



**Instituto Superior Tecnológico Honorable Consejo Provincial De Pichincha**

**Carrera Gestión Del Talento Humano**

**Proyecto de grado integrador para la obtención del título de tecnólogo (a) en Gestión  
Del Talento Humano**

**Tema: El clima organizacional para la implementación de planes de acción de la  
Consultora Edufago & Asociados**

**Autor: Caisa Rojas, Andrea Carolina**

**Tutora: Msc. Fonseca Bautista, Verónica Paulina**

**Promoción: 2gthqm6**

**Quito, Julio – 2022**

## **CERTIFICACIÓN DE TUTORÍA**

En mi calidad de Tutor del Proyecto: **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PLANES DE ACCIÓN DE LA CONSULTORA EDUFAGO & ASOCIADOS.”** presentado por el/la estudiante CAISA ROJAS, ANDREA CAROLINA para optar por el Título de Tecnología Superior en GESTIÓN DE 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 18 días del mes de julio del 2022

**Msc. Fonseca Bautista, Verónica Paulina**

1802893980

## DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Yo, Andrea Carolina Caisa Rojas, declaro que el trabajo “El Clima Organizacional Para La Implementación De Planes De Acción De La Consultora Edufago & Asociados” es de mi autoría y no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, lo que indica que no existe institución o persona alguna que pueda tener interés en dicha obra, siendo absolutamente original y de exclusiva de responsabilidad legal por parte del autor(a).

El Instituto Tecnológico Superior Honorable Consejo Provincial de Pichincha, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, para su divulgación con fines educativos.



**Caisa Rojas, Andrea Carolina**

**1725171720**

## **DEDICATORIA**

Principalmente le dedico a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados, a pesar de las dificultades que se me han presentado en el camino.

También va dedicado a mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hija, son los mejores padres.

Sé que aún me queda un camino largo por recorrer, pero sé que lo voy a lograr a pensar de todos los obstáculos que se me asomen en el camino.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco al Instituto Tecnológico Superior Honorable Consejo Provincial de Pichincha por haber aceptado que sea parte de ella y abrirme las puertas para poder adquirir conocimiento estudiando la carrera de Gestión de Talento Humano.

Agradezco a mi tutora Msc. Verónica Paulina Fonseca Bautista el haber sido paciente conmigo, haberme brindado su apoyo y guiarme en todo momento para que pudiera culminar con éxito el Proyecto Integrador, y de esa forma estuviera lista para su respectiva presentación, la defensa de este y sobre todo obtener la obtención del título correspondiente a la carrera que elegí para llegar a ser una profesional.

Siempre agradecida.

**Andrea Carolina**

## ÍNDICE

<b>CERTIFICACIÓN DE TUTORÍA .....</b>	<b>II</b>
<b>DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD .....</b>	<b>III</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>XII</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>XIII</b>
<b>TEMA .....</b>	<b>XIII</b>
<b>Planteamiento del Problema.....</b>	<b>XIII</b>
<b>Formulación del Problema .....</b>	<b>XIVV</b>
<b>Idea a Defender .....</b>	<b>XIV</b>
<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>XV</b>
<b>Objetivo General .....</b>	<b>XV</b>
<b>Objetivos Específicos .....</b>	<b>XV</b>
<b>JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>XVII</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>18</b>
<b>Fundamentación teórica .....</b>	<b>18</b>
<b>Marco Teórico .....</b>	<b>18</b>
<b>1. Clima Organizacional .....</b>	<b>18</b>
<b>2. Comportamiento Organizacional .....</b>	<b>18</b>
<b>3. Plan de acción .....</b>	<b>18</b>
<b>4. Satisfacción laboral .....</b>	<b>19</b>
<b>5. Trabajo en equipo .....</b>	<b>19</b>
<b>6. Liderazgo organizacional .....</b>	<b>20</b>
<b>7. Innovación.....</b>	<b>20</b>
<b>Marco conceptual .....</b>	<b>21</b>
<b>Marco Legal de la Consultora .....</b>	<b>22</b>
<i>Constitución de la República del Ecuador .....</i>	<i>23</i>
<i>Superintendencia de Compañías .....</i>	<i>23</i>
<i>Código de Trabajo .....</i>	<i>23</i>

Organismos de control .....	23
<b>Marco Temporal .....</b>	<b>24</b>
<b>Marco Espacial .....</b>	<b>24</b>
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>25</b>
<b>DIAGNÓSTICO SITUACIONAL .....</b>	<b>25</b>
Antecedentes de la Consultora Edufago & Asociados .....	25
1. Reseña Histórica .....	25
1.2 Ubicación de la Consultora Edufago & Asociados S.A. ....	26
1.3 Constitución Legal de la Empresa .....	26
1.4 Visión .....	26
1.5 Misión .....	27
1.6 Valores de la Empresa .....	27
1.7 Políticas de la Empresa .....	27
1.8 Servicios que brinda la Empresa .....	27
1.9 Organigrama de le Empresa .....	29
1.10 Matriz FODA .....	29
<b>2. Enfoque de la Investigación.....</b>	<b>30</b>
2.1 Tipo de investigación.....	31
2.2 Técnicas aplicadas para la recopilación de datos .....	31
2.3 Unidad de análisis .....	31
2.4. Población y Muestra.....	31
2.5 Encuesta .....	32
<b>Análisis de Resultados .....</b>	<b>33</b>
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>45</b>
Propuesta .....	45
Introducción.....	46
Objetivos .....	47
Objetivo General .....	47
<i>Objetivos Específicos</i> .....	47
Toma de Decisiones .....	47
Trabajo en equipo .....	49
Liderazgo .....	51

<b>Innovación e Identificación de Oportunidades</b> .....	54
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>56</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>57</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>58</b>
<i>Anexo 1. Informe del Anti plagio</i> .....	63
<i>Anexo 1. Encuesta</i> .....	64



**ÍNDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1.</b> Línea de Investigación.....	XVI
<b>Tabla 2.</b> Eje de Formación.....	XVII
<b>Tabla 3.</b> Servicios que brinda la Empresa Consultora Edufago & Asociados. ....	27
<b>Tabla 4.</b> Matriz FODA.....	30
<b>Tabla 5.</b> Población y Muestra .....	32
<b>Tabla 6.</b> Toma de Decisiones.....	33
<b>Tabla 7.</b> Toma de Decisiones.....	34
<b>Tabla 8.</b> Toma de Decisiones.....	35
<b>Tabla 9.</b> Trabajo en Equipo. ....	36
<b>Tabla 10.</b> Trabajo en Equipo. ....	37
<b>Tabla 11.</b> Trabajo en Equipo. ....	38
<b>Tabla 12.</b> Liderazgo .....	39
<b>Tabla 13.</b> Liderazgo .....	40
<b>Tabla 14.</b> Liderazgo .....	41
<b>Tabla 15.</b> Innovación e Identificación de Oportunidades .....	41
<b>Tabla 16.</b> Innovación e Identificación de Oportunidades .....	43
<b>Tabla 17.</b> Innovación e Identificación de Oportunidades .....	44

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Logotipo Consultora Edefago & Asociados .....	25
<b>Figura 2.</b> Ubicación de la Consultora Edefago & Asociados S.A.....	26
<b>Figura 3.</b> Toma de Decisiones .....	33
<b>Figura 4.</b> Toma de Decisiones .....	34
<b>Figura 5.</b> Toma de Decisiones .....	35
<b>Figura 6.</b> Trabajo en Equipo.....	36
<b>Figura 7.</b> Trabajo en Equipo.....	37
<b>Figura 8.</b> Trabajo en Equipo.....	38
<b>Figura 9.</b> Liderazgo. ....	39
<b>Figura 10.</b> Liderazgo. ....	40
<b>Figura 11.</b> Liderazgo. ....	41
<b>Figura 12.</b> Innovación e Identificación de Oportunidades .....	42
<b>Figura 13.</b> Innovación e Identificación de Oportunidades .....	43
<b>Figura 14.</b> Innovación e Identificación de Oportunidades .....	44
<b>Figura 15.</b> Logo de la Empresa .....	45
<b>Figura 16.</b> Toma de Decisiones .....	49
<b>Figura 17.</b> Trabajo en equipo .....	51
<b>Figura 18.</b> Liderazgo .....	53
<b>Figura 19.</b> Innovación e Identificación de Oportunidades. ....	55

## RESUMEN

En la actualidad las empresas buscan mantenerse en el mercado laboral cumpliendo con las exigencias que la competencia demanda, sin embargo, el descuido por parte de la dirección de las mismas hacia factores determinantes que afecten su estabilidad pueden interferir en su éxito y productividad. Este trabajo analiza el “El Clima Organizacional Para La Implementación De Planes De Acción De La Consultora Edefago & Asociados”, tomando en cuenta que el bienestar emocional del colaborador será factor clave para obtener un buen desempeño que beneficie a ambas partes. El presente trabajo investigativo consta de tres capítulos, detallados a continuación: El Capítulo I.- Se desarrolla la investigación en base a los antecedentes investigativos, fundamentación filosófica y legal, se establecen las categorías fundamentales, permitiendo desarrollar el marco teórico en relación a el clima organizacional y que es un plan de acción para poder dar una idea certera del enfoque que tiene el proyecto que se está realizando sin olvidar que los mismos van acompañados por sus respectivas referencias. El capítulo II.- Abarca la metodología, tipos de investigación, se define el tamaño de la muestra para la aplicación de las encuestas de los que forman parte de la Consultora Edefago & Asociados Contiene para su análisis e interpretación de datos, incluyendo tablas y gráficos, El Capítulo III; tiene como finalidad presentar el plan de acción del clima organizacional de acuerdo a los datos obtenidos

***Palabras claves: Clima Organizacional, Plan de acción, bienestar emocional, productividad, estabilidad.***

## ABSTRACT

At present, companies seek to stay in the labor market by meeting the demands that competition demands, however, carelessness on the part of their management towards determining factors that affect their stability can interfere with their success and productivity. This work analyzes the "Organizational Climate For The Implementation Of Action Plans Of The Edufago & Asociados Consultant", taking into account that the emotional well-being of the collaborator will be a key factor to obtain a good performance that benefits both parties. The present investigative work consists of three chapters, detailed below: Chapter I.- The investigation is developed based on the investigative background, philosophical and legal foundation, the fundamental categories are established, allowing the development of the theoretical framework in relation to climate organization and that it is an action plan to be able to give an accurate idea of the focus of the project that is being carried out without forgetting that they are accompanied by their respective references. Chapter II.- Covers the methodology, types of research, defines the size of the sample for the application of the surveys of those who are part of the Consultancy Edufago & Asociados Contains data for analysis and interpretation, including tables and graphs, Chapter III; Its purpose is to present the organizational climate action plan according to the data obtained.

***Keywords: Organizational Climate, Action Plan, emotional well-being, productivity, stability***

## TEMA

El clima organizacional para la implementación de planes de acción de la Consultora Edufago & Asociados

### Planteamiento del Problema

Segura (2013) menciona que “el clima laboral es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la dirección a lo que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización”. La consultora Edufago & Asociados, es una empresa familiar ubicada en la ciudad de Guayaquil y con una sucursal en Quito, tiene 5 años en el mercado contable la empresa maneja una cartera amplia de clientes a los que brinda sus servicios contables, el fin que ellos tienen es hacerse conocer más en el mercado e irse expandiendo de poco a poco para aumentar su cartera de clientes el servicio de Outsourcing Contable, Planificación Financiera, Dirección y Organización para empresas.

Los servicios van orientados a las empresas o negocios que requieren ayuda, apoyo y orientación en sus áreas contables y administrativas. Tener la responsabilidad de llevar una contabilidad administrada y ordenada en tu empresa, permite a cientos de empresarios, negocios, Pymes, etc. Conocer en todo momento la estabilidad financiera de las misma pudiendo así tomar decisiones eficaces.

Una de las causas para el inapropiado clima organizacional en la empresa es la errónea manera de liderar al personal, pues no le ayuda, ni guía, ni orienta de manera adecuada al personal que conforma la empresa, lo que resulta en la insatisfacción, preocupación y desorientación al trabajador que no sabe cómo desenvolverse ni sabe a quién acudir cuando necesite apoyo lo que repercute negativamente en la productividad y en la calidad de trabajo logrando así que los trabajadores desempeñen sus funciones de forma ineficiente.

Por lo mencionado anteriormente se propone construir un plan de acción el cual sobre cuatro aspectos muy importantes para a la organización siendo estos: toma de decisiones: trabajo en equipo, innovación y liderazgo organizacional.

## **Formulación del Problema**

¿Qué acciones mejoraran el comportamiento organizacional dentro del clima organizacional de la empresa consultora Edufago & Asociado?

## **Idea a Defender**

Este trabajo investigativo tiene por propósito desarrollar soluciones con respecto al clima organizacional, para así contribuir con el mejoramiento de la organización; realizándolo mediante un plan de acción que nos ayudará a mejorar en el comportamiento organizacional, y esto se verá reflejado en una mayor productividad mediante la eficacia y eficiencia, de los colaboradores de la empresa.

Con este trabajo investigativo se busca hacer notar el beneficio que tiene para cada uno de los empleados de esta organización el tener un buen comportamiento organizacional permitiéndoles realizar sus labores con satisfacción hallando un estímulo a la hora de realizar sus actividades, que no sólo les dé un rédito económico sino a su vez les proporciones gozo, felicidad, con lo cual da como resultado un aumento en el rendimiento por parte del trabajador, reflejando así satisfacción, lealtad y confianza.

Es por ello que surge la necesidad de dar solución al problema que se plantea en relación a este tema, ya que si no se lo hiciera puede acabar resultado en actitudes negativas por parte de los colaboradores hacia la organización, lo que mermaría su rendimiento laboral, es así que mediante este plan de acción se propondrá estrategias para mejorar el liderazgo, el trabajo en equipo, la toma de decisiones y la innovación siendo aplicada a todos los colaboradores con el misión de mantener un clima organizacional adecuado.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

- Elaborar un plan de acción que permitan mitigar los efectos del clima organizacional en el comportamiento organizacional de la Consultora Edufago & Asociados a fin de mejorar el rendimiento de los colaboradores.

### **Objetivos Específicos**

- Realizar una recopilación bibliográfica de los términos que se contemplarán en esta investigación los cuales son relacionados con el plan de acción sobre el clima organizacional en la Consultora Edufago & Asociados.
- Elaborar un diagnóstico sobre el clima organizacional y su afectación al comportamiento organizacional de la Consultora.
- Determinar estrategias que harán parte del plan de acción para mejorar el comportamiento organizacional de la Consultora.

## JUSTIFICACIÓN

Según Ayoví (2019) “en la actual situación económica, social y cultural que vive nuestro país, las empresas deben acoplarse rápidamente a estos cambios, tomando decisiones que les permitan seguir en el mercado de una manera competitiva, para cumplir con esos objetivos propuestos se requiere de un personal capacitado y eficiente”.

Al encontrar un deficiente clima laboral en la consultora, se han visto afectados los empleados ya que el nivel de participación con respecto a la toma de decisiones es muy pobre, ni con el liderazgo establecido por parte de la empresa lo que, producido una merma en el nivel en el trabajo en equipo, así como también en un estancamiento laboral debido a la pobre innovación que ha poseído la consultora.

La importancia de esta investigación gira en los beneficios que tiene para los tanto para los colaboradores como para la gerencia el tener un buen organizacional ya que el tener un ambiente laboral armonioso y adecuado permitirá según Brito (2020) “trabajar con total satisfacción, lo ayudara a mejorar la autoestima de cada trabajador encontrando así un estímulo a la hora de realizar su actividad laboral lo que se traduce en una mejor producción por parte del trabajador y eso se traduce en ganancias para la organización”.

Con el desarrollo de este plan de acción, se trata de promover un buen clima organizacional, que le permita a la consultora generar un cambio de actitud en sus colaboradores, por medio de acciones y estrategias que serán implementadas para crear adecuado clima laboral y así obtener una motivación por parte de los colaboradores con su trabajo y fomentar el buen ambiente laboral.

**Tabla 1. Línea de Investigación**

Línea de investigación de la carrera	Promover una sociedad participativa
Sub líneas de investigación de la carrera	Administración y diseño de procesos de gestión del talento humano

**Fuente:** Instituto Consejo Provincial de Pichincha (2022)



**Tabla 2. Eje de Formación**

	<b>Materias integradoras</b>	<b>Resultados de Aprendizajes</b>
<b>Eje de Formación</b>	Gestión Integral de Talento Humano	Comprende el proceso y los roles de gestión de recursos humanos en el ámbito estratégico y operativo en las organizaciones, considerando su contribución a los resultados de la empresa, además reconoce los procesos de la administración de recursos humanos, con enfoque sistémico
	Desarrollo Organizacional	Identifica y utiliza herramientas modernas de la gestión del cambio organizacional, aplicando los principios y procesos, para planificar, diseñar, administrar y controlar modelos de gestión empresarial; así como también para innovar, formular y desarrollar soluciones orientadas al cambio y mejora organizacional para satisfacer las demandas de la organización.
	Compensaciones Laborales	Aplica técnicas para, analizar, describir y elaborar estructuras salariales y un sistema de compensación, orientado a crear un ambiente favorable para la actividad laboral.

**Fuente:** Instituto Consejo Provincial de Pichincha (2022).

## CAPÍTULO I

### Fundamentación teórica

#### Marco Teórico

##### 1. Clima Organizacional

El clima organizacional según Hall (2006) se define “como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado”. Según Luz (2013) “el clima organizacional es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite establecer un diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales”.

Las variables consideradas por Brunet (1999) en el concepto de clima organizacional son: variables del ambiente, estructurales, personales y propias del comportamiento organizacional.

Brito et al. (2020) menciona que “un adecuado ambiente en las organizaciones puede conseguir una mayor vinculación del recurso humano y un mayor esfuerzo; es decir, es mantener a los colaboradores involucrados e identificados con su rol organizacional, para que desarrollen una actitud positiva hacia los cargos que desempeñan y lograr una conexión emocional positiva”.

##### 2. Comportamiento Organizacional

Según Molina et al (2016) “el estudio del comportamiento organizacional, como eje dinamizador de la eficiencia y eficacia en las empresas, constituye hoy en día una reflexión de suma importancia”. La clave de una gestión acertada precisa Solarte (2009) “es la actitud de las personas que participan de ahí la importancia del comportamiento organizacional”.

##### 3. Plan de acción

Según García (2018), “un plan de acción es un proceso mediante el cual las organizaciones determinan los objetivos que quieren alcanzar y cómo van a conseguirlos”.

Para este autor, el plan de acción debe identificar los recursos necesarios, y las tareas que se deben ejecutar, para así tomar las correcciones necesarias y en el tiempo adecuado.

#### **4. Satisfacción laboral**

Sánchez & García, (2017) determinan que “la satisfacción de un trabajador con su trabajo y su entorno laboral, es un aspecto importante para dirigir una empresa, siendo percibida a través de varias maneras como un buen, condiciones de trabajo sean adecuadas, con lo cual mejora su desempeño”.

Según lo manifestado por Madero (2019) la satisfacción laboral viene dada por dos factores el motivador y el higiénico. El factor motivador como su nombre se indica es la motivación que brinda la gerencia a los trabajadores de la organización mediante el reconocimiento de sus logros, lo que se traduce en un aumento de la producción. Y el factor higiénico son los factores que crean un mal ambiente laboral creando una insatisfacción laboral como puede ser la política de la organización, el sueldo de que percibe los trabajadores de la organización o el ambiente físico al no prestar las suficientes garantías, por ello la organización debe tener en cuenta estos factores de ahí que se asegurara un comportamiento organizacional.

#### **5. Trabajo en equipo**

Torrelles, et al (2011) menciona que “el trabajo en equipo es considerado un punto clave y una ventaja competitiva, esto ha generado un cambio en la manera de trabajar, dando lugar a un incremento de los equipos de trabajo, donde la competencia participativa permite aumentar la productividad, la innovación y la satisfacción en el trabajo”. Por ende, cada vez se toman más en cuenta a los equipos de trabajo para que tomen decisiones de las organizaciones, en la cual se necesita de la colaboración y cooperación de todos los integrantes del equipo, así se verá estimulando la participación y la comunicación entre todos los integrantes del equipo y generando una mejora y un incremento de la calidad en los trabajos aumentando el rendimiento y productivas a la vez que mejora la toma de decisiones.

Ayoví (2019) destaca que “el beneficio entonces es favorable no solo para la organización sino para el equipo, pues se genera un ambiente de confianza, respeto y colaboración apropiado en cada ámbito bien sea laboral o personal”.

## **6. Liderazgo organizacional**

Las organizaciones han evolucionado, dado al crecimiento del mercado y los cambios tecnológicos, es por ello que las empresas actuales deben irse adaptando a las nuevas circunstancias y es aquí donde entra la innovación para ello dentro de la organización debe existir un líder que tenga la capacidad de gestionar y tomar decisiones que permita gestionar el recurso humano creando objetivos y estrategias de trabajo que permitan ser competitiva en el mercado empresarial. Se debe visualizar el liderazgo Según Pautt (2011) “como un instrumento clave en la dirección que decida directamente en el desarrollo de las actividades organizacionales, transformándose así en un factor estratégico la cual es una ventaja altamente competitiva en el mundo laboral”. Dentro las características que debe poseer el líder organizacional destacan ser: creativo participativo, audaz, proactivo, responsable y visionario.

## **7. Innovación**

Haro et al. (2017) consideran como “innovación a toda mejora que ocurra dentro de áreas científicas, tecnológicas, organizativas, financieras y comerciales. Innovar conlleva emplear conocimientos nuevos o acoplar los ya existentes que, además, requiere la integración de conocimientos, tecnología, personas y recursos para generar valor agregado a un producto o servicio, que será relevante dentro del mercado y será competitivo”.

García, 2021 por su parte menciona que en la “actualidad, se necesita todavía más de la innovación en las empresas, el motivo es que permite a la organización adaptarse a los cambios del medio fácilmente y de acuerdo con las necesidades de la sociedad. estas implican la introducción de nuevos métodos para organizar las rutinas y los procedimientos de gestión de los trabajos, para mejorar el aprendizaje y la distribución del conocimiento en la organización”.

## **8. Toma de Decisiones**

La toma de decisiones es fundamental dentro de cualquier actividad humana; en este sentido, Cabeza & Muñoz, (2010) relata que “todos los seres humanos son tomadores de decisiones, sin embargo, tomar una buena decisión comienza con un proceso de razonamiento constante y focalizado”. La toma de decisiones es un proceso que se da en todas las organizacionales, su finalidad está dada a disminuir los riesgos, solucionar problemas y aprovechar oportunidades, lo que permitirían a las organizaciones obtener ventajas competitivas y un mejor posicionamiento en el mundo de los negocios, a la vez brindar la capacidad a las organizaciones orientarse a los cambios, por ende, saber adaptarse mejor a ellos.

Rodríguez, (2015) menciona que “el proceso de decisión no solo se desarrolla a nivel estratégico o de la más alta dirección de las organizaciones, sino que constituye un pilar que se desarrolla en toda organización y en todos sus niveles: operativo, táctico, gerencial y estratégico”.

### **Marco conceptual**

#### **Ambiente laboral**

Es el ambiente donde se desarrolla una determinada actividad o trabajo dentro de una organización puede ser tanto físico como humano

#### **Cooperación**

Es la ayuda mutua que tienen los miembros de la empresa por parte de los gerentes y otros empleados que conforman el equipo de trabajo.

#### **Identidad**

Destaca el sentimiento de pertenecía a la empresa.

#### **Incentivo**

Es el ser recompensado por un trabajo bien hecho, en este caso la organización utiliza estímulos no monetarios.

**Líder**

Es la persona que tiene una serie de cualidades inherentes o aprendidas, capaz de guiar y motivar a su equipo de trabajo al momento de dificultades.

**Liderazgo**

Es la percepción que tienen los empleados sobre la capacidad de influir positivamente en los otros para el logro de las metas.

**Motivación**

Es la sensación de que querer dejarlo todo para el cumplimiento de una meta u objetivo.

**Planificación**

Es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado tomando en cuenta la situación actual.

**Proyecto**

Es una idea a realizar basada en sustentaciones teóricas y prácticas para beneficio de la organización.

**Rendimiento**

Es la manera de manejarse que tiene el trabajador ante sus obligaciones.

**Satisfacción laboral**

Es el grado de conformidad de un trabajador respecto a su entorno de trabajo.

**Marco Legal de la Consultora**

La consultora Edufago & Asociados cumple con toda la normativa legal vigente en el Ecuador, dentro del ordenamiento jurídico vigente, la empresa cumple a cabalidad con:

### ***Constitución de la República del Ecuador***

Art. 3. Derecho de libertad de empresa

Art. 14.- Derecho a un ambiente sano

Art. 16.- Derecho a la comunicación

Art. 34.- Derecho a la seguridad social Art.

Art. 23. Derecho al progreso económico

Art. 35.- El trabajo es un derecho.

### ***Superintendencia de Compañías***

Ley de Compañías.

### ***Código de Trabajo***

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación.

Art. 37. Regulación de los contratos

Art.- 39.- Las condiciones del ambiente de trabajo.

Art. 42.- Obligaciones del empleador.

### **Organismos de control**

Los organismos de control son aquellas instituciones, que dan el debido soporte legal a las diferentes entidades empresariales, es decir, son entidades que se encargan de controlar el cumplimiento de los reglamentos, resoluciones, acuerdos, etc. A continuación, se mencionan aquellos entes de control a la cual se encuentra sometida la Consultora Edufago & Asociados:

- Superintendencia de Compañías.
- Ministerio de Trabajo
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)
- Cuerpo de Bomberos
- Servicio de Rentas Internas (SRI)

### **Marco Temporal**

La investigación se desarrollará en el segundo trimestre del año 2022.

### **Marco Espacial**

La investigación se realizará en la Consultora Edufago & Asociados ubicada en la provincia de Pichincha, ciudad de Quito, en la Av. Jorge Droom y Pereira en el Edificio Centro de Oficinas Iñaquito 1.



## CAPÍTULO II

### DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

#### Antecedentes de la Consultora Eufago & Asociados

##### 1. Reseña Histórica

La Consultora Eufago & Asociados es una empresa familiar ubicada en la ciudad de Guayaquil y con una sucursal en Quito, tiene 5 años en el mercado contable. La empresa maneja una cartera amplia de clientes a los que brinda sus servicios contables, el fin que la organización persigue es hacerse conocer en el mercado e irse expandiendo poco a poco para aumentar su cartera de clientes con el servicio de: Outsourcing Contable, Planificación Financiera, Dirección y Organización para empresas.

Los servicios van orientados a las empresas o negocios que requieren ayuda, apoyo y orientación en sus áreas contables y administrativas, tiene la responsabilidad de llevar una contabilidad administrada y ordenada en la empresa, permite a cientos de empresarios, negocios, Pymes, etc., conocer en todo momento la estabilidad financiera de las misma pudiendo así tomar decisiones eficaces.

##### Logotipo de la Empresa

Se puede identificar a la Consultora por medio de este logotipo

**Figura 1.** *Logotipo Consultora Eufago & Asociados*

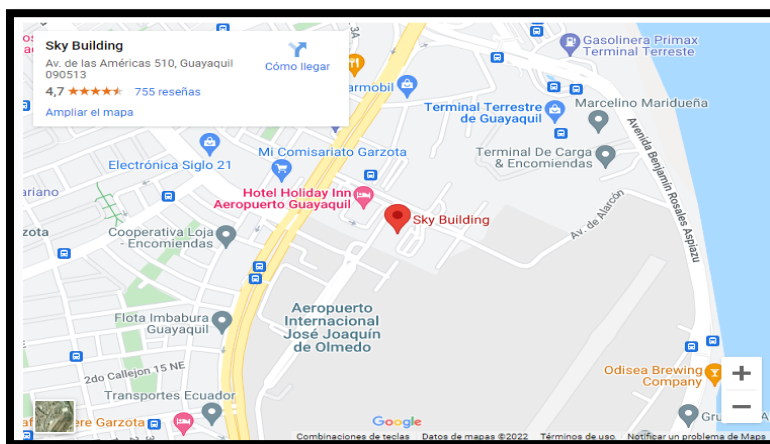


**Fuente:** Consultora Eufago & Asociados, 2022.

## 1.2 Ubicación de la Consultora Edefago & Asociados S.A.

La Consultora Edefago & Asociados está ubicada en Guayaquil en el Edificio Sky Building, Av. La Republica #510 y Av. De las Américas piso 10 oficina 1025 y su sucursal en la ciudad de Quito en la Av. Jorge Droom y Pereira en el Edificio Centro de Oficinas Ñaquito 1.

**Figura 2.** Ubicación de la Consultora Edefago & Asociados S.A.



*Fuente:* Google Maps-2022.

## 1.3 Constitución Legal de la Empresa

La Consultora Edefago & Asociados es una empresa sin fines de lucro, con una dilatada experiencia en la administración de las empresas sea en el sector público o privado, brindando servicios contables a más de 300 empresas tanto en Guayaquil como en Quito.

La empresa se dedica a los servicios contables como son: declaraciones mensuales, consolidado bancario, plan de cuentas, roles de pagos, manejo de las páginas del ministerio de trabajo, manejo de la plataforma del IESS, etc.

## 1.4 Visión

Mantener en el mercado transparencia y calidad de los servicios, contribuyendo al crecimiento de los clientes y capacitando a los colaboradores para ser líderes en el mercado.

## 1.5 Misión

Prestar a los clientes un servicio de calidad, responsable y eficiente, con tecnología de punta y creando cultura de cumplimiento y obligaciones de las leyes ecuatorianas, llegando a ser un aliado estratégico para su negocio.

## 1.6 Valores de la Empresa

- Compromiso
- Ética profesional.
- Confidencialidad
- Confiabilidad.
- Excelencia

## 1.7 Políticas de la Empresa.

- ✓ Trabajar siempre pensando en la satisfacción de los clientes, empleados.
- ✓ Cumplir con todos nuestros proveedores
- ✓ Dar un servicio de calidad a nuestros clientes.

## 1.8 Servicios que brinda la Empresa.

En la siguiente tabla se da a conocer los servicios que presta la empresa Consultora Edufago & Asociados.

**Tabla 3. Servicios que brinda la Empresa Consultora Edufago & Asociados.**

Servicios de Contabilidad y Auditoría	Servicio de Rentas Internas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contabilidad Comercial</li> <li>• Contabilidad de Servicio</li> <li>• Contabilidad de Costos</li> <li>• Estados Financieros Mensuales y Anuales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaraciones mensuales de IVA (Formularios 104 y 104 A)</li> <li>• Declaraciones 103 Retenciones de Impuesto a la Renta</li> </ul>

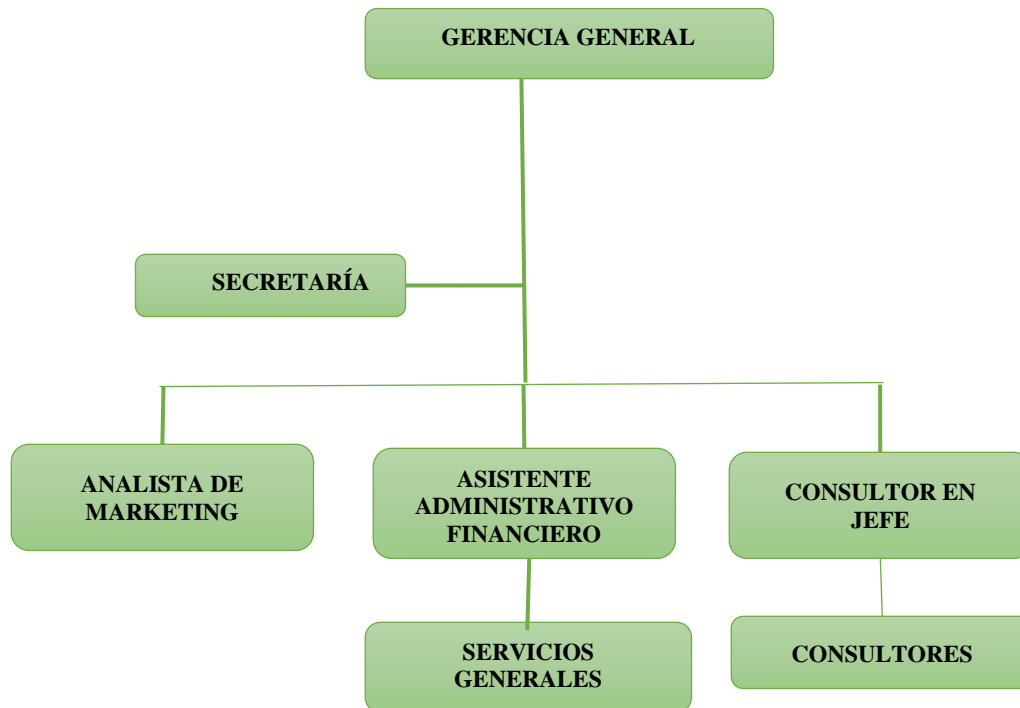
- 
- Manuales de Procedimiento de Control Interno
  - Conciliaciones Bancarias
  - Auditoría Externa e Interna
  - Auditoría y Procedimientos de Control Interno
  - Consolidación y combinación de Estados Financieros
  - Informes de Lavado de Activos
  - Certificación de gastos en el exterior
  - Evaluación de procesos de control interno
  - Mejora de procesos y controles
  - Implementación de NIFF
  - Conversión de Estados Financieros a moneda extranjera
  - Declaración de Impuesto a la Renta Formulario (Sociedades y Personas Naturales)
  - Declaración Patrimonial
  - Actualización de RUC
  - Anexo Transaccional Simplificado
  - Anexos de retenciones en la fuente bajo relación de dependencia (RDEP)
  - Anexos de Dividendos, Utilidades o Beneficios (ADI)
  - Anexos APS
  - Informe de Cumplimiento Tributario (ICT)
  - Anexos de Gatos Personales

<b>Servicios de Superintendencia de Compañías</b>	<b>Servicio de Relaciones Laborales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado de Situación Financiera</li> <li>• Estado de Resultados Integrales</li> <li>• Estado de Cambios en el Patrimonio</li> <li>• Estado de Flujos de Efectivo</li> <li>• Notas a los Estados Financieros</li> <li>• Actas de Junta General de Accionistas</li> <li>• Informe Gerente General</li> <li>• Informe de Comisario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avisos de Entrada</li> <li>• Avisos de Salida</li> <li>• Avisos de variación de sueldos por extras</li> <li>• Planillas de Aportes de IESS</li> <li>• Planillas de Ajuste de IESS</li> <li>• Planillas de Préstamos</li> <li>• Planillas de Fondos de Reservas</li> <li>• Avisos de novedades en general</li> </ul>

---

**Fuente:** Consultora Edufago & Asociados, 2022.

## 1.9 Organigrama de le Empresa



*Fuente: Consultora Edufago & Asociados, 2022.*

## 1.10 Matriz FODA

De acuerdo Peñafiel et al (2020) el FODA “es la comparación de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, su propósito central es identificar las estrategias para aprovechar las oportunidades externas, contrarrestar las amenazas, acumular y proteger las fortalezas de la compañía y erradicar las debilidades”. En tal sentido es un instrumento que ayuda a conocer y ver en qué condiciones se encuentra la organización, a partir del análisis de nuestras cuatro variables de estudio, con el fin de proponer acciones y estrategias para su beneficio. En base a lo mencionado, se realizó el análisis FODA de la empresa, *Consultora Edufago & Asociados*:

**Tabla 4. Matriz FODA.**

FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
✓ Personal altamente calificado y con experiencia en el sector.	✓ Plena confidencialidad con nuestros clientes y sistema de fidelización.	✓ Profesionales jóvenes.	✓ Localización de la consultora ya se encuentra cerca de los clientes potenciales.
✓ Llegar al público más joven.	✓ Clientes potenciales, generados por las experiencias de los trabajadores.	✓ Mercado de emprendedores desatendido por las grandes consultoras.	✓ Ofrecer servicios complementarios en administración y economía.
DEBILIDADES		AMENAZAS	
✓ Sobreocupación de los profesionales.	✓ Horas de trabajo excesivas.	✓ Publicidad para llegar a personas mayores.	✓ Miedo a mantener el negocio hasta la finalización de la pandemia.
✓ Competencia en el mercado.	✓ Coyuntura económica desfavorable.	✓ Aumento del poder de negociación de los clientes.	✓ Pandemia COVID-19.

**Fuente:** Consultora Edefago & Asociados, 2022.

## 2. Enfoque de la Investigación

Para la realización de este proyecto será necesario la utilización de diferentes métodos de investigación y de esa forma llegar a las respectivas conclusiones de acuerdo a la propuesta que se ha realizado según la situación actual de la consultora dada por la emergencia sanitaria a la cual se ha tenido que someter el Ecuador debido a la pandemia ocasionada por el Covid19.

Es necesario tener en cuenta que la investigación que se está realizando va dirigida hacia los trabajadores de la consultora Edefago & Asociados; para poder comprender y analizar las causas que han ocasionado debilidades en el clima organizacional en la empresa, y que se ha podido evidenciar en los comportamientos de los trabajadores, lo cual luego de

ello, será necesario proponer herramientas que permitirán dar solución al problema objeto de estudio.

El diagnóstico situacional se realizará desde el interior de la empresa, a los trabajadores de la misma, permitiendo conocer la percepción que tienen con respecto al clima organizacional.

### **2.1 Tipo de investigación**

En este proyecto se utilizará la investigación descriptiva, la cual consiste en describir el escenario de estudio, y en este caso es la empresa consultora Edufago & Asociados. Esta técnica se basa en la recopilación, análisis e interpretación de los datos brindados por las personas encuestadas.

### **2.2 Técnicas aplicadas para la recopilación de datos**

Para el presente proyecto de investigación se utilizará la metodología mixta, de tipo cualitativa y cuantitativa en donde se utilizará el método de la encuesta, permitiendo conseguir de esta manera información verídica de lo que acontece dentro de la consultora, y además de la revisión bibliográfica a través de revista científica, repositorios académicos, libros, así como también antecedentes referentes a la organización.

### **2.3 Unidad de análisis**

La presente investigación tiene como principal unidad de análisis, estudiar a los trabajadores que conforman la empresa consultora Edufago & Asociados, la misma que servirá para encontrar el porqué del bajo rendimiento en su desempeño laboral.

### **2.4. Población y Muestra**

La población está constituida por 12 personas miembros de la empresa consultora Edufago & Asociados, ya que están directamente involucrados en las actividades funcionales de la empresa. Esta está distribuida de la siguiente manera:

**Tabla 5. Población y Muestra**

<b>CANTIDAD DE PERSONAL</b>	
GERENCIA	1
SECRETARÍA	1
ANALISTA DE MARKETING	1
CONSULTOR EN JEFE	1
CONSULTORES	7
SERVICIOS GENERALES	1
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

*Fuente:* Consultora Edefago & Asociados, 2022.

## 2.5 Encuesta

Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos cualitativos o cuantitativos a cerca de una población específica.

La siguiente encuesta será realizada de forma anónima, la misma consta de 12 preguntas en forma cerrada para su respectiva respuesta de Si o No.

Esta encuesta tiene la finalidad de obtener información sobre la percepción que tienen los trabajadores con respecto al ambiente de la consultora Edefago & Asociados. Para contar con información por parte de los trabajadores se ha decidido realizar una indagación a los trabajadores considerando las siguientes dimensiones o factores:

- a) Toma de decisiones
- b) Liderazgo
- c) Trabajo en equipo
- d) Innovación

La finalidad de realizar esta encuesta es para determinar la realidad en la que se encuentran los colaboradores de la empresa, para así tener un diagnóstico más exacto que ayudara a la realización del plan de acción.

Después de haber realizado la encuesta dirigida hacia la consultora Edefago & Asociados se procedió a:



- Tabular los datos obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores de la consultora Eufago & Asociados
- Realizar los cuadros estadísticos en los cuales se especifican los porcentajes de acuerdo a cada respuesta obtenida según las encuestas.
- Analizar los resultados e interpretar los puntos de vista que tiene cada colaborador.

### Análisis de Resultados

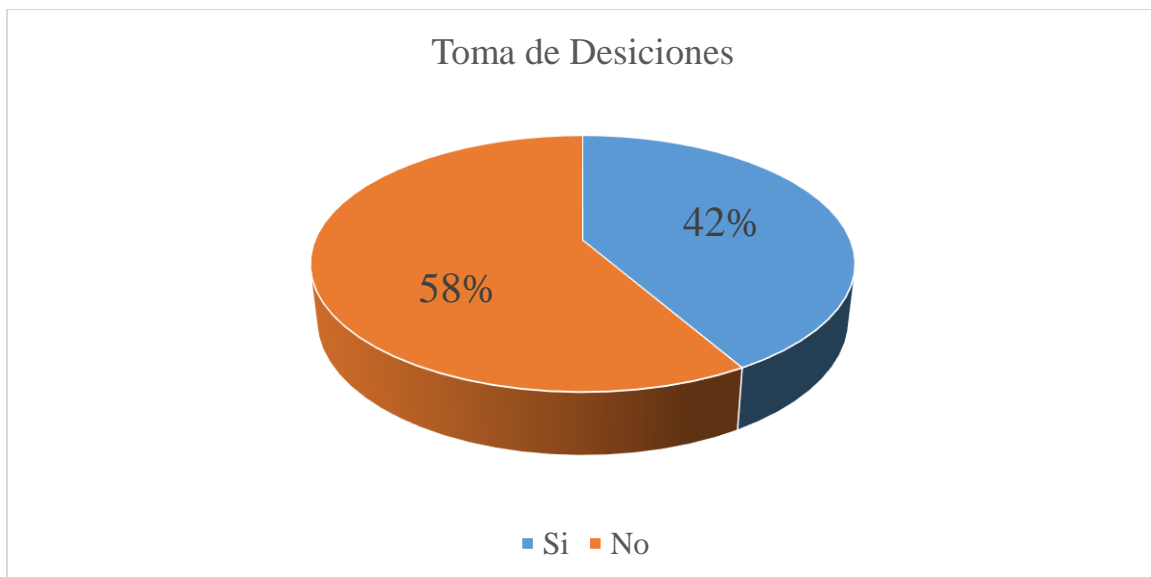
A continuación, se presentan las preguntas relacionadas al clima organizacional con sus debidas respuestas:

**Tabla 6.** *Toma de Decisiones.*

Nº	Pregunta	Respuestas		TOTAL
		SI	NO	
1	¿Dentro de su puesto de trabajo le permiten tomar decisiones?	5	7	12

**Fuente:** Elaborado por el autor.

**Figura 3.** *Toma de Decisiones*



**Fuente:** Elaborado por el autor.

**Análisis:** Según los datos tabulados el 48% de los trabajadores mencionan que le permiten tomar decisiones, mientras que el 52% restante indica que si le permiten tomar decisiones.

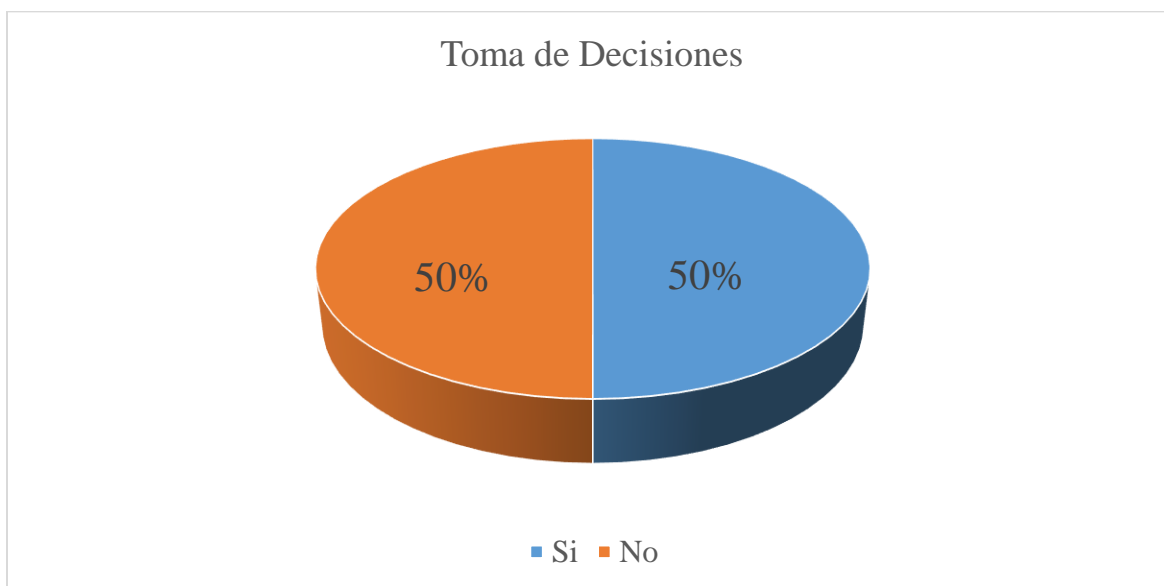
**Conclusión:** Se puede deducir a través de los datos obtenidos en su mayoría a los empleados de la empresa no les permiten tomar decisiones, lo cual limita su rol y funcionalidad dentro de la organización.

**Tabla 7.** *Toma de Decisiones.*

Nº	Pregunta	Respuestas		TOTAL
		SI	NO	
2	¿Cuenta con el apoyo de su jefe inmediato y el empodera para solucionar problemas?	6	6	12

**Fuente:** Elaborado por el autor.

**Figura 4.** *Toma de Decisiones*



**Fuente:** Elaborado por el autor.

**Análisis:** Según los datos obtenidos el 50% que corresponde a 6 trabajadores, los que mencionan que cuentan con el apoyo de su jefe y el empoderamiento para solucionar los problemas, mientras que el 50% que corresponde a 6 de trabajadores indica que no existe el apoyo de su jefe ni el empoderamiento para solucionar los problemas.

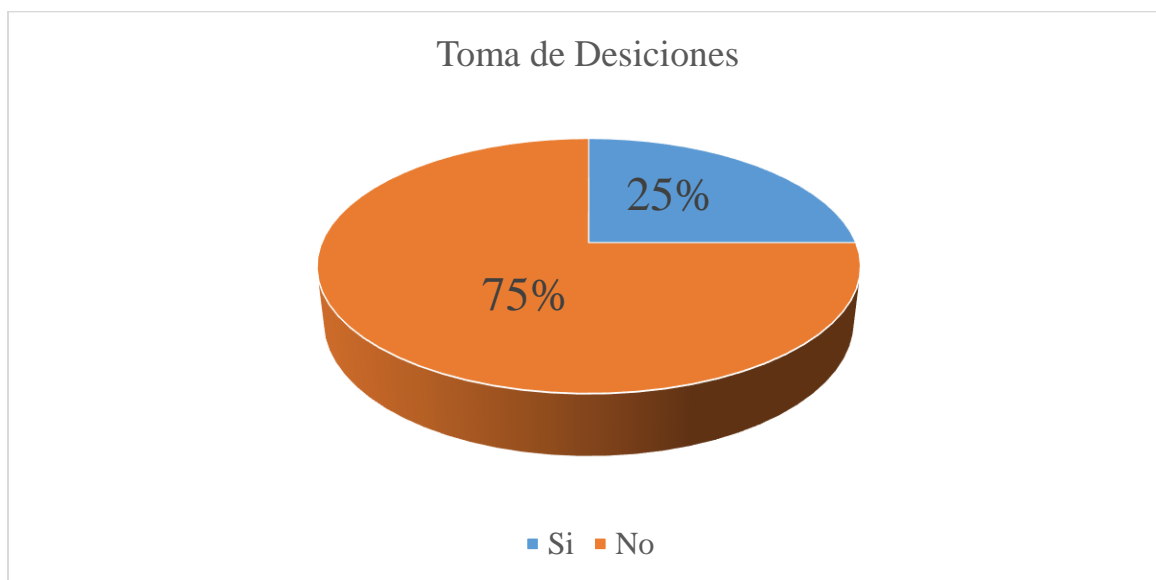
**Conclusión:** A través de los datos obtenidos observamos que los trabajadores se encuentran divididos, es decir para la mitad de colaboradores perciben el apoyo y la confianza del jefe inmediato para dar solución a determinados problemas con lo cual este grupo siente un total respaldo, en cambio la otra mitad menciona no cuentan con el apoyo ni el empoderamiento por parte de su jefe inmediato para solucionar los problemas, lo que significa que existe poca o nula confianza por parte de gerencia para brindarle la responsabilidad en resolver un problema a los trabajadores.

**Tabla 8.** *Toma de Decisiones.*

Nº	Pregunta	Respuestas		TOTAL
		SI	NO	
3	¿Su jefe inmediato genera cohesión, participación y permite dar ideas para la solución de un problema en la organización?	3	9	12

**Fuente:** Elaborado por el autor.

**Figura 5.** *Toma de Decisiones*



**Fuente:** Elaborado por el autor.

**Análisis:** Según los datos obtenidos el 25% que corresponde a 3 trabajadores, los que mencionan que su jefe inmediato genera cohesión, participación y les permite dar ideas para la solución de un problema en la organización, mientras que el 75% que corresponde a 9

trabajadores indican que su jefe inmediato no genera cohesión, participación ni permite dar ideas para la solución de un problema en la organización

**Conclusión:** A través de los datos obtenidos los trabajadores no perciben que su jefe inmediato genere cohesión, participación ni permite dar ideas para solucionar un problema en la organización, lo que genera una ruptura y división en la empresa, al no existir esa confianza entre jefe y empleado dando origen al autoritarismo y al desinterés de los trabajadores debido a que no se toma en cuenta sus criterios.

**Tabla 9.** Trabajo en Equipo.

Nº	Pregunta	Respuestas		TOTAL
		SI	NO	
4	¿Es difícil tener acceso a la información para realizar su trabajo?	4	8	12

**Fuente:** Elaborado por el autor.

**Figura 6.** Trabajo en Equipo



**Fuente:** Elaborado por el autor.

**Análisis:** Según los datos obtenidos el 67% que corresponde a 8 trabajadores los que mencionan que no es difícil tener acceso a la información para realizar el trabajo, mientras

que el 33% que corresponde a 4 trabajadores indican que si es difícil tener acceso a la información para realizar el trabajo.

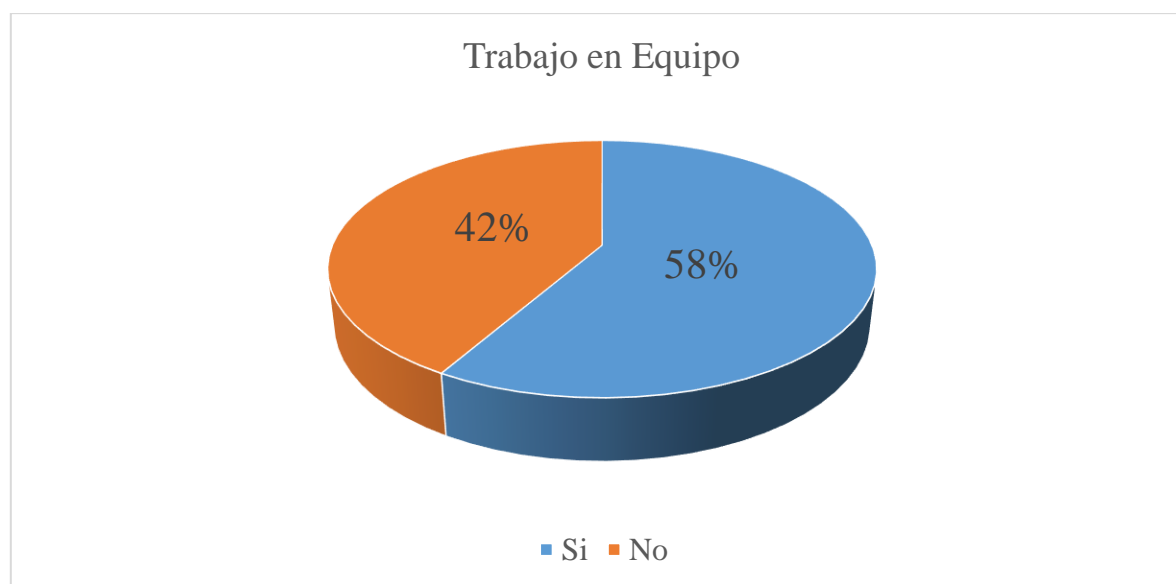
**Conclusión:** A través de los datos obtenidos no es difícil acceder a la información, con lo cual los trabajadores pueden dar un buen rendimiento laboral, lo que se traduce en que si existe un buen trabajo en equipo, lo que ayuda a que se trabaje de forma eficiente y cohesionada entre los trabajadores de la organización.

**Tabla 10.** Trabajo en Equipo.

Nº	Pregunta	Respuestas		TOTAL
		SI	NO	
5	¿La comunicación entre compañeros es idónea?	7	5	12

**Fuente:** Elaborado por el autor.

**Figura 7.** Trabajo en Equipo



**Fuente:** Elaborado por el autor.

**Análisis:** Según los datos obtenidos el 58% que corresponde a 7 trabajadores, mencionan que es idónea la comunicación entre compañeros, mientras que el 42% que corresponde a 5 trabajadores indican que no es idónea la comunicación entre los compañeros.

**Conclusión:** A través de los datos obtenidos se puede mencionar que la mayoría de los trabajadores mantienen una comunicación idónea es decir que es fluida entre los

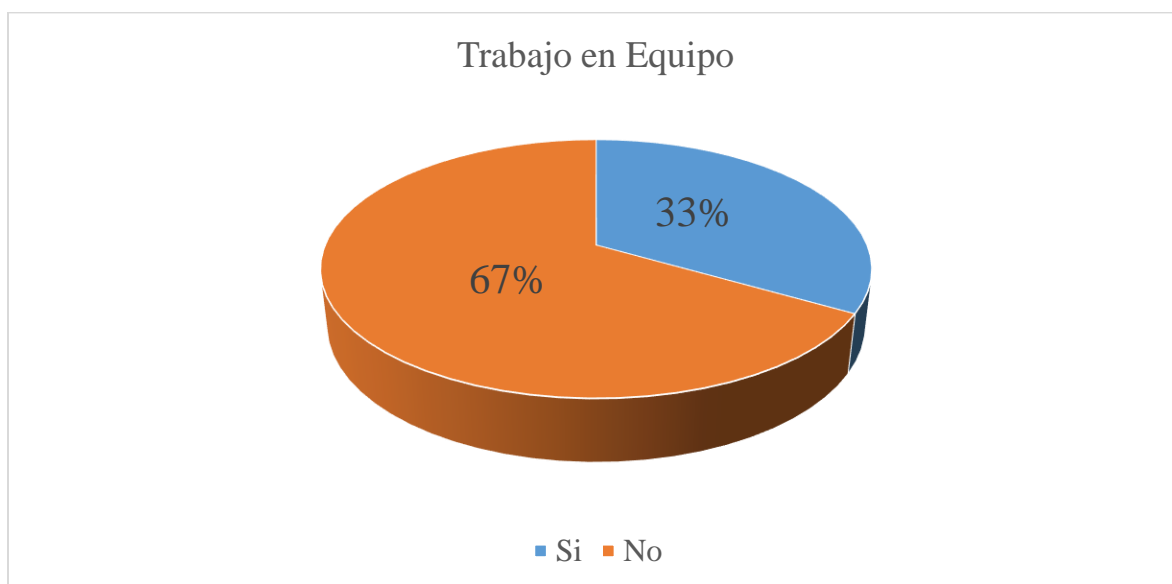
trabajadores de la organización lo que conlleva a una buena relación interpersonal que genera un buen rendimiento laboral mediante el intercambio de puntos de vista, lo que mejora la calidad de las decisiones dentro de la empresa.

**Tabla 11.** *Trabajo en Equipo.*

N°	Pregunta	Respuestas		TOTAL
		SI	NO	
6	¿Al realizar actividades en equipo se siente usted integrado?	4	8	12

**Fuente:** Elaborado por el autor.

**Figura 8.** *Trabajo en Equipo*



**Fuente:** Elaborado por el autor.

**Análisis:** Según los datos obtenidos el 33% que corresponde a 4 trabajadores mencionan que se sienten integrados en las actividades que desarrollan en la empresa, mientras que el 67% que corresponde a 8 trabajadores indican que no se sienten integrados en las actividades que desarrollan en la empresa

**Conclusión:** A través de los datos obtenidos se puede mencionar que los trabajadores no se sienten integrados en las actividades que realiza la empresa, esto es importante debido sino existe la unidad en los trabajadores será muy complicado alcanzar los objetivos

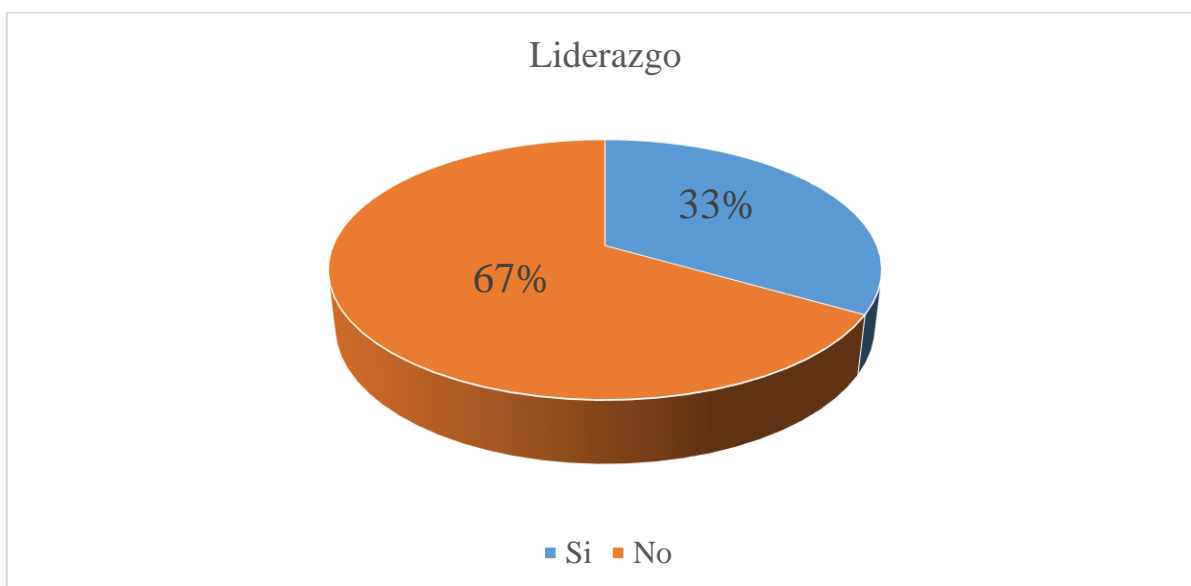
planteados, además la falta de integración disminuye la motivación y la creatividad de cada uno de los colaboradores lo que se traduce en un decrecimiento en la productividad, un empeoramiento en el uso de recursos y en la toma de decisiones más deficiente.

**Tabla 12.** Liderazgo

N°	Pregunta	Respuestas		TOTAL
		SI	NO	
7	¿Su líder le acompaña, guía y orienta en procesos a su cargo?	3	9	12

**Fuente:** Elaborado por el autor.

**Figura 9.** Liderazgo.



**Fuente:** Elaborado por el autor.

**Análisis:** Según los datos obtenidos el 67% que corresponde a 9 trabajadores mencionan que el líder de la empresa no les acompaña ni guía ni orienta, mientras que el 33% que corresponde a 3 trabajadores indican que el líder de la empresa si les acompaña, guía y orienta.

**Conclusión:** A través de los datos obtenidos se puede mencionar que los trabajadores no se sienten guiados, orientados ni acompañados por su líder, lo cual hace que el grupo de colaboradores no tenga una meta definida, ni posea estímulo ni motivación, con lo cual cada

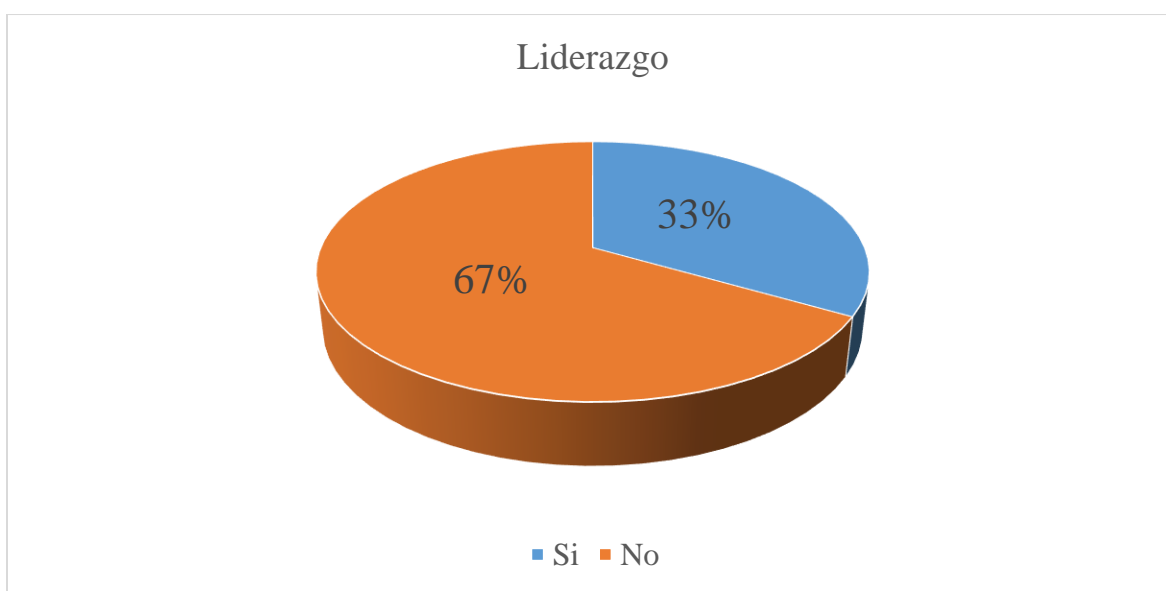
trabajador hace lo que puede en sus respectivas funciones, sin saber si está bien o mal lo cual repercute en la producción de la empresa.

**Tabla 13.** Liderazgo

N°	Pregunta	Respuestas		TOTAL
		SI	NO	
8	¿El gerente crea un ambiente de confianza?	4	8	12

**Fuente:** Elaborado por el autor.

**Figura 10.** Liderazgo.



**Fuente:** Elaborado por el autor.

**Análisis:** Según los datos obtenidos el 33% que corresponde a 4 trabajadores mencionan que el gerente crea un ambiente de confianza, mientras que el 67% que corresponde a 8 trabajadores indican que el gerente no crea un ambiente de confianza.

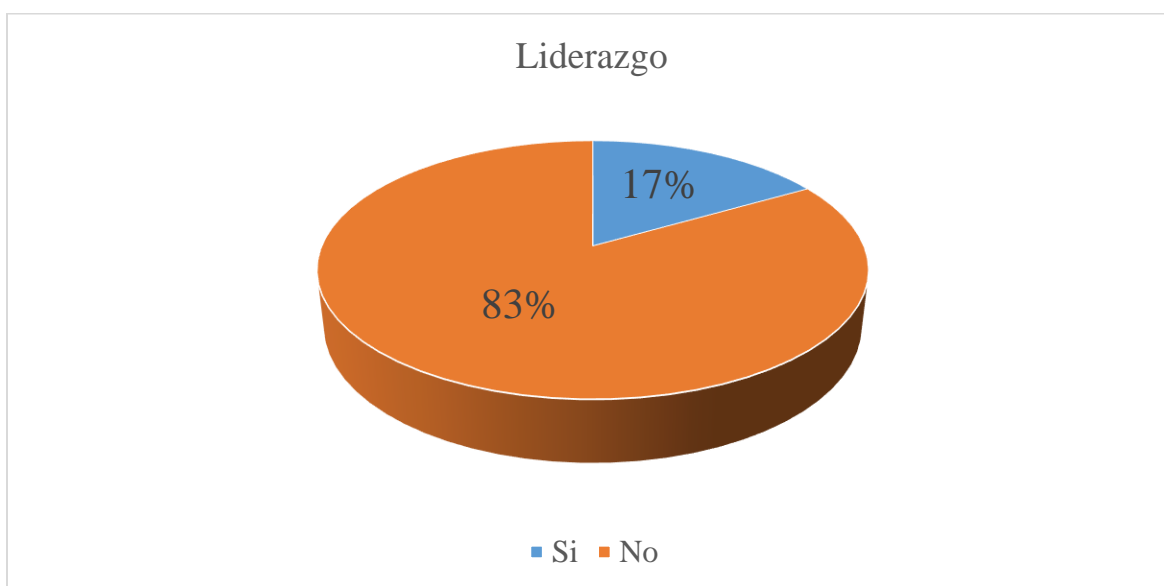
**Conclusión:** A través de los datos obtenidos se puede mencionar que los trabajadores no tienen ese ambiente de confianza con el gerente y esto es importante ya que sino no existe esa estrecha relación gerente – trabajadores, no va coexistir un vínculo que les permita a los trabajadores mostrar ciertas sugerencias o quejas, con esto se crea un ambiente de tensión y de cierto punto miedo por parte d los colaboradores de la organización.



**Tabla 14.** *Liderazgo*

N°	Pregunta	Respuestas		TOTAL
		SI	NO	
9	¿Recibe algún reconocimiento cuando realiza correctamente sus actividades?	2	10	12

**Fuente:** Elaborado por el autor.

**Figura 11.** *Liderazgo.*

**Fuente:** Elaborado por el autor.

**Análisis:** Según los datos obtenidos el 17% que corresponde a 2 trabajadores mencionan que reciben algún reconocimiento cuando realizan correctamente sus actividades, mientras que el 83% que corresponde a 10 trabajadores indican que no reciben algún reconocimiento cuando realizan correctamente sus actividades.

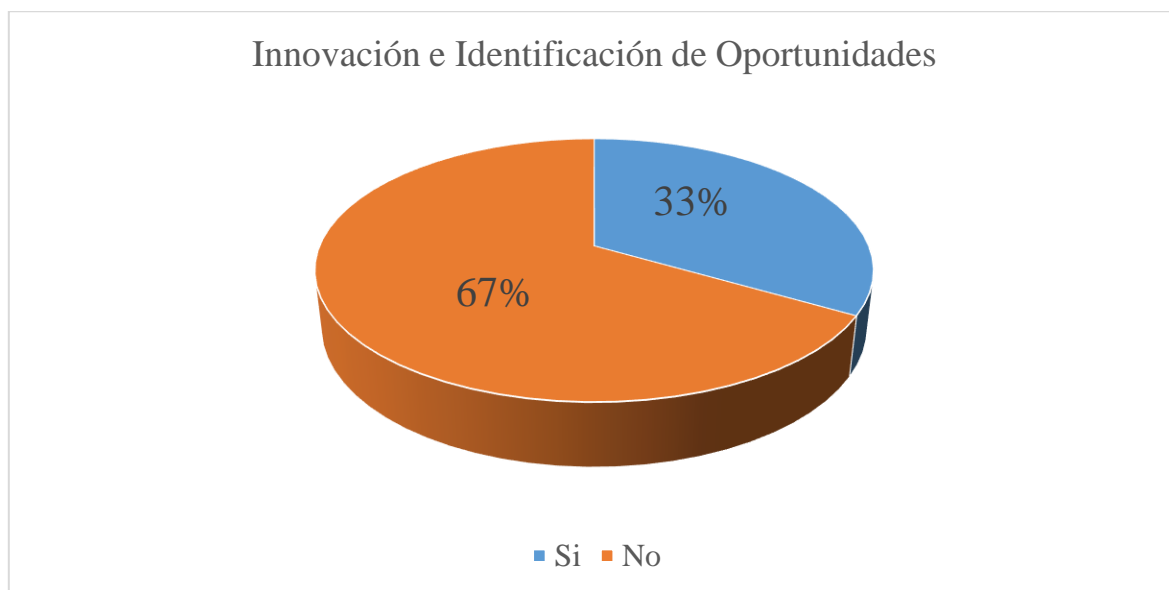
**Conclusión:** A través de los datos obtenidos se puede mencionar que la gran mayoría de los trabajadores no reciben algún tipo de reconocimiento cuando realizan sus actividades correctamente, y esto puede ser algo que desmotive e incluso que baje la autoestima del trabajador es decir provoque una disminución en su rendimiento y producción laboral, lo que puede generar en un ambiente de trabajo menos agradable.

**Tabla 15.** *Innovación e Identificación de Oportunidades*

N°	Pregunta	Respuestas		TOTAL
		SI	NO	
10	¿La organización se encuentra en constantes cambios en función a los requerimientos del clientes y nuevas formas de realizar el trabajo?	4	8	12

**Fuente:** Elaborado por el autor.

**Figura 12.** Innovación e Identificación de Oportunidades



**Fuente:** Elaborado por el autor.

**Análisis:** Según los datos obtenidos el 33% que corresponde a 4 trabajadores mencionan la organización si se encuentran en constantes cambios tanto en los requerimientos de los clientes como en las formas de realizar el trabajo, mientras que el 67% que corresponde a 8 trabajadores que indican que no se encuentran en constantes cambios tanto en los requerimientos de los clientes como en las formas de realizar el trabajo.

**Conclusión:** A través de los datos obtenidos se puede mencionar que los trabajadores casi en su gran mayoría no perciben que la organización se encuentre en constante cambios tanto en los requerimientos de los clientes como en las formas de realizar el trabajo, lo que puede conllevar a que los trabajadores caigan en una monotonía es decir que no puedan

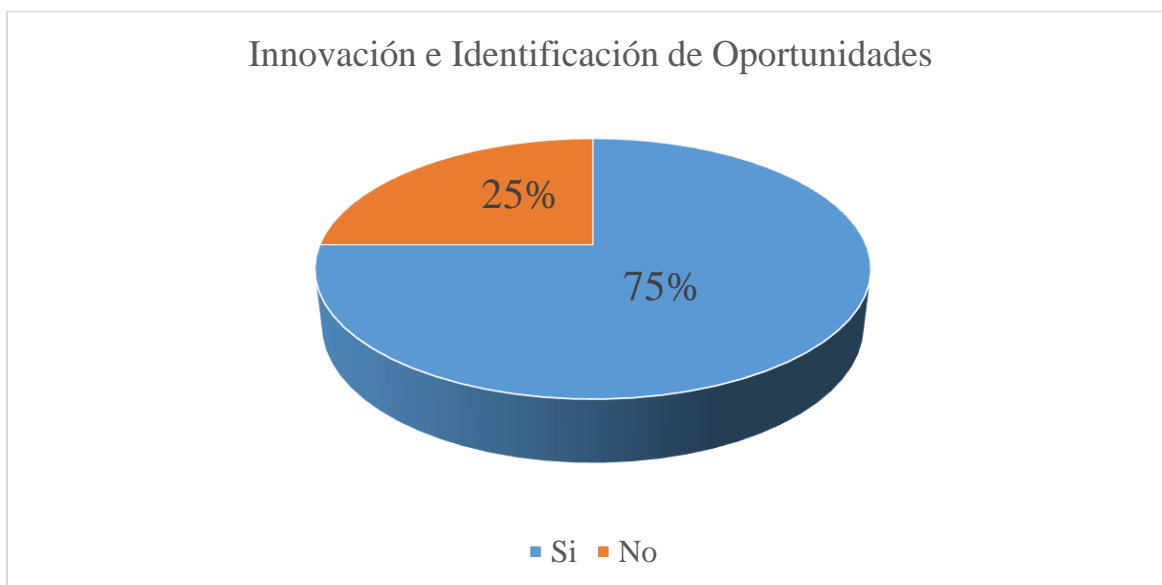
demostrar su potencial o capacidad de innovación impidiéndoles generar nuevas ideas, de esta forma se pierde eficiencia por parte de los colaboradores de la empresa.

**Tabla 16.** *Innovación e Identificación de Oportunidades*

Nº	Pregunta	Respuestas		TOTAL
		SI	NO	
11	¿Fomenta el gerente que usted utilice siempre las normas?	9	3	12

**Fuente:** Elaborado por el autor.

**Figura 13.** *Innovación e Identificación de Oportunidades*



**Fuente:** Elaborado por el autor.

**Análisis:** Según los datos obtenidos el 75% que corresponde a 9 trabajadores mencionan que el gerente fomenta que se utilice siempre las normas, mientras que el 25% que corresponde a 3 trabajadores que indican que el gerente no fomenta a que se utilicen las normas.

**Interpretación:** A través de los datos obtenidos se puede mencionar que los trabajadores casi en su totalidad perciben que el gerente fomenta que se utilice siempre las normas de la organización, este es un punto muy importante ya que los trabajadores se deben ajustar a las normas impuestas por la organización sin embargo esto también limita el criterio

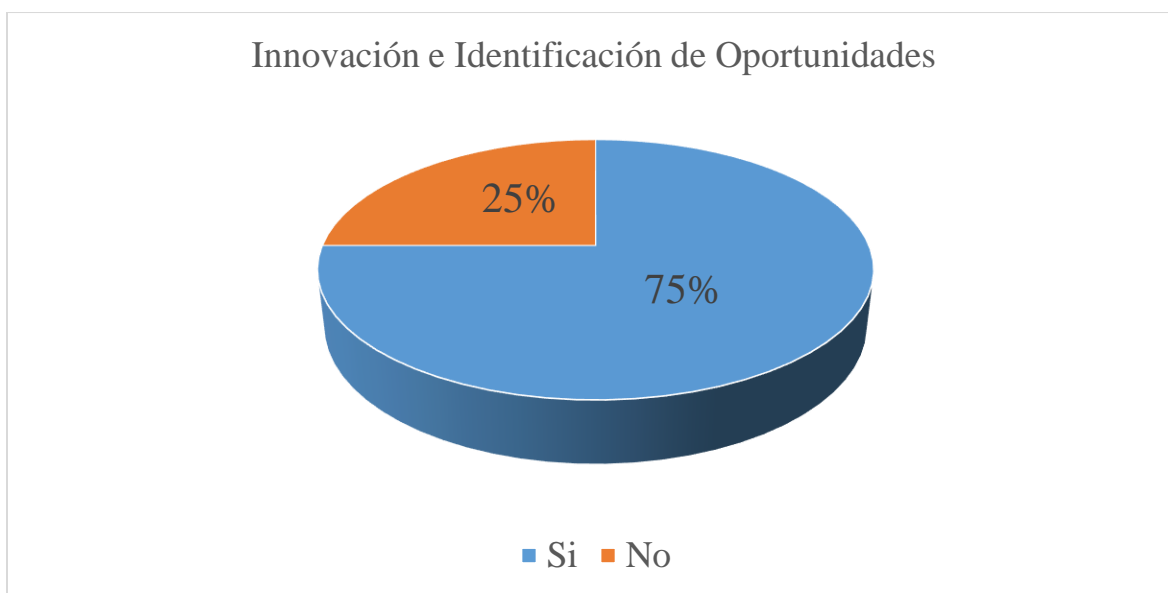
personal de cada trabajador ya que no le da es espacio para poder modificar y mejorar una acción a desarrollarse dentro de la empresa.

**Tabla 17.** *Innovación e Identificación de Oportunidades*

N°	Pregunta	Respuestas		TOTAL
		SI	NO	
11	¿Es consistente su compromiso con el cambio?	9	3	12

**Fuente:** Elaborado por el autor.

**Figura 14.** *Innovación e Identificación de Oportunidades*



**Fuente:** Elaborado por el autor.

**Análisis:** Según los datos obtenidos el 75% que corresponde a 9 trabajadores donde mencionan que son conscientes de su compromiso con el cambio, mientras que el 25% que corresponde a 3 trabajadores los mismos indican que no son conscientes de su compromiso con el cambio.

**Conclusión:** A través de los datos obtenidos se puede mencionar que los trabajadores casi en su totalidad son conscientes de su compromiso con el cambio con lo cual se puede deducir que la organización debe innovarse e inventar nuevas ideas, con lo cual se mejorara el rendimiento del personal tanto en la productividad como en la toma de decisiones por parte de los colaboradores de la empresa.

## CAPÍTULO III


### Propuesta

Elaboración de un plan de acción para mejorar el clima organizacional de los trabajadores de la empresa consultora Edefago & Asociados.

**Figura 15.** *Logo de la Empresa*



**Fuente:** Imágenes Google


	<b>PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Versión: 1 Julio 2022
---	--	--------------------------

## **Introducción**

El presente plan de acción se figura como un instrumento de orientación para el personal de la consultora con el fin de optimizar su rendimiento logrando así un desempeño dinámico por parte de los trabajadores, lo cual mejorara a la empresa ya que mediante este plan reforzarán sus habilidades y destrezas optimizando cada uno de los recursos empresariales, y con esto se mantendrá una mejora en el desempeño empresarial.

La aplicación de un plan de acción en el clima organizacional ayudará a mejorar el ambiente existente en la empresa para que así los empleados puedan desempeñar sus actividades de mejor manera y evitar problemas graves en un futuro, teniendo en cuenta que en la empresa el clima organizacional es un aspecto muy relevante, en todo momento ya y es un punto clave para el éxito y desempeño laboral correcto de los trabajadores, por lo cual este plan de acción se convierte en una herramienta fundamental para que la empresa mejore su productividad y rendimiento.

El presente plan de acción busca mejorar las cuatro dimensiones estudiadas en este proyecto de investigación a saber: toma de decisiones, liderazgo, innovación e identificación de oportunidades y trabajo en equipo, mediante el uso de estrategias que serán propuestas para mejorar el clima organizacional de tal manera que tanto la empresa y los colaboradores de la misma estén un ambiente laboral aboral agradable, relajado obteniendo colaboradores comprometidos con la empresa y motivados.

	<b>PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Versión: 1 Julio 2022
---	--	--------------------------

## Objetivos

### Objetivo General

Elaborar un plan de acción sobre el clima organizacional de la consultora Edufago & Asociados para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores de la misma.


### *Objetivos Específicos*

- Implementar estrategias para ser aplicadas a colaboradores de la empresa que contribuyan a mejorar el clima organizacional.
- Establecer normativas que favorezcan el clima organizacional.

## Toma de Decisiones

La toma de decisiones es un proceso que se desarrolla en todas las organizaciones, su intención entre otras, son disminuir los riesgos, solucionar problemas y aprovechar las oportunidades. La toma de decisiones permite a las mismas ventajas competitivas a través de un mejor posicionamiento en el mundo empresarial, aceptando mejor los cambios, y adaptándose a los requerimientos de sus clientes.


Es por ello que esta característica de la toma de decisiones es un punto vital dentro del mundo empresarial, en el caso de la consultora Edufago & Asociados, según investigaciones sobre los empleados, los empleadores no piensan en la toma de decisiones y necesitan mejorar en esta área, pues de esta manera pueden aumentar el desempeño y la productividad de sus trabajadores y así ofrecer soluciones creativas.

	<b>PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Versión: 1 Julio 2022
---	--	--------------------------

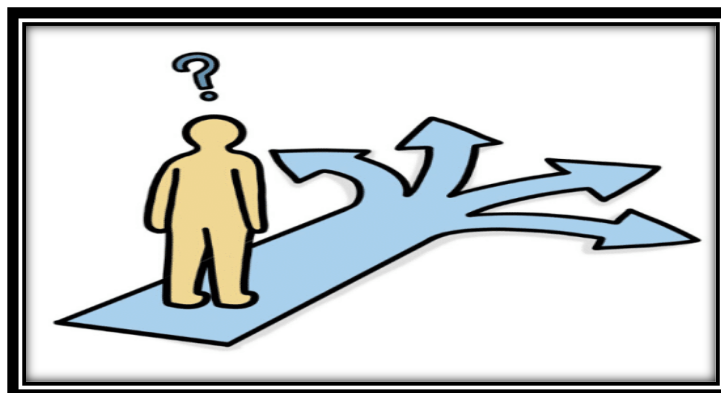
**Las estrategias que se proponen para mejorar la toma de decisiones dentro de la consultora, son las siguientes:**

1. Fortalecer la comunicación en la consultora a través de una política de unidad que genere la confianza del empleado.
2. Crear espacios de aprendizaje dentro de la organización, sobre la importancia de la toma de decisiones, otorgándole la relevancia de la misma.
3. Generar confianza entre todos los trabajadores al poner en práctica las sugerencias o nuevas ideas proporcionadas por los mismos colaboradores.
4. Delegar la responsabilidad de actividades específicas que desarrolle en la organización en aquellas personas que muestren mayor iniciativa y posean el debido conocimiento.
5. Contratar personal externo para asesoramiento en caso de que gerencia, líderes de equipo y colaboradores no estén lo suficientemente convencidos a la hora de tomar una decisión.
6. Respetar la toma de decisiones realizada por cada equipo de trabajo, brindándole así autonomía, confianza y poder para ejecutar las decisiones.
7. Instaurar canales de comunicación prácticos y seguros entre gerencia y colaboradores de la organización, que ayude a tener una interacción mucho más ágil y precisa entre las dos partes para la toma de decisiones conjuntas y la solución de problemas más ágilmente, utilizando medios de comunicación internos como correos institucionales o WhatsApp corporativo.
8. Retroalimentar continuamente a los empleados en las funciones que haya realizado en la consultora, para de esta manera corregir errores y ser más eficiente.
9. Atender las sugerencias y quejas de parte de los colaboradores de la organización para tomar las decisiones que mejorarán el clima laboral.
10. Brindar capacitaciones a todos los trabajadores que conforman la organización, sobre métodos para tomar decisiones.



	<p align="center"><b>PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL</b></p>	<p align="right">Versión: 1 Julio 2022</p>
---	--	--

**Figura 16.** *Toma de Decisiones*




*Fuente:* Imágenes Google

### **Trabajo en equipo**


Dentro de la organización el trabajo en equipo es considerado un punto clave y una ventaja competitiva, ya que trabajar de esta manera permite aumentar la productividad, competitividad y logro de objetivos. En el trabajo en equipo son esenciales la cooperación, la comunicación y la información entre colaboradores estimulando de esta manera la participación, generando una mejora y un incremento de la calidad, siendo el beneficio no solo para la organización sino para el equipo, esto sucede cuando hay un grupo de personas talentosas, con conocimientos específicos y buen uso de las habilidades lo cual logra una función importante dentro de la empresa.

En lo concerniente al trabajo en equipo, se debe fortalecer este aspecto en la empresa, para que las tareas sean realizadas de manera eficiente; generando así una correcta actitud por parte de los trabajadores, y así evitar conflictos que entorpezcan el desempeño grupal, fomentando de esta manera un adecuado ambiente en la organización, aumentando la motivación y generando mayor compromiso por parte del personal.

	<b>PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Versión: 1 Julio 2022
---	--	--------------------------

**Las estrategias que se proponen para mejorar el trabajo equipo dentro de la consultora, son las siguientes:**

1. Mantener reuniones de trabajo en un espacio físico agradables es decir en mesas largas, sin separaciones, estimulando así el trabajo colaborativo y la generación de ideas.
2. Fortalecer el sentido de pertenencia del empleado con su equipo de trabajo por medio de actividades recreativas adicionales a las tareas laborales.
3. Rotar los equipos de trabajo con el propósito que todos los colaboradores de la consultora se conozcan y logren integrar equipos con diferentes personas.
4. Generar tareas diferentes que requieran interacción con las demás áreas de la organización para lograr un ambiente de confianza y equipo.
5. Hacer un seguimiento de todas las actividades de los equipos de trabajo formados en la organización, con el fin de verificar si la distribución de los mismos cumple con el propósito de integrar a los colaboradores de la empresa
6. Organizar actividades recreativas fuera del horario laboral que fomenten el compañerismo.
7. Formalizar un manual de convivencia el mismo que servirá para promover el compañerismo mediante la buena comunicación y trabajo grupal.
8. Realizar funciones en equipo de acuerdo a las destrezas y experiencias de cada uno de los colaboradores, y estas deben ser identificadas por el líder de equipo.
9. Apoyar la capacitación para los equipos más destacados de la empresa.
10. Asignar tareas especiales al equipo de trabajo que muestran iniciativa.

	<b>PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Versión: 1 Julio 2022
---	--	--------------------------

**Figura 17.** Trabajo en equipo




**Fuente:** Imágenes Google

### **Liderazgo**

Es la capacidad que posee una persona para influir en otra, de esta manera guiarla hacia la consecución de una meta en común, ofreciéndoles cierto grado de seguridad y de confianza. Así mismo, el líder dentro de una organización es supremamente valioso debido a los desafíos que debe lograr en su área de trabajo, el mismo debe tener la habilidad de convencer y motivar al equipo, ser creativo e inspirador, responsable y emprendedor; con el propósito de la obtención del objetivo planteado.

En la consultora Eufago & Asociados se ha notado un liderazgo deficiente según se muestra en los datos obtenidos en las encuestas, lo que genera que los equipos de trabajo no tengan claro los objetivos a cumplir, es decir que baja su compromiso y la confianza de los miembros del equipo, además la interacción interpersonal en el mismo se debilita, dificultando aún más la


	<b>PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Versión: 1 Julio 2022
---	--	--------------------------

solución de problemas y toma de decisiones que a la postre genera pérdidas a nivel productivo laboral y debilidad a nivel empresarial.

Así es que mediante este plan de acción se propone que la empresa fomente un buen y adecuado liderazgo el cual ayudará tanto a la empresa como sus empleados a lograr un ambiente de confianza y dinámico en la que la organización pueda con la participación de sus empleados alcanzar los objetivos planteados.

**Las estrategias que se proponen para mejorar liderazgo dentro de la consultora, son las siguientes:**

1. Efectuar reuniones quincenales tanto el líder del equipo como sus respectivos integrantes para discutir sobre los logros alcanzados y los fracasos del mismo.
2. Conservar la comunicación líder - equipo de manera cordial afectiva y respetuosa a fin de establecer objetivos claros y factibles.
3. Instaurar objetivos reales y medibles asimismo darles seguimiento en las reuniones quincenales.
4. Establecer metas por equipo, las mismas que serán propuestas de manera participativa por los equipos de trabajo de la organización.
5. Otorgar las debidas felicitaciones y reconocimientos en público al colaborador que más haiga destacado por parte del líder, con lo cual no solo motivara al trabajador sino al equipo.
6. Brindar capacitación y charlas sobre el liderazgo a los líderes de cada equipo de la organización.
7. Elaborar reuniones con cada integrante del equipo, para instaurar sus responsabilidades y resultados, esto beneficiara a que el colaborador se sienta tomado en cuenta por la consultora y que su trabajo sea valorado.


	<b>PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Versión: 1 Julio 2022
---	--	--------------------------

8. Elevar la concientización sobre el cuidado de la salud mediante reuniones de trabajo mensuales en las que se aconsejen, medidas a tomar y hábitos que se pueden adoptar para mejorar la calidad de vida de los colaboradores.
9. Saber motivar al equipo de trabajo con ideas nuevas.
10. Fomentar reuniones para escuchar los diversos problemas de trabajo que puedan existir y brindar ideas de solución, así también para escuchar ideas sobre la manera de mejorar el trabajo.

**Figura 18.** *Liderazgo*



**Fuente:** Imágenes Google

	<b>PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Versión: 1 Julio 2022
---	--	--------------------------

### **Innovación e Identificación de Oportunidades**


La innovación se ha convertido en un pilar esencial y fundamental dentro de una organización, es por ello que se buscan nuevas formas para mejorar su rendimiento, ya sea mediante el uso de las nuevas tecnologías o cambios en las políticas de una empresa. Estas oportunidades de innovación dotan de valor agregado a un negocio y dependen de una serie de factores que deben controlarse como parte del proceso de innovación. Por lo tanto, será necesario analizar factores externos e internos para concluir dónde están las oportunidades reales de innovación que se deben aprovechar.

Para la empresa consultora Edufago & Asociados, la innovación es una característica que no ha sido desarrollada, esto es algo que debe mejorar la organización ya que en la actualidad se atraviesa por un entorno lleno de cambios, por tanto, la política de innovación empresarial debe ajustarse a la realidad de la empresa.

Al mismo tiempo, los retos de la innovación son una herramienta que permite como empresa evitar la lentitud en la gestión provocada por una planificación estratégica desfasada y apostar por una gestión empresarial más flexible y adaptada a los tiempos de la sociedad, la innovación y una cultura de experimentación caracterizan a las empresas creativas e innovadoras.

**Las estrategias que se proponen para mejorar la innovación dentro de la consultora, son las siguientes:**

1. Realizar una lluvia de ideas, donde todos los miembros de los equipos de trabajo de la organización se retroalimenten de las iniciativas de innovación que realice cada integrante del equipo.
2. Reconocer las innovaciones internas de los colaboradores de la organización mediante incentivos que serán brindados por la gerencia de la consultora.


	<p><b>PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL</b></p>	<p>Versión: 1 Julio 2022</p>
---	---	----------------------------------

3. Brindar las mayores facilidades a los colaboradores que compone la organización para asistir a eventos, charlas y capacitaciones sobre innovación
4. Escuchar las sugerencias emitidas por los clientes de la consultora para mejorar la prestación de servicios de la misma.
5. Fomentar alianzas de carácter estratégico con entidades educativas en modalidad a distancia, que permitan aumentar la formación profesional de los colaboradores.
6. Diseñar una estrategia de comunicación mediante la cual ayude a conocer la definición de innovación, y su importancia a todos los trabajadores de la consultora.
7. Establecer una línea de incentivos con el propósito de fomentar la participación de todos los colaboradores de la organización generando así novedosas ideas en el proceso innovador.
8. Informar al personal de la consultora los beneficios de la innovación mediante charlas, talleres brindados por los líderes de cada equipo.
9. Desarrollar un sistema de feedback ya sea presencial y digital (online) mediante reuniones semanales donde cada área de la organización de a conocer las posibles innovaciones a ejecutarse.

**Figura 19.** *Innovación e Identificación de Oportunidades.*



**Fuente:** Imágenes Google


	<b>PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Versión: 1 Julio 2022
---	--	--------------------------

## CONCLUSIONES

A través de la revisión bibliográfica desarrollada en el primer capítulo se pudo ampliar los conceptos y teorías sobre clima organizacional y sus dimensiones, lo cual permitió ampliar y extender con mayor conocimiento el desarrollo de este proyecto.

Se diagnosticó e identificó que la empresa Consultora Edufago & Asociados, posee problemas en los cuatro componentes analizados en la investigación. A través de la encuesta realizada se evidenció, que en la dimensión toma de decisiones el 75% de los colaboradores perciben que su jefe inmediato no crea cohesión, participación, ni les permiten proponer ideas para solucionar diferentes problemas que se presentan en la organización, generando disputas entre colaboradores y dificultad en la toma de decisiones importantes. En lo que respecta al trabajo en equipo, se puede observar en los resultados que el 67% de los empleados manifiestan su descontento ya que no se realiza el desarrollo de las actividades o tareas con participación de todos los miembros del equipo, generando por lo tanto individualismo y aislamiento al momento de realizar el trabajo en su área de competencia. A través de los datos obtenidos en la dimensión de liderazgo se pudo apreciar que el 83% de los empleados no reciben orientación, guía y/o acompañamiento del jefe inmediato de manera que los colaboradores al no recibir retroalimentación por parte de su superior sienten desmotivación e inseguridad de su desempeño laboral. Continuando con el análisis de los resultados, se evidenció que en el factor de innovación e identificación de oportunidades el 67% de los funcionarios perciben que la empresa no da oportunidad a crear, desarrollar o innovar nuevos procesos que optimicen los procesos y por ende los resultados de la organización, limitándose por este motivo a realizar las actividades de manera mecánica.



	<b>PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Versión: 1 Julio 2022
---	--	--------------------------

### **RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la gerencia de la empresa Consultora Edufago & Asociados evaluar semestralmente, haciendo énfasis en las dimensiones: trabajo en equipo, innovación e identificación de oportunidades, liderazgo y toma de decisiones a fin de verificar que dichos factores han mejorado, una vez que se han ejecutado las sugerencias establecidas en el capítulo 3 del presente proyecto de investigación.

Se recomienda realizar programas que generen unidad en donde el objetivo sea fomentar las relaciones interpersonales, trabajo en equipo y participación de todos los miembros de la organización en donde se socialicen las ideas, de tal motivo se logrará mantener un buen clima laboral.

Se sugiere a la gerencia de Edufago y Asociados se facilite y se asigne el presupuesto necesario para llevar a cabo todas las acciones que mejoren el clima laboral de la organización y de esta manera contar con colaboradores comprometidos con la empresa y generando productividad en la misma.

Recomendar al gerente de la consultora el socializar la propuesta establecida en el capítulo número tres del presente proyecto e implementar las actividades y estrategias del mismo a fin de obtener mejores resultados en el rendimiento y satisfacción laboral.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ayoví Caicedo, Jorgely.** “Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones”. *FIPCAEC*. [En línea]. (2019). (Ecuador). Volumen 4 N° 4. ISSN: 2588-090X. Disponible en: <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/39/70#:~:text=En%20el%20trabajo%20en%20equipo,de%20dicho%20equipo%2C%20imprimir%20unas>
- Brito Carrillo, Clara et al.** “Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio”. *Información tecnológica*. [En línea]. (2020). (Colombia). Volumen 31 N° 1. ISSN: 0718-0764. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n1/0718-0764-infotec-31-01-141.pdf>
- Brunet, L.** *El clima de trabajo en las organizaciones*. [en línea]. 1999. [Consulta: 2022-02-22]. Disponible <https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
- Cabeza de Vergara, Leonor & Muñoz Santiago, Alberto Elías.** “Análisis del proceso de toma de decisiones, visión desde la pyme y la gran empresa de Barranquilla”. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*. [En línea]. (2010). (Colombia). Volumen 6 N° 10. ISSN: 1900-5016. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4096/409634363002.pdf>
- Conexión Esan.** *Estrategias para obtener un buen clima laboral*. [en línea]. 2018. [Consulta: 2022-03-05]. Disponible [http://e-](http://e-estrategias-para-obtener-un-buen-clima-laboral) <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/estrategias-para-obtener-un-buen-clima-laboral>
- Charry Condor, Héctor Omar.** “La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público”. *Comuni@cción*. [En línea]. (2018). (Perú). Volumen 19 N° 1. ISSN: 2219-7168. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>
- Chiavenato, Idalberto.** *Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*. [en línea]. 2010. [Consulta: 2022-02-26]. Disponible

<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2873/1/Comportamiento%20organizacional.pdf>

**García Gómez, Fabián Humberto.** “Plan de acción para mejorar el clima organizacional en LA CONSTRUCTORA JR S.A.S en la ciudad de Cúcuta Norte de Santander”. [En línea] (Trabajo de titulación). (Ingeniería Industrial). Universidad Libre Seccional Cúcuta. Cúcuta, Colombia. 2013. p.21. [Consulta: 2022-03-26]. Disponible en: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11780/PLAN%20DE%20ACCION%20PARA%20MEJORAR%20EL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20EN%20LA%20CONSTRUCTORA%20JR%20S.A.S%20EN%20LA%20CIUDAD%20DE%20CUCUTA%20NORTE%20DE%20SANTANDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

**García Monsalve, Jhenyfer.** “Innovación organizacional como factor de competitividad empresarial en MYPES durante el Covid-19”. *Cuadernos de Comunicación: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, [En línea]. (2021). (Perú). Volumen 12 N° 2. ISSN: 2219-7168. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n2/2219-7168-comunica-12-02-99.pdf>

**García Solarte, Mónica.** “Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual”. *Cuadernos de Administración*. [En línea]. (2009). (Colombia). Volumen 42 N° 1. ISSN: 0120-4645. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>

**García Ríos, Rosario et al.** “Toma de decisiones empresariales: un enfoque multicriterio multiexperto”. *Ingeniería Industria*. [En línea]. (2007). (Cuba). Volumen 28 N° 1. ISSN: 0258-5960. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433562007.pdf>

**Haro Carrillo, Fernando et al.** “Importancia de la innovación y su ejecución en la estrategia empresarial”. *INNOVA Research Journal*. [En línea]. (2017). (Ecuador). Volumen 2 N° 5. ISSN: 2477-9024. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5994740>

**Herrera Román, Andrea Karina & Ruiz Tapia, Emilio Francisco** “Importancia del liderazgo dentro de las organizaciones”. [En línea] (Trabajo de titulación). (Ingeniería en Administración de Empresas). Universidad Cooperativa de Colombia. Santa Marta, Colombia. 2017. p.33. [Consulta: 2022-02-19]. Disponible en: [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7060/4/2017\\_importancia\\_liderazgo\\_organizaciones.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7060/4/2017_importancia_liderazgo_organizaciones.pdf)

**Lasluisa Lara, Lizbeth Estefanía.** “Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CAPOLIVERY.CIA.LTDA” [En línea] (Trabajo de titulación). (Psicóloga Industrial). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. 2016. p.43. [Consulta: 2022-03-11]. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24329/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20DESEMPE%20C3%91O%20LABORAL%20EN%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20EMPRESA%20CAPOLIVERY.CIA.LTDA.pdf>

**La Prensa Gráfica.** La importancia de la innovación en las empresas. [en línea]. 2017. [Consulta: 2022-04-15]. Disponible <http://e-https://www.laprensagrafica.com/revistas/La-importancia-de-la-innovacion-en-las-empresas-20170721-0050.html>

**Linares, Xiomara et al.** “Capital humano, gestión académica y desarrollo organizacional”. *Educación Médica Superior*. [En línea]. (2013). (Cuba). Volumen 27 N° 3. ISSN: 0864-2141. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v27n3/ems14313.pdf>

**Luz Viridiana, Williams Rodríguez.** “Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública”. [En línea] (Trabajo de titulación). (Maestría en Psicología). Universidad Autónoma de Nuevo León. Monterrey, México. 2013. p.31. [Consulta: 2022-02-15]. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

**Madero Gómez, Sergio Manuel.** “Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores”. *Acta Universitaria*. [En línea]. (2019). (México). Volumen 29 N° 1. ISSN: 2007-9621. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/au/v29/2007-9621-au-29-e2153.pdf>

**Molina Sabando, Lizandro et al.** “El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas”. *Domino de Ciencias*. [En línea]. (2016). (Ecuador). Volumen 2 N° 4. ISSN: 2477-8818. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802885>

**Organización para la Cooperación y el Desarrollo económicos.** *Directrices para la recogida e interpretación de información relativa a innovación*. [en línea]. 2018. [Consulta: 2022-03-07]. Disponible <http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM001708.pdf>

**Pautt, Geli.** “Liderazgo y dirección: dos conceptos distintos con resultados diferentes”. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*. [En línea]. (2011). (Colombia). Volumen 19 N° 1. ISSN: 0121-6805. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v19n1/v19n1a13.pdf>

**Ramos Moreno, Diana Constanza.** “El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje”. [En línea] (Trabajo de titulación). (Psicología). Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD. Cundinamarca, Colombia. 2013. p.21. [Consulta: 2022-03-14]. Disponible en: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=861A0ACF3D4355CED6555E8AECB5FAC7.jvm1?sequence=1>

**Ramos Villegas, Jesús Alejandro.** “Análisis del clima organizacional para una adecuada toma de decisiones de la empresa de alambrados y distribuciones del golfo S.A. de C.V”. [En línea] (Trabajo de titulación). (Administración). Universidad de Sotavento. Veracruz, México. 2013. p.18. [Consulta: 2022-03-12]. Disponible en: <http://132.248.9.195/ptd2014/febrero/0708408/0708408.pdf>

**Rodríguez Cruz, Yunier.** “Gestión de Información y del Conocimiento para la toma de decisiones organizacionales”. *Bibliotecas. Anales de Investigación*. [En línea]. (2015). (Cuba). Volumen 11 N° 1. ISSN: 1683-8947. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5704545>


**Sánchez Trujillo, Magda Gabriela & García Vargas, María de Lourdes.** “Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio”. *Scientia Et Technica*. [En línea]. (2017). (Colombia). Volumen 22 N° 2. ISSN: 0122-1701. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>

**Segura Gálvez, Mariana.** *Análisis de clima organizacional*. [en línea]. 2013. [Consulta: 2022-04-01]. Disponible [http://espacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500839/n9.3\\_An\\_lisis\\_de\\_clima\\_organizaciona\\_l.pdf](http://espacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500839/n9.3_An_lisis_de_clima_organizaciona_l.pdf)

**Torrrecilla, Oscar Donato.** *Clima organizacional y su relación con la productividad laboral*. [en línea]. 2016. [Consulta: 2022-02-20]. Disponible [https://www.ecotec.edu.ec/material/material\\_2018D1\\_PSI105\\_01\\_91503.pdf](https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2018D1_PSI105_01_91503.pdf)

**Torrelles, Cristina et al.** “Competencia de trabajo en equipo: definición y categorización”. *Profesorado*. [En línea]. (2011). (España). Volumen 15 N° 3. ISSN: 1989-639X. Disponible en: <https://www.ugr.es/~recfpro/rev153COL8.pdf>

**Zúñiga Morales, Gloria Elizabeth.** “Implementación de un plan de acción para mejora del clima laboral en los empleados de una institución financiera” [En línea] (Trabajo de titulación). (Psicóloga Industrial). Universidad Católica del Ecuador. Ambato, Ecuador. 2015. p.29. [Consulta: 2022-03-08]. Disponible en: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1096/1/75648.pdf>

	<b>ANEXOS</b>	Versión: 1 Julio 2022
---	---------------	--------------------------


### Anexo 1. Informe del Anti plagio

## Resultado del análisis


Archivo: Caisa Rojas, Andrea Carolina.pdf

### Estadísticas

**Sospechosas en Internet: 5,08%**

Porcentaje del texto con expresiones en internet .

**Sospechas confirmadas: 3,8%**

Confirmada existencia de los tramos en las direcciones encontradas .

**Texto analizado: 67,63%**

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 encontrados:

Dirección (URL)	Ocurrencias	Semejanza
<a href="https://universidadesvirtuales.co/universidad-nacional-abierta-y-a-distancia.html">https://universidadesvirtuales.co/universidad-nacional-abierta-y-a-distancia.html</a>	102	2,15 %
<a href="https://www.ugr.es/~recfpro/rev153COL8.pdf">https://www.ugr.es/~recfpro/rev153COL8.pdf</a>	23	9,02 %
<a href="https://es.slideshare.net/juliomathews/manual-de-oslo-31692530">https://es.slideshare.net/juliomathews/manual-de-oslo-31692530</a>	17	10,46 %
<a href="https://edinun.com/HojasDeVida/280983_HOJA_DE_VIDA_ACTUALIZADA_2018.pdf">https://edinun.com/HojasDeVida/280983_HOJA_DE_VIDA_ACTUALIZADA_2018.pdf</a>	9	2,46 %
<a href="https://www.gob.ec/index.php/sri/tramites/anexo-retenciones-fuente-relacion-dependencia-rdep">https://www.gob.ec/index.php/sri/tramites/anexo-retenciones-fuente-relacion-dependencia-rdep</a>	7	2,11 %
<a href="https://repository.unilivre.edu.co/handle/10901/11780">https://repository.unilivre.edu.co/handle/10901/11780</a>	6	1,86 %


### Texto analizado:

Instituto Superior Tecnológico Honorable Consejo Provincial De Pichincha Carrera Gestión Del Talento Humano


Proyecto de grado integrador para la obtención del título de tecnólogo (a) en Gestión Del Talento Humano

Tema: El clima organizacional para la implementación de planes de acción de la Consultora Eufago & Asociados


Autor: Caisa Rojas, Andrea Carolina

	<b>ANEXOS</b>	Versión: 1 Julio 2022
---	---------------	--------------------------

### Anexo 1. Encuesta

			
<b>ENCUESTA DE CLIMA LABORAL</b>			
<p>El cuestionario, con fines académicos, dirigida a los miembros de la consultora Edufago &amp; Asociados. de la ciudad de Quito, su respuesta será de vital importancia para el desarrollo del proyecto de la asignatura Trabajo Titulación de la carrera de Talento Humano del Instituto Superior Pichincha.</p>			
<b>Instrucciones:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lea cuidadosamente cada pregunta antes de contestar.</li> <li>• Marque con una (x) la respuesta que considere correcta.</li> <li>• No realice borrones ni tachones</li> <li>• Responda con absoluta sinceridad.</li> <li>• La información proporcionada será confidencial y anónima.</li> </ul>			
<b>No.</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Opciones</b>	
		SI	NO
<b>TOMA DE DESICIONES</b>			
1	¿Dentro de su puesto de trabajo le permiten tomar decisiones?	5	7
2	¿Cuenta con el apoyo de su jefe inmediato y el empodera para solucionar problemas?	6	6
3	¿Su jefe inmediato genera cohesión, participación y permite dar ideas para la solución de un problema en la organización?	3	9
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>			
4	¿Es difícil tener acceso a la información para realizar su trabajo?	4	8
5	¿La comunicación entre compañeros es idónea?	7	5



 <b>EDUFAGO &amp; ASOCIADOS</b> CONSULTORA TRIBUTARIA, CONTABLE Y FINANCIERA	<b>ANEXOS</b>	Versión: 1 Julio 2022
--	---------------	--------------------------

6	¿Al realizar actividades en equipo se siente usted integrado?	4	8
<b>LIDERAZGO</b>			
7	¿Su líder le acompaña, guía y orienta en procesos a su cargo?	4	8
8	¿El gerente crea un ambiente de confianza?	4	8
9	¿Recibe algún reconocimiento cuando realiza correctamente sus actividades?	2	10
<b>INNOVACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES</b>			
10	¿La organización se encuentra en constantes cambios en función a los requerimientos de los clientes y nuevas formas de realizar el trabajo?	4	8
11	¿Fomenta el gerente que usted utilice siempre las normas?	9	3
12	¿Es consistente su compromiso con el cambio?	9	3