elevados.

Figura 1

Economipedia



Esta pirámide ha resaltado bastante en el ámbito empresarial porque de esta manera pueden saber cómo se encuentra su personal respecto a la motivación por necesidades,

En este proyecto ayudara mucho tener conocimiento sobre estas necesidades para motivar de nuevo a su personal, entre las necesidades que propone Maslow (1943), están:

- **Necesidades básicas o fisiológicas:** referente a las que todo ser humano necesita tales como: respirar, comer, sexo, mantenerse hidratado, tener como identificarse, etc.
- **Necesidades de seguridad:** Con el fin de crear una vida ordenada y segura teniendo en cuenta los temas relevantes como la salud, economía y residencia.
- **Necesidades sociales:** Estas necesidades se basan en mantener una vida social de pertenencia ya sea con amigos, familia, y personal del lugar donde labora.
- **Necesidades de estima o reconocimiento:** Es importante que cada ser humano sea reconocido de alguna manera creando en la confianza, buena autoestima y a ser alguien independiente.
- **Necesidades de autorrealización:** En este último nivel es uno de los más relevantes debido a que la persona ya es autosuficiente y ha logrado el objetivo que se lo propuso un tiempo atrás.

MARCO CONCEPTUAL

1. CLIMA LABORAL

El clima laboral es el medio ambiente, tanto físico como humano, en el que se desarrolla una determinada actividad o trabajo. (Coll Morales, 2020).

Es un factor indispensable dentro de una organización para lograr su crecimiento y productividad.

2. MOTIVACION LABORAL

La motivación es un proceso que cada colaborador ejecuta realizando sus funciones dentro de la empresa mejorando sus conocimientos enfocándose en satisfacer sus expectativas Fundamental en el clima laboral de cualquier empresa ya que todos deben sentirse motivados ya sea por sus remuneraciones o buena relación interna.

3. REMUNERACION

Esta palabra es muy conocida a nivel mundial, ya que, va relacionada al salario o al pago por la prestación de servicios dentro de una organización. Aunque también se puede utilizar en ciertas funciones bancarias.

Uno de los temas que destacan para crear un buen o mal clima laboral, influye mucho debido al salario mensual junto con sus actividades cotidianas.

4. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Establecida por la cultura organizacional de cada empresa la comunicación es un aspecto fundamental para lograr un objetivo común, aumentar la productividad y crear un buen clima laboral.

Sin embargo, la comunicación ayudara a resolver alguna problemática que se esté desarrollando dentro de la empresa, escuchando las necesidades de los colaboradores.

5. COLABORADOR

“Un colaborador es una persona que realiza un aporte personal de manera voluntaria donde no existe relación de subordinación o dependencia respecto de otra persona o sea un colaborador no se encuentra obligado a colaborar y no reconoce jefatura superior” (Córdova, 2020).

Dentro de una organización es muy importante porque gracias a sus servicios en áreas determinadas hace que la empresa produzca y genere más empleo debido a su crecimiento.

6. CONVIVENCIA

En una empresa este término no debe faltar, ya que, abarca muchos factores como la comunicación, interrelación y buen clima laboral. Por eso en toda empresa deben convivir y ayudarse entre sí para no generar algún inconveniente.

7. TRABAJO EN EQUIPO

Es un deber que conlleva un grupo de personas con un mismo objetivo haciendo todo lo posible para poder lograrlo de forma individual o grupal para alcanzar la meta.

Como en cualquier lugar el trabajo en equipo es fundamental para lograr un objetivo común ya sea dentro de una empresa o actividad en la vida cotidiana.

8. SALUD MENTAL

“La salud mental incluye nuestro bienestar emocional, psicológico y social. Afecta la forma en que pensamos, sentimos y actuamos cuando enfrentamos la vida. También ayuda a determinar cómo manejamos el estrés, nos relacionamos con los demás y tomamos decisiones” (MedlinePlus, 2021).

Un aspecto muy importante en la salud de cada individuo en el ámbito laboral, porque si sufres de algún problema personal y te afecta psicológicamente es muy peligroso para las demás personas que te rodean ya que se genera un ambiente tenso.

9. PLAN DE ACCION

Un plan de acción es una hoja de ruta que puede ayudarlo a lograr sus metas y objetivos. Así como hay muchas formas de llegar a un destino si va de viaje, un programa puede tomar muchos caminos para alcanzar las metas, cumplir los objetivos y lograr resultados. (ECLKC, 2019).

Cualquier empresa u organización deben llevar a cabo un plan de acción para cualquier situación que se les atraviese, son ejecutadas de manera estratégica.

10. ESTRÉS LABORAL

Demasiada carga laboral y acumulación de actividades genera en cada colaborador un estrés en algunos casos son leves y que tienen un tratamiento de poca duración, pero en otros puede generar tensión muscular, cefaleas, hipertensión arterial, insomnio y problemas psicológicos en general.

11. FATIGA LABORAL

La fatiga laboral es un tema muy amplio para discutirlo, pero se lo puede reconocer en una persona por mucha carga física y mental que tienen en sus funciones dentro de la empresa sin poder utilizar métodos tecnológicos para facilitar su trabajo

Para la buena producción de una empresa es diagnosticar a los empleados tanto psicológicamente y físicamente y analizar qué factores influyen en su bajo rendimiento

para con la empresa. Se podría decir que la fatiga laboral es una muralla para lograr un objetivo y tener un clima laboral estable en cualquier empresa.

CAPITULO II

DIAGNOSTICO SITUACIONAL

Toda esta información fue proporcionada gracias a la administración de la empresa, ya que, ellos estuvieron de acuerdo desde el inicio en ayudar con datos concretos para la elaboración de este proyecto. Farmacias Dabes Medic fundada el 8 de septiembre del 2017, una empresa pequeña que sus inicios fue una microempresa distribuidora de insumos médicos y farmacológicos relacionados de venta libre y bajo supervisión médica. La dueña del establecimiento es la Sra. Daniela Patricia Macías Solórzano con CI. 1718296708001. Existe una observación que es muy importante mencionarla y es acerca de su lema "PER ASPERA AD ASTRA" una frase en latín que traducida al español significa "POR EL SENDERO ASPERO, A LAS ESTRELLAS", es interesante por el único motivo que ninguna Farmacia o distribuidoras de insumos médicos adapta otro idioma en su logo principal causando interés para todo tipo de persona que logra verla y según antecedentes el "Instituto Nacional Mejía" de la ciudad de Quito adopta la misma frase como lema, de igual manera, las fuerzas del aire de España utilizan por lo difícil que es su batalla en los cielos.

Tomando en cuenta los datos históricos, Farmacias Dabes Medic (2017), tiene como misión que es: Brindar atención médica de calidad para lograr y mantener la salud, brindando servicios y productos farmacéuticos de manera profesional, útil e íntima.

Y la visión es:

- **Nuestros pacientes:** Despechar con responsabilidad y rapidez fármacos que se tenga en stock para satisfacer las necesidades del cliente.
- **Nuestro equipo:** Responsabilizarse, respetarse y trabajar individualmente, reconociendo la importancia del trabajo de cada individuo para lograr un equipo productivo y dinámico.

Existen algunas normas importantes pero la que más resalta en esta empresa es: el personal asignado a cada departamento debe hacer el cumplimiento de sus tareas asignadas en caso de incumplirse será multado con el 5% de su sueldo. También la norma más importante según su propietaria es: todos somos iguales por lo tanto no debe existir discriminación alguna independientemente de la personalidad de cada trabajador. El respeto

debe prevalecer por sobre todas las cosas. Explica sobre la equidad, acerca de cualquier tipo de creencia, preferencia sexual y cultura, también que son muy exigentes para que las actividades se cumplan sin dificultades y enseñar al colaborador a ser más disciplinado.

Cabe recalcar que en esta empresa tiene extraviado el documento del organigrama y organización dividida en áreas de la empresa, pero por fuentes de investigación directa con la gerencia y administradores se obtuvo una información concreta sobre las áreas y estas son: ventas, administración, bodega, logística, financiero, limpieza. Con esta información se podría concluir que la empresa necesita desarrollar un organigrama para poder identificar cuantos subordinados disponen por área y sus actividades determinadas.

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

1.5.- Tipo de estudio de investigación

Para la elaboración de esta investigación se utilizarán el siguiente tipo de estudio:

Estudio descriptivo: “tiene como objetivo primordial la descripción de la realidad, siendo sus principales métodos de recogida de información la encuesta e incluso la información”.

(Mas, 2010). De esta manera, se van a seleccionar variables y se las cuantificara correspondientemente entre ellas con la finalidad de describirlas y poder alcanzar el resultado anhelado para continuar con el plan de intervención

Método de Investigación

En este proyecto se utilizará el método cuantitativo debido a que, recolectamos información por medio de la encuesta al personal intervenido con resultados concretos que se representará en un gráfico con los respectivos porcentajes.

Técnicas de investigación

Observación. –La técnica que se realizara es la observación ya que mediante a esto obtendremos información real sobre aquellos problemas que están resaltando en la empresa propuesta, también nos ayudara a recoger datos precisos para analizarlos y posteriormente hacer su respectiva tabulación para el proyecto que esta propuesto implementar

Tipos de observación

Directa. -Se pudo observar que el investigador se pone en contacto personal con el objeto de estudio.

Encuesta. - Permite conocer en forma directa los problemas y desmotivaciones entre todos los colaboradores que abarcaran en esta investigación. Para esto se elaborará un cuestionario, con el fin de obtener datos verídicos y dicho cuestionario contendrá preguntas concretas y fáciles responder.

TABULACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

Figura 2

¿Me siento satisfecho con el trabajo que realizo en la empresa?



Esta pregunta hace referencia hacia las actividades determinadas de cada colaborador encuestado como, por ejemplo: responsabilidad, funciones y metas planteadas de su cargo. En Farmacia Dabes Medic el 60% del personal intervenido respondió que no se sienten satisfechos tomando en cuenta que sabían perfectamente el cargo que se asignaría en sus contratos. Mientras que el otro 40% respondió que si se sienten satisfechos enfocándose en sus actividades.

Se pudo observar que la insatisfacción del personal se debe a que las actividades se vuelven monótonas y hay colaboradores que tienen varios años en el mismo puesto y con la misma actividad sin embargo el 75% de perfiles profesionales cumplen con el cargo en la empresa, pero no tienen suficiente experiencia laboral en empresas relacionadas a medicina. Por lo que se tomara en cuenta en realizar capacitaciones más seguidas y así generar más conocimiento cuando se presente una rotación interna del personal.

Figura 3

¿Estoy satisfecho con las fuentes de comunicación interna de la empresa?

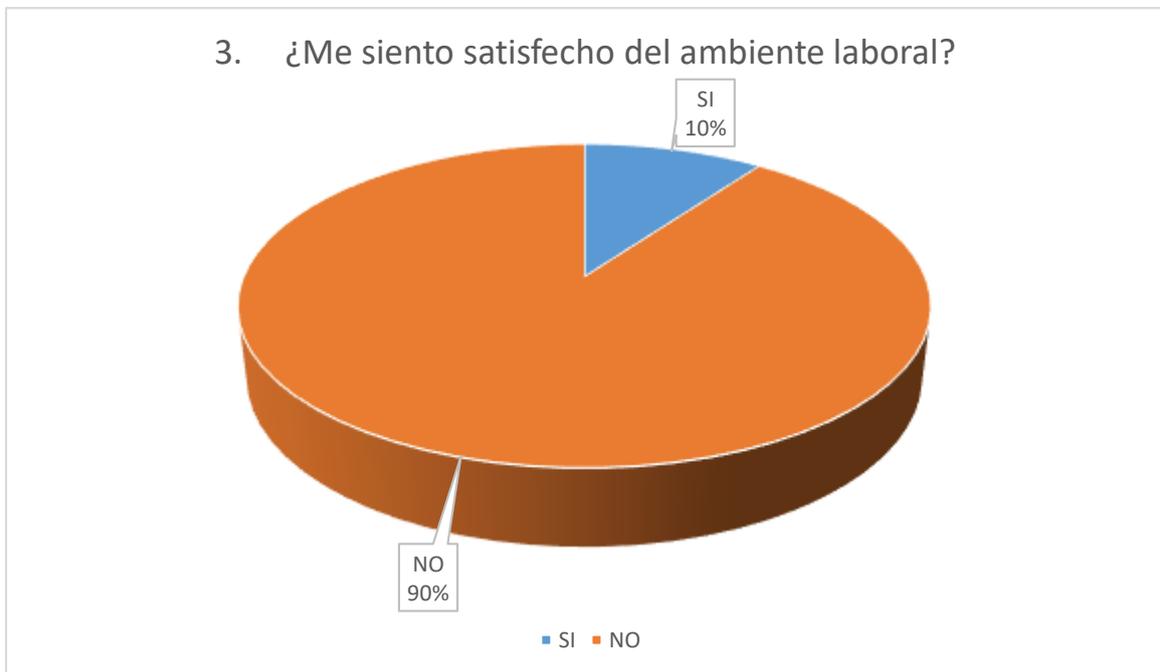


En Farmacia Dabes Medic es muy importante la comunicación interna debido a que todas las áreas deben estar en constante comunicación ya sea por abastecimiento de productos, caducidades, servicio al cliente, etc.

Por otro lado, el 50% de los intervenidos dicen que no se sienten satisfechos y según la investigación que se realizó es porque tuvieron algo inconveniente interpersonal o no sienten mucha confianza por temor a una sanción. El restante 50% arrojaron que si se sienten satisfechos la mayoría es porque trabajan en el mismo departamento, se espera aplicar unas charlas motivacionales con el fin de que los colaboradores conozcan bien las normas, leyes y políticas de la empresa para que no generen miedo en hablar por algún inconveniente.

Figura 4

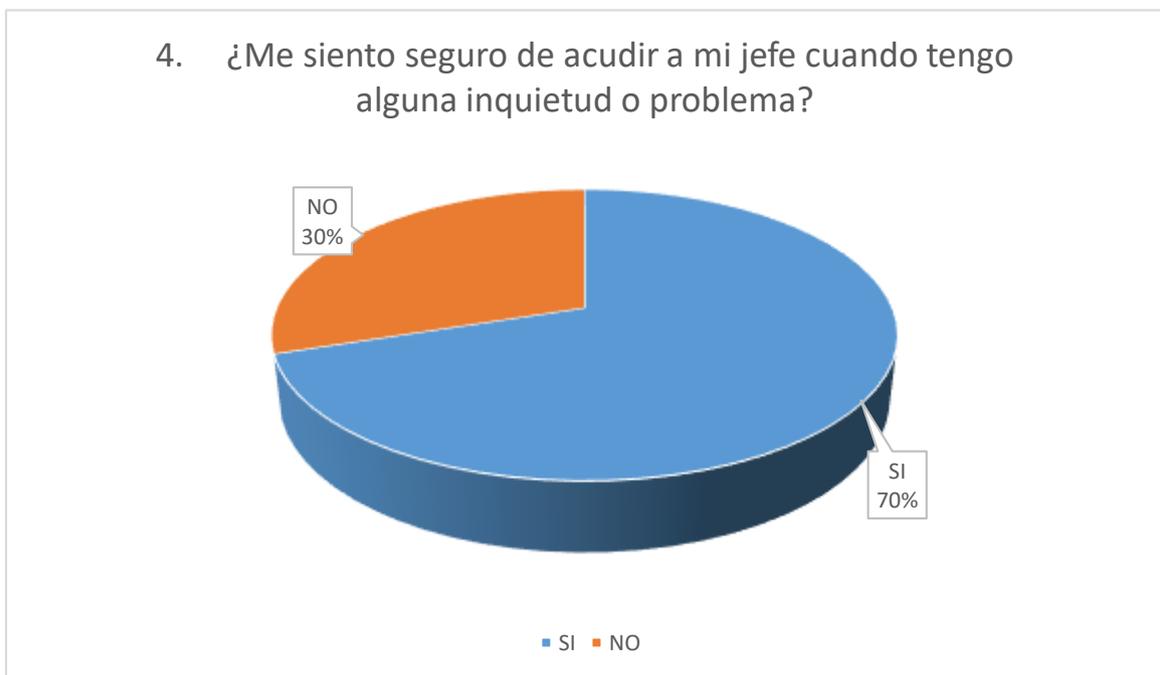
¿Me siento satisfecho del ambiente laboral?



Como se observa la gran mayoría del personal se siente insatisfecho con el clima laboral de Farmacias Dabes Medic y eso es por todos los problemas que abarco la empresa en todo el tiempo de pandemia generando frustración, problemas interpersonales, estrés laboral y falta de comunicación. Apenas el 10% de los encuestados se sienten satisfechos y son específicamente del departamento administrativo y según observaciones es debido a que no tienen actividades y horarios rotativos como las demás áreas. Por este motivo a este gran problema dentro de la empresa es muy importante ejecutar el plan de mejoramiento del clima laboral verificando que genera baja producción y hallar una solución que beneficiara a los colaboradores y a la empresa.

Figura 5

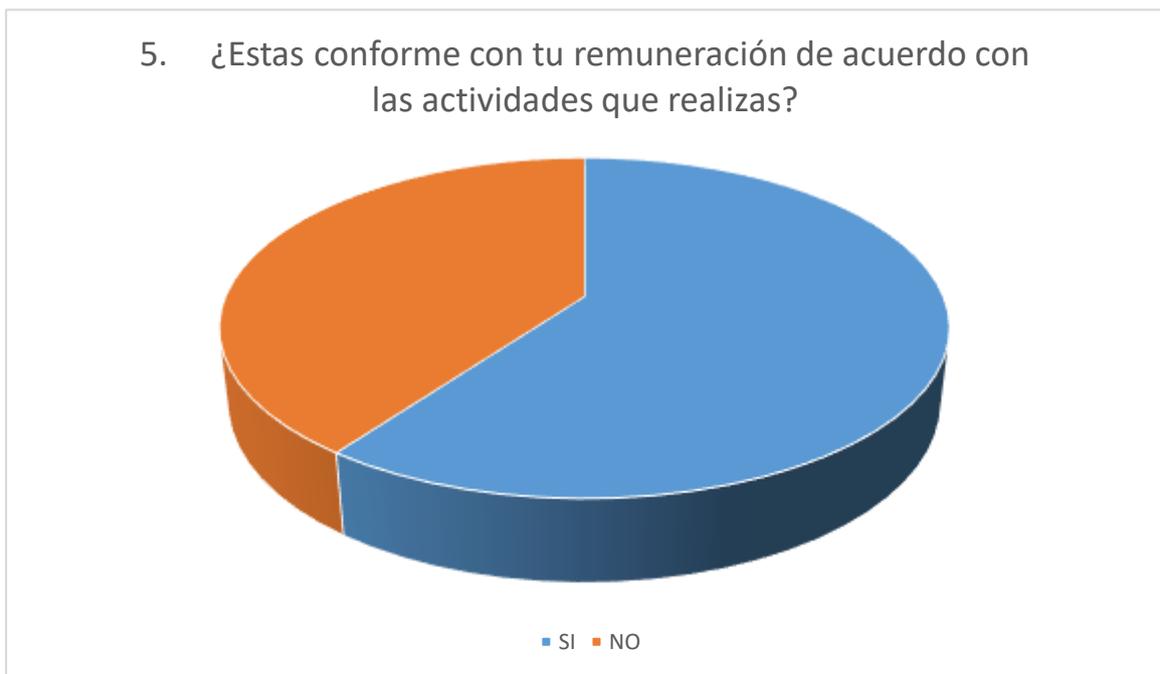
¿Me siento seguro de acudir a mi jefe cuando tengo alguna inquietud o problema?



De alguna manera la empresa se preocupa lo mínimo por sus colaboradores y eso muestran los resultados de la encuesta ya que el 70% dice que se siente seguro porque si tiene alguna dificultad o duda de sus funciones la parte administrativa les ayuda de la mejor manera para que capten y ejerzan sus actividades con seguridad. El otro 30% piensa lo contrario y eso puede ser por la pedagogía que utilizan para explicar sobre algún tema, tomando en cuenta los resultados se realizara reuniones con cada departamento para aclarar dudas respecto a sus funciones.

Figura 6

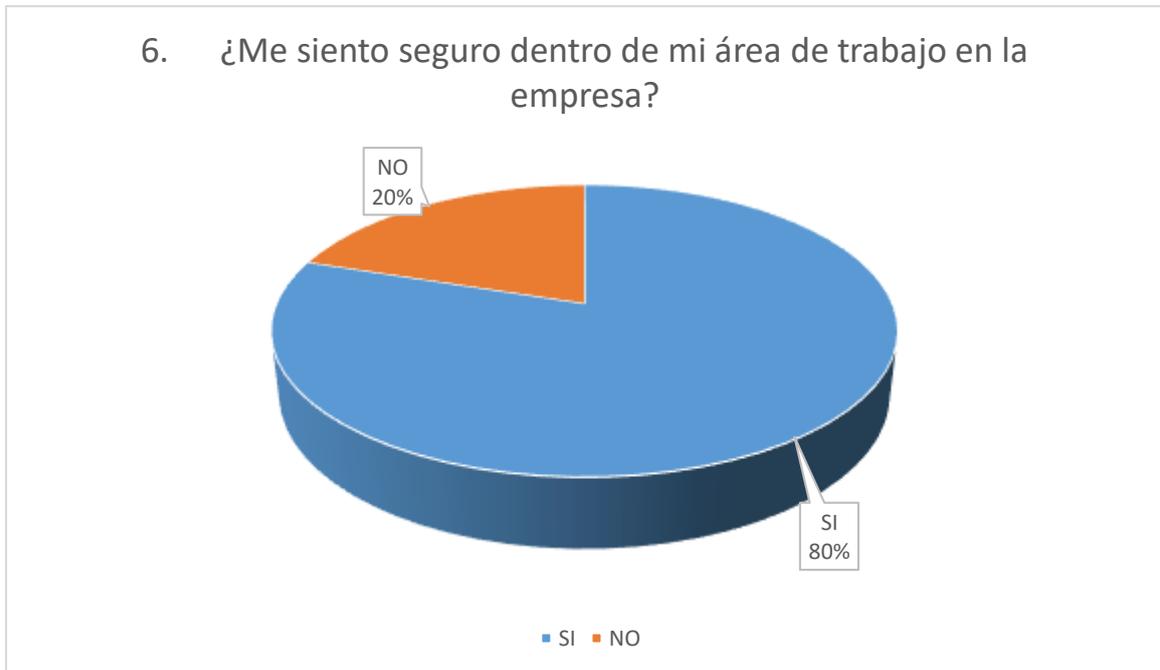
¿Estas conforme con tu remuneración de acuerdo con las actividades que realizas?



En el ámbito salarial se obtuvo una respuesta casi pareja pero no quiere decir que todo está bien, son puntos de vista de cada persona entonces pudimos concluir que el 60% se siente conforme por su salario y su base para la respuesta sería el horario, en cambio el otro 40% debe cumplir más horas de trabajo y a veces son sin remuneración y esto sucede más en el área de ventas y bodega por dejar ingresando facturas y perchando producto, para este inconveniente se optara en que personal de logística ayude a dejar el inventario exacto para que el área de ventas no tenga que cumplir más horas realizando actividades fuera de sus horarios de trabajo.

Figura 7

¿Me siento seguro dentro de mi área de trabajo en la empresa?



En Farmacia Dabes Medic la seguridad en el ámbito social y ocupacional destaca por las precauciones como botones de pánico, cámaras y sensores, seguros médicos y descuentos si sufre alguna enfermedad. La gran mayoría expresó que se siente a tranquilo y seguro en el lugar de trabajo mientras que el otro 20% teme por la inseguridad que está viviendo al país (robo a mano armada y estafas)

Figura 8

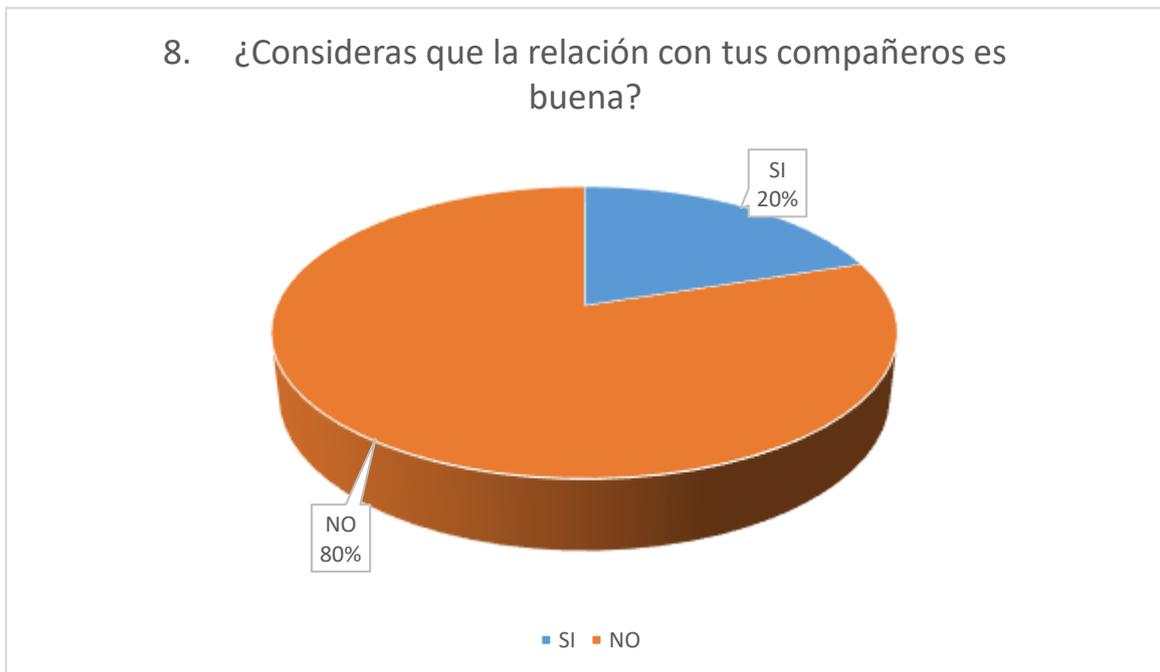
¿Crees que la empresa se preocupa por tus necesidades?



Esta pregunta es fundamental porque la mayoría de colaboradores considera que si la empresa no conoce sus necesidades no conoce el clima laboral y que es lo que influye para que este así, entonces tomando en cuenta los resultados que el 70% expresa algo negativo se llevara a cabo convivencias entre la gerencia y cada uno de los departamentos para dialogar y solucionar a problemáticas internas.

Figura 9

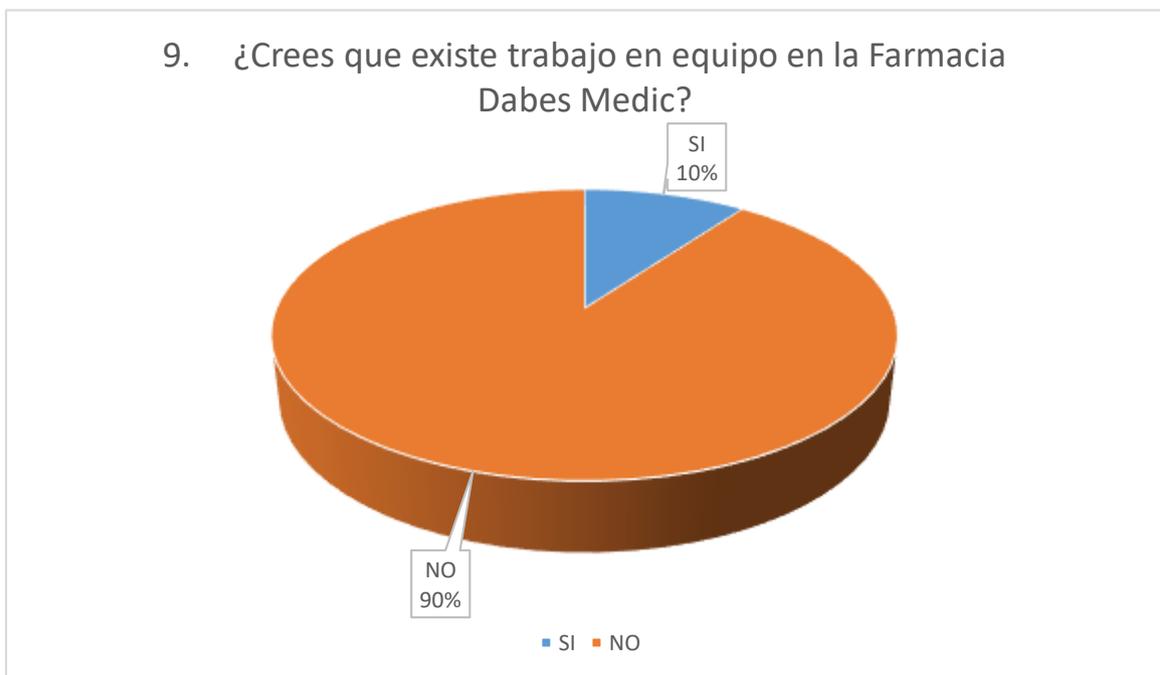
¿Consideras que la relación con tus compañeros es buena?



Nuevamente uno de los problemas que destacan para no tener un clima laboral estable es la relación interpersonal y el 80% piensan que no es una relación buena, mientras que el 30% que son compañeros y amigos de las mismas áreas expresan que si, con el plan de mejoramiento del clima laboral vamos a reforzar la relación y comunicación entre todo el personal.

Figura 10

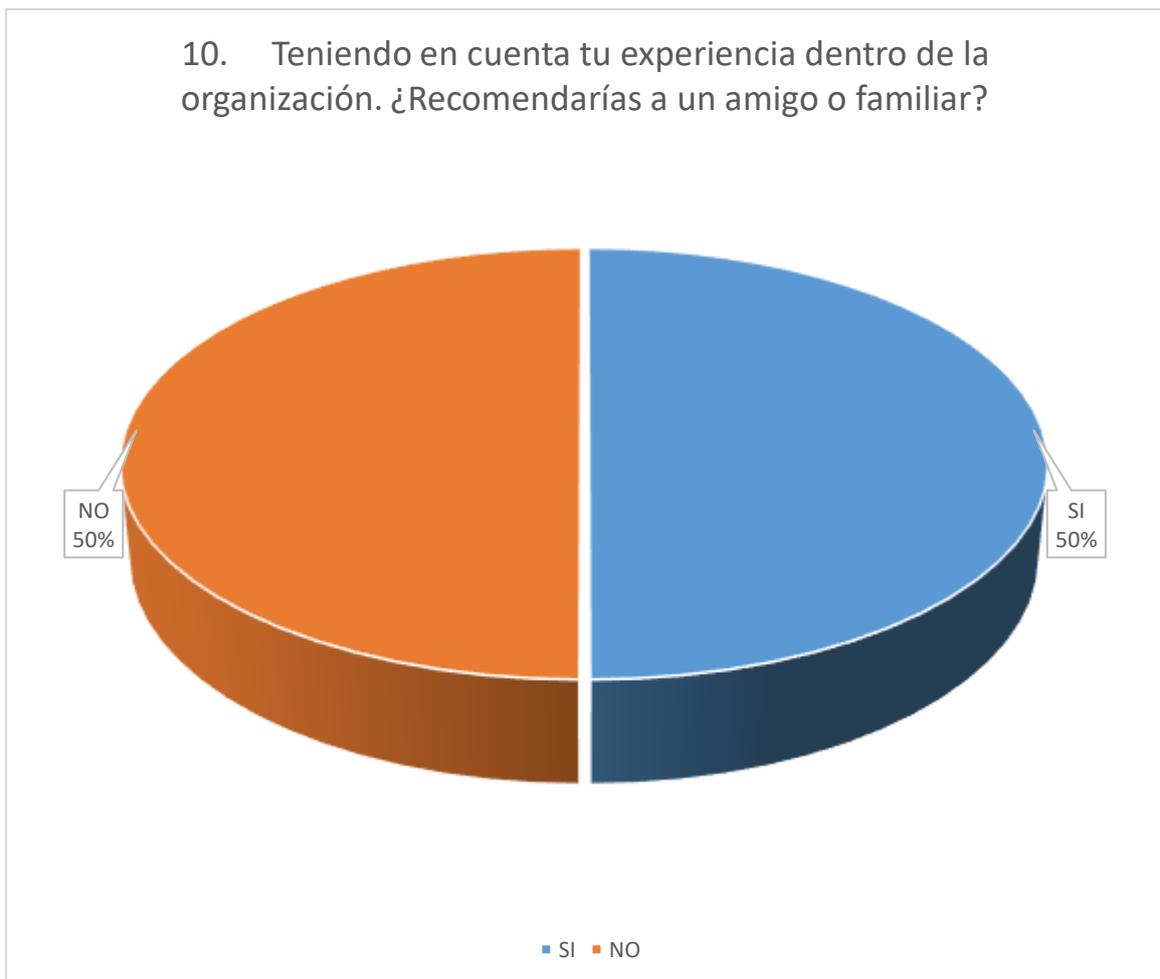
¿Crees que existe trabajo en equipo en la Farmacia Dabes Medic?



Es importante analizar estos resultados ya que se observa que en la empresa no van por un objetivo común que beneficia a toda la empresa si no que van por un objetivo personal y eso es un factor fundamental para crear un pésimo clima laboral de todas maneras el otro 10% nos dice que si existe y es específicamente del área de ventas porque siempre se ayudan entre sí con cualquier duda y realizan actividades turnándose.

Figura 11

Teniendo en cuenta tu experiencia dentro de la organización. ¿Recomendarías a un amigo o familiar?



Varios factores definen esta pregunta con distintos puntos de vista como, por ejemplo: horarios, salarios, funciones, bonificaciones, entre otros. Y la mitad de los encuestados

recomiendan que sí y la otra mitad que no, como en todo lugar nunca van a cumplir las expectativas de todos, pero se podría alzar la estadística del "SI" generando confianza y solucionando dichos problemas internos en la empresa.

CAPITULO III

PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL EN FARMACIA DABES MEDIC

Partimos desde la idea de que el plan de acción determina y asigna las tareas, define los plazos de tiempo, de acuerdo a las áreas a donde va direccionado. Se buscará disminuir la frustración y el estrés laboral, también se busca fortalecer los lazos de comunicación de la empresa con sus colaboradores junto a ello mejorar la interrelación en Farmacias Dabes Medic.

ESTRATEGIAS

Tabla 1.

Estrategia #1

Diseñar una campaña de motivación y reconocimiento que incluya promover el aumento de la participación de los empleados

ACTIVIDAD	SE LOGRA MEJORAR	OBJETIVO	RESPONSABLE	PRESUPUESTO	OBSERVACION

<p>A1. Implementar la práctica de actividades para reconocer el trabajo de la gente como: Elogio, Juicio respecto del rendimiento, Empoderamiento, Felicitaciones Empleado del mes, etc.</p>	<p>Seguridad en el colaborador</p>	<p>Generar confianza en todos los departamentos para que aumente la productividad.</p>	<p>Departamento Administración y Talento Humano</p>	<p>Gift Card equivalente a \$10 en medicina o productos aprobados para el consumo</p>	<p>Se reconocerá solo a un colaborador de cada departamento</p>
<p>A2. Promover la participación mediante buzón de sugerencias y reuniones para proponer ideas</p>	<p>La comunicación de la empresa</p>	<p>Conocer los problemas de cada área para solucionarlo</p>	<p>Departamento de Talento Humano</p>	<p>papel y material reciclado, esferos y una ubicación estratégica del buzón dentro de la empresa.</p>	

<p>A3. Los reconocimientos deben ser especialmente en público y de ser posible ir acompañados de un premio, como por ejemplo tiempo libre, bonificaciones, bonos de compra, cursos certificados entre otros, a fin de motivar a todos los empleados</p>	<p>La motivación del personal</p>	<p>Aumentar la productividad mediante incentivos</p>	<p>Departamento de Administración y Talento Humano</p>	<p>\$300</p>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	--------------	--

A4. Personalizar el espacio de donde cada colaborador realiza sus actividades diarias como, por ejemplo: con fotos, flores, tazas y ambientales.	Convencer al colaborador a ser eficaz con la empresa mediante gustos personales.	Producir seguridad en el aspecto de higiene en el espacio de trabajo	Departamento de talento humano y personal de aseo.	\$200	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	-------	--

Tabla 2.

Estrategia #2

Realizar capacitaciones interinstitucionales enfocadas en la comunicación asertiva, la importancia del trabajo en equipo.

ACTIVIDAD	SE LOGRA MEJORAR	OBJETIVO	RESPONSABLE	PRESUPUESTO	OBSERVACION
A1. Realizar charlas generales con todo el personal explicando la importancia de la empatía en una organización.	La empatía en todos los colaboradores	Alcanzar una buena comunicación entre todo el personal	Supervisores de cada departamento y Talento Humano	\$0.00 Esto hara el mismo personal capacitado para este tipo de reuniones	

<p>A2. Crear dinámicas en grupo con acertijos para incrementar el interés de resolver.</p>	<p>El trabajo en equipo</p>	<p>Trabajar en equipo compartiendo sus ideas y conocimientos</p>	<p>Departamento de Talento humano</p>	<p>\$10</p>	
<p>A3. Pegar en el mural informativo de la empresa datos con respecto a la temática que este establecida. Como por ejemplo: artículos médicos, valores de la empresa, farmacología, etc.</p>	<p>Incrementar el conocimiento individual</p>	<p>Adquirir información acerca de la empresa y del mundo de la medicina.</p>	<p>Gerencia, porque ellos determinaran la temática y Talento humano se encargara que la información sea verídica</p>	<p>\$5 Se utilizaran tachuelas</p>	
<p>A4. Crear reuniones de integración en el que los colaboradores indiquen el valor de su puesto de trabajo, fomentando la comprensión grupal</p>	<p>Fortalecer relación entre el personal</p>	<p>Fomentar de la participacion del personal en actividades grupales</p>	<p>Departamento de Talento Humano</p>	<p>\$25 se dará un refrigerio al personal</p>	<p>Se realizará una hora antes de cumplir la jornada laboral una vez al mes.</p>

Tabla 3.

Estrategia #3

Abrir formalmente un canal de comunicación, a partir del cual las personas puedan expresar inquietudes y estar al tanto de todas las actividades desarrolladas en la dependencia

ACTIVIDAD	SE LOGRA MEJORAR	OBJETIVO	RESPONSABLE	PRESUPUESTO	OBSERVACION
A1. Se notificara por correo electrónico todo tipo de bonificaciones con frases motivacionales o con gifs animados personalizados con el nombre y tu logro	La productividad mediante la comunicación.	Generar menos frustración y estrés laboral observando la gratitud de la empresa hacia ti y tus servicios.	Departamento de Talento Humano	\$15 Aplicación de edición fotográfica.	
A2. Realizar encuestas digitales con preguntas concretas observadas en un determinado tiempo dentro de la empresa	Dejar atrás el temor a represarías y sentirse confiado.	Guiarse por medio de resultados hacia soluciones en beneficio común.	Departamento de Logística y Talento Humano	\$0.00 se utilizara una herramienta online que no tiene costo.	
A3. Entrevistar por privado a cada colaborador para que se exprese de	Aumento de comunicación asertiva y	Ayudar a los colaboradores	Departamento de Talento Humano	\$0.00 se realizará de manera	

manera abierta sobre las preguntas que se plantearan acerca de la conformidad y seguridad en la empresa	empoderamiento del mismo.	aumente su fluidez verbal entre sí.		presencial en horas de trabajo	
A4. Crear un grupo de WhatsApp institucional para comunicar cualquier tipo de información como por ejemplo: cambios de horarios, productos, promociones y metas del mes.	La eficacia de la tecnología dentro de la empresa	Facilitar al personal de verificar información.	Departamento de administración, logística y talento humano.	\$0.00 Se utilizara una herramienta que está al alcance de la mayoría en este siglo.	

Tabla 4.

Estrategia #4

Dictar cursos de coaching por profesionales enfocados al positivismo y liderazgo del personal

ACTIVIDAD	SE LOGRA MEJORAR	OBJETIVO	RESPONSABLE	PRESUPUESTO	OBSERVACION
-----------	---------------------	----------	-------------	-------------	-------------

<p>A1. Contratar un profesional del tema para que desarrolle habilidades de comunicación con el fin que cada colaborador descubra y alcance sus propósitos personales y comunes</p>	<p>La autonomía de cada colaborador para realizar sus actividades</p>	<p>Guiar al personal a conseguir una buena autoestima y hacerles pensar en el "Yo puedo y lo lograre"</p>	<p>Departamento de Talento Humano y Coach contratado</p>	<p>\$250</p>	
<p>A2. Capacitar por medio del Coach a supervisores, gerentes y colaboradores administrativos sobre solución de problemas y manejo de conflictos</p>	<p>El liderazgo y responsabilidad.</p>	<p>Fomentar la empatía y el profesionalismo para guiar al éxito a la empresa</p>	<p>Departamento de Talento Humano y Coach contratado.</p>	<p>\$100 Coach</p>	

A3. Establecer talleres de aprendizaje prácticos (simulados) en el sistema de trabajo de cada departamento.	Aprendizaje y servicio al cliente	Aumentar seguridad ante el cliente durante la ejecución de las actividades dentro la empresa.	Departamento de Talento Humano	\$0.00 se utilizara Office 2020	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	------------------------------------	--

Tabla 5.

Estrategia #5

Con el fin de cuidar la salud física y mental del personal de Farmacia Dabes Medic, y también, aumentar la productividad dentro de la empresa se llevará a cabo talleres de recreación y deportivos.

ACTIVIDAD	SE LOGRA MEJORAR	OBJETIVO	RESPONSABLE	PRESUPUESTO	OBSERVACION
A1. Realizar un mini campeonato de futbol conformado por todo el personal cada 6 meses	Trabajo en equipo	Apartar al personal de actividades que podrían a llegar a ser monótonas.	Departamento de talento humano	\$200 cancha, hidratación y uniformes	

<p>A2. Crear convivencias en fechas importantes relacionadas a la empresa como, por ejemplo: su aniversario, record en productividad mensual o auspicios de algunos laboratorios.</p>	<p>Interrelación y comunicación entre si</p>	<p>Fortalecer la interrelación de todo el personal conviviendo en paseos de la empresa.</p>	<p>Departamento de Talento Humano y Administración</p>	<p>\$150 se utilizara para el transporte y refrigerios del día.</p>	
<p>A3. Festejar fechas cívicas importantes fuera del horario de trabajo como por ejemplo: fiestas de Quito, navidad, año nuevo</p>	<p>Menos estrés y más motivación a los colaboradores</p>	<p>Despejar la mente de temas laborales y por ende, quitar el estrés mediante festejos con juegos y cenas.</p>	<p>Departamento de talento humano</p>	<p>\$300 se utilizara para los juegos y premios de fechas que se celebren</p>	
<p>A4. Mañanas deportivas cada 2 meses con actividades como bailo terapia, vóley y yoga, con la finalidad de ejercitar al personal para que no tengan problemas</p>	<p>La salud física del empleado.</p>	<p>Cuidar la salud de toda la empresa fomentando al NO sedentarismo.</p>	<p>Departamento de talento humano</p>	<p>\$50.00 Se contratara entrenadores para para dirigir la bailo terapia y ejercicios básicos de gimnasia</p>	

de salud como la obesidad, hígado graso y diabetes.					
-----------------------------------------------------	--	--	--	--	--

Tabla 6.

Estrategia #6

Debido al desconocimiento de la cultura organizacional dentro de Farmacia Dabes Medic es muy importante que la empresa fortalezca el conocimiento sobre el tema en el personal, por eso, se plantearan actividades de aprendizaje enfocadas en la equidad y transparencia

ACTIVIDAD	SE LOGRA MEJORAR	OBJETIVO	RESPONSABLE	PRESUPUESTO	OBSERVACION
A1. Afiches escritos comunicativos en lugares de la empresa como por ejemplo: baños, pasillos, oficinas, ventanas, etc.	La retentiva y reflexiones sobre temas desconocidos	Incentivar a los colaboradores a conocer datos importantes que servirán como motivación en sus actividades.	Departamento de Talento Humano.	\$25 para la tinta de la impresora y papel bond.	
A2. Correos con información interesante de la empresa como por	Conocer más a fondo la empresa y sus actividades	Ampliar el conocimiento en el	Departamento de recursos humanos y administración.	\$0.00 ya que se utilizar una herramienta online.	

ejemplo: reseñas históricas, estadísticas, logros, etc.		personal referente a datos de la empresa.			
A3. Charlas al personal sobre el tema de cultura empresarial como por ejemplo cuales son los valores, normas, creencias, etc.	Manejo de la empresa para con sus colaboradores.	Despertar interés de aprender en el colaborador sobre reglamentos y objetivos de la empresa.	Departamento de Talento Humano	\$0.00 el personal capacitado dará las conferencias	
A4. Test de aprendizaje acerca de los temas observado en afiches y escuchados en charlas	Seguridad en sus funciones y empatía hacia los demás sobre información adquirida	Analizar tabulaciones para crear nueva información importante hacia el personal	Departamento de Recursos Humanos	\$5.00 para papel bond	

CONCLUSIONES

- El clima laboral es un factor muy importante que debe prevalecer en las organizaciones para que pueda tener la rentabilidad anhelada, y por ello, el departamento de Talento Humano es el responsable para lograr este objetivo común en la empresa
- Si la empresa se preocupa por todos sus colaboradores va a generar confianza y compromiso para cumplir sus funciones con responsabilidad y así aumentaría la productividad.
- Basándonos en los resultados de las encuestas realizadas se pudo conocer las necesidades del personal, y los factores relevantes fueron: comunicación, remuneración y motivación.
- La ejecución de este plan dentro de la empresa es muy importante, ya que, aumentara la productividad y ganancias haciendo comparación de meses y años pasados sin la ejecución del plan.
- La elaboración de esta tesis fue planteada con el objetivo de ser una herramienta útil que permita conocer el ambiente verdadero en el cual se desarrollan las labores diarias en Farmacia Dabes Medic; así como detectar deficiencias y áreas de oportunidad.

RECOMENDACIONES

- Determinar funciones y horarios en cada departamento siendo equitativos para no generar problemas y que el buen clima laboral prevalezca en la empresa.
- Realizar evaluaciones anuales sobre el clima laboral y factores que influyan en el tema.
- Revisar estadísticas de producción semestrales para ejecutar estratégicamente el plan de mejoramiento.
- Establecer metas a cada departamento tomando en cuenta cada función que ejerce en la empresa.
- Se recomienda establecer crecimiento profesional mediante planes de carrera en la empresa, para que la organización pueda tener mayores profesionales con ideas innovadoras para el bienestar de la organización.

BIBLIOGRAFIA

- Coll Morales, F. (2020, 12 de mayo). Clima laboral. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/clima-laboral.html>
- Santander Universidades. (2020, 14 de octubre). Motivación Laboral: 7 técnicas para recuperar la ilusión en el trabajo. Santander Becas. <https://www.becas-santander.com/es/blog/motivacion-laboral-tecnicas.html#:~:text=Concepto%20de%20motivaci%C3%B3n%20laboral,la%20definici%C3%B3n%20recogida%20por%20N>
- Pedrosa, S. J. (2017, 26 de abril). Remuneración. economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/remuneracion.html>
- De Castro, A. (2014). Comunicación Organizacional: Técnicas y estrategias. Universidad del Norte.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WyKVBAQAQBAJ&oi=fnd&pg=PR14&dq=qué+es+comunicación+organizacional&ots=eepETQF5L0&sig=9T7gQdiC8hG7uMpJHIQgKjNGpIQ#v=onepage&q=qué%20es%20comunicación%20organizacional&f=false>
- Córdova, J. (s. f.). ¿Colaborador o Trabajador? DUOC UC.
https://www.duoc.cl/wp-content/uploads/2020/06/16-Inclusion_mundo_laboral.pdf
- Pérez Porto, J. y Merino, M. (2008). DEFINICIÓN DE PSICOLOGÍA LABORAL. DEFINICIÓN.DE. Disponible en: <https://definicion.de/psicologia-laboral/>
- Convivencia. (2016, 17 de noviembre). OCHA Colombia Wiki.
<https://wiki.salahumanitaria.co/wiki/Convivencia>
- Peiró, R. (2020, 7 de mayo). Trabajo en equipo. economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/trabajo-en-equipo.html>
- Salud mental. (2021, 11 de junio). MedlinePlus.
<https://medlineplus.gov/spanish/mentalhealth.html>

- ¿Qué es un plan de acción? (2019, 3 de diciembre). ECLKC. Disponible en: <https://eclkc.ohs.acf.hhs.gov/es/planificacion-del-programa/foundations-excellence/que-es-un-plan-de-accion#:~:text=Un%20plan%20de%20acci%C3%B3n%20es,los%20objetivos%20y%20lograr%20resultados.>
- Mansilla Izquierdo, F. y Favieres Cuevas, A. (2016, 27 de junio). El estrés laboral y su prevención. Página de Salud Pública del Ayuntamiento de Madrid. <https://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/#:~:text=Llamamos%20estr%C3%A9s%20laboral%20a%20un,o%20la%20organizaci%C3%B3n%20del%20trabajo.>
- Useche Mora, L. (1992). Fatiga laboral. Universidad Nacional de Colombia Sede Bogotá. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/30462>
- Etcheverry, A. (s. f.). Pirámide de Maslow. Ingsolve. <http://www.ingsolve.com.ar/orgalaboral/rrhh/Piramide%20de%20Maslow%20-%20OLD.pdf>
- *4 Factores que influyen en la creación de un entorno de trabajo saludable.* (s/f). Wwww.uv.es. <https://www.uv.es/uvweb/master-prevencion-riesgos-laborales/es/blog/4-factores-influyen-creacion-entorno-trabajo-saludable-1285959319425/GasetaRecerca.html?id=1285968065172>
- Arias, P. S. (2015, febrero 25). *Pirámide de Maslow*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/piramide-de-maslow.html>
- *Clima organizacional: Algunos basamentos históricos y conceptuales para la reflexión*, por Francisco Ganga, María Piñones & Lorena Saavedra. (s/f). Edu.ec. <http://www.fcsh.espol.edu.ec/es/clima-organizacional-algunos-basamentos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-por-francisco>
- Guest. (2017, agosto 4). *Clima Laboral en latinoamerica*. Documentop.com. https://documentop.com/clima-laboral-en-latinoamerica_598443231723ddb40462703e.html

- *Los mejores países de Latinoamérica para trabajar de manera remota.* (2022, febrero 21). Recursos Humanos TV. <https://recursoshumanos.tv/articulos/los-mejores-paises-de-latinoamerica-para-trabajar-de-manera-remota/>
- Remo. (2011, marzo 9). *¿Qué es la pirámide de las necesidades de Maslow?* Elblogsalmon.com; El Blog Salmón. <https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-es-la-piramide-de-maslow>
- *Salario mínimo mensual en América Latina por país 2022.* (s/f). Statista. } <https://es.statista.com/estadisticas/1077860/america-latina-salario-minimo-mensual-por-pais/>
- (S/f-a). Acsendo.com. <https://blog.acsendo.com/6-senales-para-identificar-un-clima-laboral-toxicohttps://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/6158/000378306.pdf>
- (S/f-b). Gestipolis.com. <https://www.gestipolis.com/comportamiento-organizacional-definiciones-y-variables/>

ANEXOS**Figura 12**

Exteriores Farmacia Dabes Medic

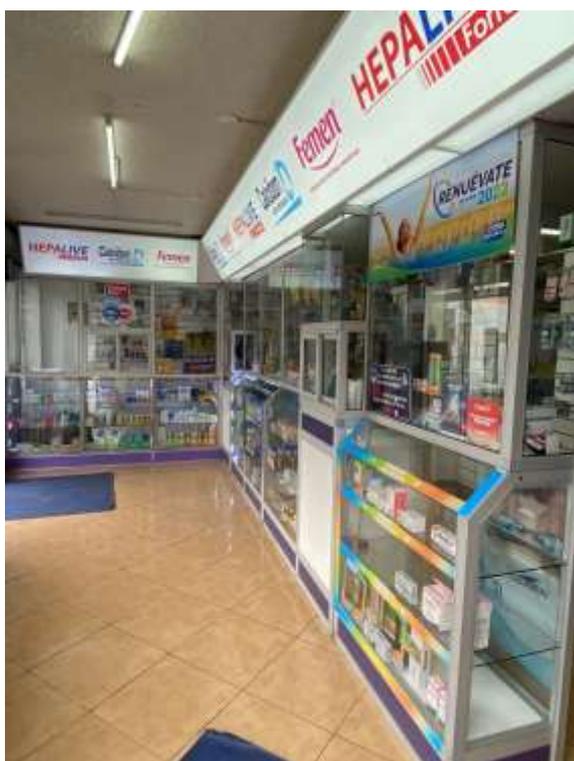
**Figura 13**

Interior Área de Ventas



Figura 14

Interior Farmacia Dabes Medic

**Figura 15**

Personal llenando la encuesta

RESULTADO ANALISIS ANTIPLAGIO

Resultado del análisis

Archivo: Viteri Roberto.pdf

Estadísticas

Sospechosas en Internet: 2,52%

Porcentaje del texto con expresiones en internet.

Sospechas confirmadas: 2,52%

Confirmada existencia de los tramos en las direcciones encontradas.

Texto analizado: 72,47%

Porcentaje del texto analizado efectivamente (no se analizan las frases cortas, caracteres especiales, texto roto).

Éxito del análisis: 100%

Porcentaje de éxito de la investigación, indica la calidad del análisis, cuanto más alto mejor.

Direcciones más relevantes encontradas:

Dirección (URL)	Ocurrencias	Semejanza
https://www.universidades.com.ec/instituto-tecnologico-superior-sudamericano/tecnologia-superior-en-gestion-del-talento-humano/	9	2,35 %
https://www.educaedu.com.ec/carrera-tecnologia-superior-en-gestion-del-talento-humano-carrera-36778.html	4	1,32 %
https://www.planificacion.gob.ec/fichas-metodologicas-de-metas-del-plan-de-creacion-de-oportunidades/	4	5,67 %
https://docplayer.es/18654528-Evaluacion-para-el-planeamiento-de-programas-de-educacion-para-la-salud.html	3	11 %
https://madridsalud.es/#!/	3	1,78 %
https://brainly.lat/tarea/45487032	3	2,57 %