

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

TEMA:

**La influencia del clima laboral en la motivación del personal administrativo de una
empresa de Guayaquil.**

AUTORES:

Meneses Castillo, Carolina Denisse

Mejía Mero, Sandra Andreina

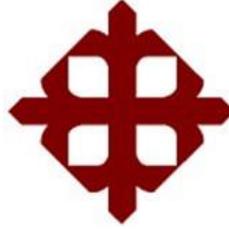
**Previo a la obtención del grado Académico de:
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

TUTOR:

Ing. Bajaña Villagómez Yanina Shegia Ph.D.

Guayaquil, Ecuador

2022



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

CERTIFICACIÓN

Certifico/amos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Psicóloga Clínica Carolina Denisse Meneses Castillo** y por la **Ingeniera Comercial Sandra Andreina Mejía Mero**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano.

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Bajaña Villagómez Yanina Shegia Ph.D.

REVISOR

Ing. Freddy Ronalde Camacho Villagómez Ph.D.

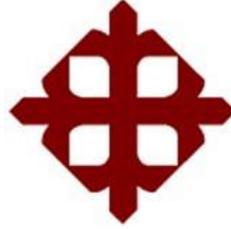
DIRECTORA DEL PROGRAMA



Firmado electrónicamente por:
**ZOILA ROSA
BUSTOS GOYA**

Ing. Zoila Bustos Goya, Mgs.

Guayaquil, a los 2 días del mes de agosto del año 2022



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **Carolina Denisse Meneses Castillo** y **Sandra Andreina Mejía Mero**

DECLARAMOS QUE:

El Proyecto de Investigación “**La influencia del clima laboral en la motivación del personal administrativo de una empresa de Guayaquil.**” previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

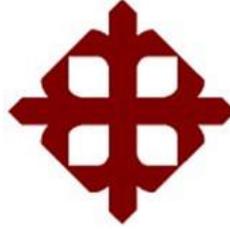
En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del artículo profesional de alto nivel del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 2 días del mes de agosto del año 2022

LOS AUTORES

Carolina Denisse Meneses Castillo

Sandra Andreina Mejía Mero



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Carolina Denisse Meneses Castillo** y **Sandra Andreina Mejía Mero**

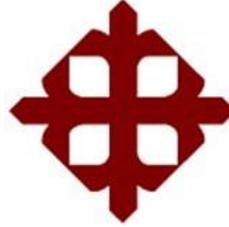
Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación para obtener el título de Master en Gestión de Talento Humano** titulado: “**La influencia del clima laboral en la motivación del personal administrativo de una empresa de Guayaquil**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi/nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 2 días del mes de agosto del año 2022

LAS AUTORAS

Carolina Denisse Meneses Castillo

Sandra Andreina Mejía Mero



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

INFORME DE URKUND

The screenshot displays the URKUND interface with the following information:

Documento	Tesis Meneses Carolina y Mejía Sandra.doc (D137394609)
Presentado	2022-05-20 11:52 (-05:00)
Presentado por	freddy.camacho.villagomez@gmail.com
Recibido	freddy.camacho.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	TESIS [MENESES-MEJIA] Mostrar el mensaje completo 2% de estas 39 páginas, se componen de texto presente en 9 fuentes.

TEMA: La influencia del clima laboral en la motivación del personal administrativo de una empresa de Guayaquil.

MAESTRANTES: Mejía Mero Sandra Andreina y Meneses Castillo Carolina Denisse

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, I COHORTE

ELABORADO POR:

Ing. Yanina Bajaña Villagómez, Ph.D.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACION

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme dado sabiduría y paciencia a lo largo de la maestría.

A mis padres, por haberme enseñado a ser perseverante y por haberme ayudado a alcanzar esta meta.

A mi tutora por habernos aportado con sus conocimientos, porque sin ella no hubiera sido posible esta tesis.

A la Universidad, ya que sin esta institución no habiéramos podido llegar hasta donde estamos.

Carolina Denisse Meneses Castillo

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme dado sabiduría y paciencia a lo largo de la maestría.

A mis padres, por haberme enseñado a ser perseverante y por haberme ayudado a alcanzar esta meta.

A mi tutora por habernos aportado con sus conocimientos, porque sin ella no hubiera sido posible esta tesis.

A la Universidad, ya que sin esta institución no hubiéramos podido llegar hasta donde estamos.

Sandra Andreina Mejía Mero

Dedicatoria

Todo mi esfuerzo, se lo dedico especialmente a mi hija ya que fue mi motor para lograr este sueño, este título es tuyo mi Carolina, a mi madre y mi padre porque sin ellos jamás hubiera podido alcanzar esta meta y porque gracias a los dos, soy lo que soy. Te amo mamá y papá.

Carolina Denisse Meneses Castillo

Dedicatoria

Todo mi esfuerzo, se lo dedico especialmente a mi familia ya que fue mi motor para lograr este sueño. A mi madre porque sin ella jamás hubiera podido alcanzar esta meta y porque gracias a ti, soy lo que soy. Te amo mamá.

Sandra Andreina Mejía Mero

Índice General

Contenido	
Resumen	XVI
Abstract	XVII
Introducción	18
Antecedentes.....	19
Planteamiento del problema de investigación.....	20
Justificación.....	22
Formulación del Problema de Investigación.....	23
Objetivos.....	23
Objetivos General	23
Objetivos Específicos.....	23
Preguntas de investigación	24
Hipótesis general.....	24
Hipótesis específicas	24
Capítulo I.....	25
Marco conceptual.....	25
Personal Administrativo.....	25
Clima Laboral	25
Comportamiento Organizacional	26
Satisfacción laboral.....	26
Desempeño laboral.....	26
Marco teórico	27
¿Qué es clima laboral?	27
Factores que influyen en el clima laboral	30
Comunicación Organizacional	30

Colaboración.....	31
Liderazgo.....	32
Estilos del liderazgo.....	33
Plan de Carrera profesional.....	34
Satisfacción.....	35
Dedicación al trabajo.....	36
Compromiso organizacional.....	36
Estado de ánimo en el trabajo.....	37
Condiciones físicas.....	37
Motivación Laboral.....	38
MARCO REFERENCIAL.....	39
Antecedentes de la Investigación.....	39
Marco legal.....	42
Capitulo II.....	44
Marco Metodológico.....	44
Enfoque.....	44
Método de Investigación.....	45
Alcance de la investigación.....	46
Población.....	48
Muestra.....	48
Fuentes y técnicas de recolección de información.....	49
Fuentes de información primaria.....	49
Fuentes de información secundaria.....	49
Aplicación del instrumento.....	50
Variabes.....	51
Sociodemográficas.....	51

Clima laboral	51
Motivación laboral	52
Técnicas de Análisis Estadísticos	52
Resultados.....	53
Capítulo III.....	77
Propuesta	77
Objetivos.....	77
General.....	77
Específicos	77
Justificación	78
Actividades Para Elaborar en la Propuesta.....	78
Programa de incentivos	78
Entrega de premios por cumplimento.....	81
Día de integración	84
Plantear objetivos.....	85
Evaluación de la Propuesta	86
Conclusiones.....	87
Recomendaciones	89
Referencias	90
Apéndices.....	96

Índice de Tablas

<i>Tabla 1</i> Distribución de área Administrativa.....	51
<i>Tabla 2</i> Operacionalización de variables.....	52
<i>Tabla 3</i> Recordatorio elaborado por recursos humanos.....	79
<i>Tabla 4</i> Formato de cuota para cumpleaños.....	79
<i>Tabla 5</i> Actividad Charadas.....	84
<i>Tabla 6</i> Formato para control de objetivos.....	86

Índice de Figuras

<i>Figura 1</i> Edad	53
<i>Figura 2</i> Sexo	54
<i>Figura 3</i> Etnia.....	55
<i>Figura 4</i> Área de trabajo	55
<i>Figura 5</i> Clima organizacional.....	56
<i>Figura 6</i> Ideas aportadas por los empleados	57
<i>Figura 7</i> Los jefes apoyan realmente a su personal a cargo	57
<i>Figura 8</i> La gente puede hacer las cosas por iniciativa propia	58
<i>Figura 9</i> Promoción de los jefes hacia los empleados para que confíen en sí mismos	59
<i>Figura 10</i> Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros.....	59
<i>Figura 11</i> Se siente el entusiasmo en el ambiente	60
<i>Figura 12</i> Estimulación de jefes a empleados	61
<i>Figura 13</i> Se valora positivamente el hacer las cosas de manera diferente	61
<i>Figura 14</i> Los colores y la decoración hacen un lugar de trabajo agradable	62
<i>Figura 15</i> Lugar de Trabajo	63
<i>Figura 16</i> El lugar de trabajo está siempre bien ventilado	63
<i>Figura 17</i> Disciplina y normas.....	64
<i>Figura 18</i> Control de trabajadores	64
<i>Figura 19</i> Reglas.....	65
<i>Figura 20</i> Ambiente de trabajo	66
<i>Figura 21</i> Las cosas siempre están cambiando	67
<i>Figura 22</i> Intento mejorar mi desempeño laboral	67
<i>Figura 23</i> Me gusta trabajar en competición y ganar	68
<i>Figura 24</i> Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes	69

<i>Figura 25</i> Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión.....	69
<i>Figura 26</i> Me gusta ser programado(a) en tareas complejas	70
<i>Figura 27</i> Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo	71
<i>Figura 28</i> Me gusta fijar y alcanzar metas realistas	71
<i>Figura 29</i> Me gusta influenciar a la gente para conseguir mi objetivo	72
<i>Figura 30</i> Me gusta pertenecer a los grupos y organizaciones	73
<i>Figura 31</i> Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil.....	73
<i>Figura 32</i> Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean	74
<i>Figura 33</i> Prefiero trabajar con otras personas más que trabajar solo(a)	75
<i>Figura 34</i> Formato feliz cumpleaños	80
<i>Figura 35</i> Celebración de cumpleaños.....	81
<i>Figura 36</i> Entrega de premio	82
<i>Figura 37</i> Entrega de reconocimiento.....	82

Resumen

El presente trabajo de investigación se realiza a partir de las problemáticas que surgen en las organizaciones como lo es el fenómeno empresarial llamado mal clima laboral, donde los afectados por lo general suelen ser el personal administrativo y operativo, causándoles inestabilidad en su desempeño laboral, debido a lo anterior, el estudio se centra en analizar como el clima laboral influye en el desempeño de las funciones del personal operativo de una empresa de Guayaquil; para su ejecución la investigación se enmarcó en una metodología de tipo descriptiva, exploratoria, explicativa y correlacional, con un enfoque cuantitativo puesto que se implementó el instrumento de la encuesta, la misma que fue aplicada a 42 colaboradores para la recolección de información relevante; los resultados obtenidos mostraron que existe desmotivación y falta de liderazgo por parte de los jefes, lo que incurre en deficiencias en la comunicación de los colaboradores, posteriormente se estableció una propuesta con actividades para reforzar el ambiente laboral y que se ejecuten de mejor manera.

Palabras Claves: Clima laboral, liderazgo, ambiente laboral, comunicación, desmotivación, colaboradores.

Abstract

The present research work is carried out from the problems that arise in organizations such as the business phenomenon called bad work environment, where those affected are usually the administrative and operational staff, causing instability in their work performance, due to the above, the study focuses on analyzing how the work environment influences the performance of the functions of the operational staff of a company in Guayaquil; For its execution, the research was framed in a descriptive, exploratory, explanatory and correlational methodology, with a quantitative approach since the survey instrument was implemented, the same one that was applied to 42 collaborators for the collection of relevant information; the results obtained showed that there is demotivation and lack of leadership on the part of the bosses, which incurs deficiencies in the communication of the collaborators, later a proposal was established with activities to reinforce the work environment and that they be executed in a better way.

Keywords: Work climate, leadership, work environment, communication, demotivation, collaborators.

Introducción

El mundo del trabajo presenta una doble faceta, por un lado, encierra una serie de fenómenos y procesos que encierran la parte económica, tecnológicos, jurídicos, sociales culturales y psicológicos que conllevan a la parte más objetiva de la realidad laboral; y por otro lado se encuentra la parte estructural y funcional donde se observa valores, normas que se juntan para crear un ambiente laboral.

El clima laboral es el lugar en donde las personas realizan una función o actividad y se establecen las relaciones entre pares del entorno laboral y dentro de este también incluye la satisfacción laboral. El clima laboral se lo puede interpretar como un conjunto de aspectos o características que se encuentran fijos dentro del ambiente laboral, esto quiere decir, que este grupo de propiedades son percibidos y que influyen en la conducta de las personas que forman parte de la organización.

El clima laboral es el medio físico y humano en el cual se realizan las actividades laborales diarias, para lograr la culminación exitosa de estas funciones se debe de tomar en cuenta la satisfacción y la motivación de las personas de la organización. Todo esto se encuentra en relación con el saber hacer que posean las personas que tienen al mando a la institución con respecto al comportamiento, la forma de trabajar y relacionarse y por último con la interacción que ellos tienen con la organización. (Solarte, Redalyc, 2010)

El clima laboral es el ambiente psicosocial en donde se desenvuelven los integrantes de la organización, es decir, es la propiedad o cualidad del ambiente interno de la empresa, que es vivido de forma consciente o inconsciente por los integrantes del equipo de trabajo y que influye en su forma de comportarse.

Antecedentes

El clima laboral tiene sus inicios desde tiempos muy antiguos cuando recién estaban en apogeo la realización de pequeños talleres que cobraron importancia en los años 60 con la eclosión de las teorías organizacionales y la investigación de las percepciones y las fuerzas internas que tienen los colaboradores sobre el mundo laboral que influyen en el crecimiento o deterioro de la organización, al empezar a tomar en cuenta las necesidades específicas de los trabajadores como seres humanos y no como una máquina más de la empresa, nace la necesidad de unir una serie de métodos que detecten aquellas percepciones o fuerzas internas que produzcan en el empleado una mayor satisfacción laboral y un mejor desarrollo en la productividad.

Las relaciones humanas se desarrollan y crecen con la existencia de un vínculo de suma importancia que se encuentra en el estado de ánimo, el clima laboral, y la producción de los trabajadores que sobrellevan diferentes necesidades sociales en el lugar de trabajo y de estas dependen la productividad y la eficiencia al momento de laborar. Los estudios del comportamiento organizacional indican que es difícil determinar principios universales para el manejo del clima laboral en la administración, ya que cada trabajador discierne de diferentes formas el contexto en el cual se encuentra inmerso.

Estas percepciones obedecen en buena parte a las funciones, a los puestos de trabajo, a los valores, a las interacciones y a otro número de experiencias que cada empleado tenga con la organización, por lo que el Clima Laboral proyecta la interacción entre las características organizacionales y personales que son las que en conjunto van a formar el Clima Laboral en la empresa.

La idea principal para el desarrollo de este proyecto de investigación es el clima laboral en la cual una persona se encuentra, el trato de los líderes con el personal que

tiene a cargo, la relación entre el personal de la empresa y los clientes, son factores que van formando el clima laboral ya que, a través de este, se puede influir el modo de actuar de quienes integran la organización incrementando la satisfacción del empleado, la eficiencia y productividad de estos.

Actualmente en el Ecuador existen varios lugares que son catalogados como uno de los mejores lugares para trabajar, por tener un excelente ambiente laboral y por demás factores que lo hacen realmente un placer laborar en estos.

En el ranking 2009 del GPTW, que se difundió en Guayaquil, la operadora Movistar ocupó el primer lugar, seguida por Asevig, Kimberly Clark, Amanco - Plastigama y Yanbal, quienes ocuparon la segunda, tercera, cuarta y quinta posición, respectivamente. La consultora, que anualmente mide el clima de trabajo de las empresas en varios países, auditó algunos aspectos internos, como la relación entre colaboradores y jefes; la relación entre los colaboradores, su trabajo y la compañía, y la relación de los colaboradores entre sí. Durante la revelación de los resultados, Mauricio Murillo, representante del Instituto en Ecuador, mencionó que, sin importar el sector, toda empresa debería medir la calidad de gestión de sus relaciones humanas. Así como realizamos un seguimiento del desempeño económico, debemos constatar si efectivamente la organización y sus líderes manejan las relaciones humanas de manera adecuada. (García, 2009).

Planteamiento del problema de investigación

El clima laboral es un factor interviniente en la organización, factores que tienen relación con la productividad, satisfacción laboral y rotación de personal generando un determinado clima que implica tipos de conducta que pueden traer consecuencias dentro de la empresa. Dentro de las organizaciones el clima laboral es de

suma importancia ya que es el medio físico y humano en el cual se realizan las actividades laborales diarias e influye en la satisfacción y productividad de los trabajadores de la organización. Se puede decir que el clima laboral está muy relacionado con el “saber hacer” de la parte directiva referente a la forma de trabajar, al modo de comportarse y relacionarse con los empleados y con la empresa como tal.

La posición que se adopta frente a este tema va direccionada a como el liderazgo afecta al trabajo en equipo y por ende al clima laboral, entendiéndose al liderazgo como la forma de ejercer el poder hacia el personal que se tiene a cargo además se evidencia la capacidad del líder para poder motivar o no a su equipo a tener buenas relaciones interpersonales dentro del trabajo.

No siempre la relación con los pares del entorno laboral es como se desea. Dentro de este entorno se van suscitando una serie de conflictos que llevan a tomar decisiones que pueden afectar de manera positiva o negativa al desempeño y a la motivación. La resolución de los conflictos dentro de la organización depende en gran medida a la clase de liderazgo que se ejerza.

El clima laboral puede afectar directamente al rendimiento y motivación de manera inmediata. También genera respuestas en mayores niveles de profundidad, impactando en el compromiso con la compañía". Así lo indica Rosana Patricia Vargas Masías, docente del PAE en Gestión Avanzada de Recursos Humanos en ESAN. Esto explica la preocupación permanente de las organizaciones por monitorear la evolución de su clima, así como la implementación de políticas que hagan viable la satisfacción sostenida a través del tiempo. La especialista resalta que aquellas empresas que destacan por ofrecer, entre otros atributos, un buen clima laboral, favorecen de manera directa la captación de los mejores candidatos en el mercado laboral. Por ello, hay que cuidar

factores como el liderazgo, la comunicación, los sistemas de compensación, la organización interna, el compromiso del colaborador, entre otros (Masías, 2020).

Justificación

La construcción del concepto de clima laboral tiene un transcurso histórico desde los años 30, nace a través de la Teoría de Campo de Kurt Lewin, en la cual define el rol que permite a los individuos poder realizar un juicio de valor referente a su realidad y su modelo de conducta dentro de ese ambiente (Martínez., 2018).

Una de las características básicas de la teoría de campo en psicología, es el campo que influye sobre un individuo se suscriba no en términos “fiscalistas objetivos”, sino de la manera en que éste existe para la persona en ese momento. Describir “objetivamente” una situación en psicología significa en realidad describir la situación como una totalidad de aquellos hechos, y solo de aquellos, que configuran el campo de ese individuo. Sustituir el mundo del sujeto por el mundo del maestro, del físico o de cualquier otro no significa ser objetivo, sino estar equivocado (Lewin, 1947).

El aporte académico del presente proyecto de investigación se ve proyectado en la aplicación de los conocimientos teóricos en la realización del mismo. Este trabajo tiene como objetivo poder mejorar el desempeño en las funciones del personal en su respectiva área de trabajo. Se utilizaron teorías sobre talento humano, motivación y ambiente laboral.

Dentro de este trabajo de investigación se logró identificar dos grupos de personas favorecidas, los cuales serían internos y externos. Dentro de las personas internas que son favorecidas se implementarán pautas para poder llegar a lograr un buen clima laboral y poder elevar los niveles de motivación de los trabajadores, mientras que

las personas externas favorecidas recibirán una mejor atención por parte de los empleados de la organización.

La línea de investigación utilizada en este trabajo de investigación es la Cultura Organizacional en una empresa privada, debido a que el ambiente laboral forma parte de la cultura que quiere fomentar la empresa a los colaboradores. Este factor juega un papel importante en la gestión actual del departamento de talento humano, ya que las empresas deben de regir a sus trabajadores en base a la estrategia establecida por la misma.

Formulación del Problema de Investigación

¿Cuáles serían las fallas dentro del clima laboral de una empresa que afectaría a la motivación del personal administrativo?

Objetivos

Objetivos General

Analizar como el clima laboral influye en el desempeño de las funciones del personal administrativo

Objetivos Específicos

Definir el marco conceptual, teórico, referencial y legal relacionado a las variables objeto de estudio.

Determinar el marco metodológico y las herramientas a usar para levantar la información relacionado a las variables

Analizar la data levantada con el fin de determinar la influencia de la variable independiente en la dependiente.

Diseñar una propuesta que permita mejorar el clima laboral

Preguntas de investigación

¿Cuáles son los conceptos teóricos del ambiente y motivación laboral?

¿Cuál es el nivel que existe del ambiente y motivación laboral del personal de una empresa de Guayaquil?

¿Cuál es la propuesta para mejorar el ambiente laboral dentro de la institución que produzca una mayor motivación laboral en los empleados?

Hipótesis general

El clima laboral influye en el desempeño de las funciones y la motivación de los trabajadores de una empresa, es decir, que la productividad y la calidad de la labor va disminuyendo.

Hipótesis específicas

El liderazgo como variable del clima laboral incide en el desempeño de las funciones de los empleados y es de esa forma que no se cumplen la misión, visión y objetivos ya planteados por la empresa.

La comunicación como variable del clima laboral incide en el desarrollo del ambiente de una empresa y por ende en las relaciones interpersonales de los colaboradores.

La satisfacción laboral como variable del clima laboral incide en la motivación del personal para ejecutar sus tareas diarias

Capítulo I

Marco conceptual

Personal Administrativo

Es el encargado de mantener en orden la documentación de un área de trabajo, gestionar tareas de apoyo, tanto a compañeros de trabajo, sus supervisores como el público en general, también suele encargarse de la planeación, atención y asistencia en todo tipo de tareas o actividades relacionadas con la tramitación o la gestión administrativa de la empresa (Añez, 2020).

Clima Laboral

El clima laboral es la manera en que se realizan o se desarrollan las actividades laborales dentro de una organización. Es importante hacer énfasis en que un adecuado clima laboral influye en la productividad de la empresa. Por lo que es prioridad de los empresarios mantener un óptimo clima laboral entre sus trabajadores para lograr buenos resultados en la empresa (González, 2020).

Dentro del clima laboral se consideran aspectos psicológicos que afectan al desempeño, comportamiento, conducta de los trabajadores en sus puestos de trabajo. Se mide de forma directa las percepciones que el trabajador tiene sobre la empresa.

Comportamiento Organizacional

El comportamiento organizacional está definido como el objeto de estudio que estudia tres determinantes del comportamiento en las organizaciones, individuos, grupos y estructura. Para mejorar la efectividad de la organización (Robbins & Judge, 2009).

Es decir, el comportamiento organizacional estudia la convivencia de las personas dentro de una organización y si su comportamiento afecta al desempeño de sus actividades.

Satisfacción laboral

La vida laboral de los empleados busca ser felices en su lugar de trabajo, integrándose a un buen equipo y estar conforme con las tareas que le corresponden, es decir estar satisfechos con el empleo. La satisfacción laboral es el estado de bienestar y felicidad que tiene los empleados en sus lugares de trabajo. Es un gran determinante para lograr productividad dentro de la organización. Los factores que intervienen en la satisfacción laboral están dados por la actitud que tiene un trabajador con sus compañeros y jefes. Los empleados con un alto grado de satisfacción laboral muestran una actitud positiva hacia su trabajo.

Desempeño laboral

El desempeño laboral es el proceso que dirige la obtención de los objetivos por parte de los colaboradores, permitiendo conseguir metas. Se entiende como desempeño a las acciones que son apreciados en cada uno de los empleados y que pueden resaltar para llegar a alcanzar los objetivos de la organización y además pueden ser medibles con relación a competencias. (Epiquén, 2014).

Por otra parte, es importante la conceptualización que fue dada por Bohórquez, el cual define al desempeño laboral como el nivel de superación que alcanza un trabajador mediante el cumplimiento de las metas organizacionales en un tiempo establecida (Iturralde, 2019).

Marco teórico

¿Qué es clima laboral?

El hombre es un ser socialmente activo y necesita de la interacción con los pares de su entorno para poder lograr sus objetivos y por ende nace la necesidad de trabajar en equipo, dentro de este proceso aparecen sentimientos negativos y positivos los

cuales deben ser dirigidos de forma adecuada para que esto no interfiera en los resultados que se buscan. Esto genera los climas dentro de una empresa en donde las relaciones interpersonales como por ejemplo el liderazgo, juega un rol preponderante

La conducta de una persona dentro su entorno laboral no depende solo de sus características personales, sino también de la manera en que el individuo percibe su clima de trabajo y los demás factores que componen la organización. El sujeto está ensimismado dentro de un clima definido por la naturaleza peculiar de la empresa, es decir, un clima que es un conjunto de características perdurables, objetivas y fácilmente medibles que diferencian a una organización de otra e influyen en el comportamiento de las personas que conforman la misma. El clima organizacional es considerado como la calidad permanente del ambiente de una empresa que es percibida por sus miembros y también persuade en el comportamiento de sus colaboradores y puede ser expuestos como un conjunto de actitudes de una organización.

El clima laboral es una serie de factores que se dan en el ambiente organizacional y son percibidos de una forma consciente por los individuos que trabajan en las empresas, es decir, que son las apreciaciones compartidas entre los miembros de una organización con respecto de los procedimientos, las prácticas y las políticas tanto formales como informales propios de la misma. El clima laboral se origina de la idea de que el hombre se desenvuelve en entornos dinámicos y complejos, ya que las empresas están integradas por grupos, colectividades y personas que producen conductas diversas y que afectan de una manera u otra al ambiente.

El clima laboral es un grupo de características que describen a una institución y se diferencia de otra, e influyen en la conducta de las personas que la componen. El clima organizacional se lo considera como la opinión, la percepción que tiene el empleado de la empresa, la percepción de sus necesidades sociales y si es que se

satisfacen y si llegan a gozar del sentimiento de la labor cumplida. Un factor importante que se considera en el clima laboral es la forma en que el empleado juzga cuando el comportamiento de su jefe es emocionalmente distante o sustentado.

Watters et al. define al clima laboral como la manera en que los empleados perciben a la organización en la que trabajan y del criterio que ellos tienen de la misma con respecto al apoyo, estructura y autonomía. Walters y sus compañeros determinaron varios aspectos globales del ambiente laboral pero los principales son la autonomía de trabajo, la orientación centrada en el trabajador, la estructura organizacional eficiente y el ambiente estimulante (Solarte, 2019).

El clima organizacional influye en el comportamiento y en las motivaciones que tienen los integrantes de una empresa, su origen deriva de la sociología, disciplina en la que el concepto de organización hace énfasis en la importancia del individuo en su función del trabajo por su colaboración en un sistema social. Las empresas estas formadas por personas que viven en ambientes dinámicos y complejos, y esto lleva a que se originen conductas diversas que influyen en el funcionamiento de los sistemas, que se organizan en colectividades y grupos.

El clima laboral se considera un filtro por donde pasan los fenómenos objetivos de una empresa, que al momento de ser percibidos por los sujetos que la conforman, producen un determinado clima que repercute sobre el comportamiento y las motivaciones y obviamente suscita diferencias en consecuencia a la organización. También, se lo considera un constructo complejo, sujeto a enfoques y disposiciones en cuanto a su producción, una gama que se enfoca en dos puntos de vista extremos: los que hacen hincapié en factores organizacionales totalmente objetivos, que son externos a las personas que tan solo las perciben e influyen sobre su conducta y también los que

privilegian las características que son percibidas por los sujetos dentro de la institución, es decir, la opinión que el colaborador se forma de la misma en virtud de la satisfacción de las expectativas y de las percepciones.

El clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él. Para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente los resultados. Numerosos estudios han indicado que el clima organizacional puede hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de bajo desempeño (Anna Iglesias, 2015).

Factores que influyen en el clima laboral

Dentro del clima laboral intervienen una serie de factores que son considerados de alta importancia en una organización. La percepción que tienen los empleados sobre el ambiente donde laboran, indudablemente va a tener relación con la estabilidad, la confianza, la sinergia total y el trabajo en equipo entre sus colaboradores, donde este resultado positivo o negativo va a influir en la productividad de la organización. Tenemos 6 factores que influyen en el clima laboral.

Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional es un conjunto de actividades y técnicas que tiene el objetivo de agilizar y facilitar los mensajes que se dan entre los integrantes de la empresa, entre la organización y su medio. También influye en las aptitudes, conductas y opiniones de los públicos externos e internos de la empresa todo ello con el fin de que esta última cumpla más rápido y mejor los objetivos. Precisamente una de las funciones más importante de la comunicación organizacional es fortalecer y fomentar la identidad

de la organización.

Dentro de una empresa la comunicación encadena y fusiona a todas las áreas y actividades para que todas estén encaminadas hacia un fin común. La comunicación dentro de las empresas debe de ser abierto, esto quiere decir, que la comunicación no tiene que ser bloqueada por la jerarquía de forma descendente si no que debería de ser de manera horizontal y de esta forma los empleados siempre van a tener en conocimiento cuales son los objetivos que la empresa mantiene, cuáles son las necesidades y lo logros que han obtenido.

La organización es, a un mismo tiempo, acción y objeto. Como acción, se entiende en el sentido de actividad destinado a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas para cada una de ellas, así como la estructura o maneras en que se relacionarán en la consecución de un objetivo o meta. Como objeto, la organización supone la realidad resultante de la acción anterior; esto es, el espacio, ámbito relativamente permanente en el tiempo, bajo el cual las personas alcanzan un objetivo preestablecido. La comunicación, es un arte, la cual trata de influenciar a las personas, es decir, ejercer un poder en los mismos, que de cierto modo da credibilidad y de esta forma se llega a tener autoridad para liderar al personal. El sujeto que tiene una buena habilidad para comunicar y una de las características que sobresalen es el carisma, puede llegar a influir de forma directa a los demás y con esto lograr que cambien de opinión (Iglesias & Sánchez, 2015).

Colaboración

La colaboración organizacional posibilita a una empresa a concentrarse en sus competencias distintivas, al mismo tiempo le da provecho a la eficiencia de otras organizaciones en sus determinadas áreas de especialidad. Para que la colaboración

organizacional sea eficaz se requiere de ciertos elementos que deberían de ser tomados en cuenta como lo es la negociación la confianza, las experiencias previas, los intereses comunes, la confianza, entre otros.

La intención de colaborar pretende adaptarse mejor a la variedad de nuevos retos que plantea un medio ambiente cambiante, con el objeto de asegurar sobrevivencia y prosperidad. De acuerdo con Bárbara Gray la colaboración es un proceso a través del cual partes que ven diferentes aspectos de un problema pueden constructivamente explorar sus diferencias y buscar soluciones que van más allá de su propia visión limitada. En otras palabras, colaboración es una estrategia cooperativa que también puede llevar a competir. Vicente Oller considera que la colaboración entre organizaciones surge como un medio ya sea de subsistir adaptándose al ritmo impuesto por la realidad en su evolución. (Duarte, 2010)

Liderazgo

El liderazgo se lo considera como una influencia interpersonal que es ejercida en situaciones determinadas, para la consecución de objetivos específicos, por medio del proceso de comunicación humana. Además, que es un fenómeno social, cuya influencia se da dentro de grupos de trabajo, en los que funciona como una fuerza psicológica que incluye conceptos como poder y autoridad. En el liderazgo se incluyen varios elementos de metas, organizaciones y grupos, relaciones interpersonales y estructura.

El liderazgo tiene diferentes teorías, uno de ellos es específico, pero a su vez es una modificación para la empresa. En el liderazgo se encuentran involucrados el empleado que dirige alguna actividad y los que son las cabezas de cada departamento. Para que se puedan obtener resultados a plazo corto en las organizaciones dependerá del nivel de liderazgo que exista en la misma.

El liderazgo consiste en una forma de ser, pues el líder se va formando día a día: en la pasión por la misión, en la acción y en los valores fundamentales. Además, un líder no solamente debe delegar responsabilidades, sino que debe expandir el poder hacia otros, ser humilde y considerarse sustituible. Por lo que podemos definir al liderazgo como un proceso de interacción entre personas en el cual una de ellas conduce, mediante su influencia personal y poder, las energías, potencialidades y actividades de un grupo, para alcanzar una meta en común a fin de transformar tanto a la empresa como a las personas que colaboran en ella (Gómez, 2010).

Estilos del liderazgo

El liderazgo tiene como fin hacer que se cumplan las metas en relación con la forma en como la organización generalmente lleva a cabo sus objetivos. Los líderes han demostrado que hay muchos enfoques distintos respecto a la forma que cumplir con sus responsabilidades en relación con las personas que los siguen. Los estilos cambian de acuerdo con las tareas que debe de cumplir un líder. Existen tres estilos de liderazgo que son: El líder autoritario, el líder liberal y el participativo.

- El líder autoritario se hace cargo de tomar decisiones, iniciar acciones y dirigir las. Además, controla y motiva a sus subordinados, considera que solo él es capaz.
- El líder participativo no delega su derecho a tomar decisiones finales y además señala las directrices específicas al personal a su cargo, pero siempre consulta ideas y opiniones.
- El líder liberal encarga a su personal la autoridad para la toma de decisiones y espera a que el personal a su cargo asuma la responsabilidad por su propio control, guía y motivación.

Se puede decir que el liderazgo adopta dos formas: 1) liderazgo formal, que es el que ejercen las personas nombradas o elegidas para ocupar puestos de autoridad formal dentro de las organizaciones, y 2) liderazgo informal, que ejercen las personas que llegan a tener influencia debido a que poseen habilidades especiales que satisfacen las necesidades de recursos de otros. (Gómez, 2010)

Plan de Carrera profesional

El plan de carrera profesional aporta a tres factores: al conocimiento organizacional, a la motivación y a la gestión del conocimiento. Este factor es un programa que se da cuando nace la necesidad de querer formar con conocimientos más sólidos al personal de una empresa y de esta forma poder llegar a alcanzar los objetivos planteados de forma eficaz, este proceso tiene como efecto que los empleados se sientan motivados y tiene una reacción positiva en la vida profesional de los mismos.

Un plan de carrera profesional se debe elaborar con relación a las necesidades que tiene cada empresa, siempre y cuando teniendo presente misión, visión y objetivos de la organización. Es importante tener en cuenta los intereses y el desarrollo individual del personal que labora en la empresa y de esta forma se potencializará el capital humano de la misma por medio del desarrollo de habilidades y conocimientos, además de la mejora en las actitudes del personal que irán a la par con los objetivos de la institución.

Es importante el nivel de compromiso que tienen las empresas con las personas que trabajan en la misma, es decir, que deben de darles oportunidades de desarrollarse laboralmente y que de esta forma tener trabajadores estables y dispuestos a que la organización gracias a la productividad de ellos mejore, es decir, sea una organización que cada año crezca en todos sus aspectos (Gelvis, Molano, & Riaño, 2016).

El plan de carrera profesional va de la mano con la preparación académica, destrezas y habilidades que tengan los colaboradores para poder obtener un ascenso en su lugar de trabajo, el mismo que influyen mejorar la calidad de vida de los trabajadores con sueldos considerables, tener puestos acordes a su desempeño, y que quede demostrado en las evaluaciones de desempeño semestrales. Cuando la empresa fomenta el desarrollo de la carrera profesional, se plantea mejoras en la capacidad de su capital humano para poder cubrir plazas laborales.

Satisfacción

Se puede definir a la satisfacción laboral como un conjunto de actitudes que tiene una persona al realizar su trabajo. Es muy probable que el trabajador que se encuentre inmerso en un ambiente agradable en la empresa, que sus directivos hagan un reconocimiento por su trabajo y que lo motiven a seguir mejorando por medio de ascensos y otro tipo de refuerzos positivos, se producirá una buena satisfacción personal. La satisfacción laboral es un tema que no es tratada de forma abierta entre los colaboradores cuando no se sienten a gusto en sus puestos de trabajo y de esta forma es que se empiezan a sentir desmotivados y comienza a reducir la productividad en sus funciones.

La satisfacción laboral es un resultado de factores externos e internos y entre ellos se puede considerar al desarrollo profesional de los empleados, el sentido de pertenencia a la empresa, la identificación y la motivación entre otros. Es por eso por lo que es de mucha importancia preocuparse por la satisfacción de los trabajadores, ya que de uno u otra forma se evidenciara los resultados positivos para la empresa. Además, de tener en cuenta que la productividad guarda relación entre la eficiencia y eficacia del desempeño del trabajo tanto individual como organizacional.

La satisfacción laboral se define como el grado en que a los empleados les gusta su trabajo, existiendo aún escaso consenso en torno a si la misma involucra exclusivamente procesos emocionales o, también, cognitivos. En efecto, y mientras que algunos autores como Fisher indican que la satisfacción laboral representa una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo como un todo, otros, como Weiss, la definen como un juicio evaluativo positivo o negativo que el individuo realiza de su situación de trabajo (Pujol, 2018).

La satisfacción laboral también es el conjunto de emociones y sentimientos desfavorables o favorables con que los trabajadores perciben su trabajo, es decir, que se trata de una actitud afectiva, es un sentimiento de agrado o desagrado hacia algo. La satisfacción laboral en el trabajo está relacionada con tres actitudes en los trabajadores:

Dedicación al trabajo.

La dedicación al trabajo hace relación al grado en que los trabajadores se sumergen a su trabajo, al intervenir energía y tiempo en él, considerándolo parte central de su vida. Tener un trabajo que posee sentido y cumplirlo satisfactoriamente son factores importantes de la imagen que tienen de ellos mismo. Los colaboradores dedicados a su trabajo creen en la ética laboral, disfrutan de participar en la toma de decisiones y tienen necesidades de crecimiento. En efecto, son muy pocas las veces que llegan tarde o faltan y están dispuestos a trabajar en jornadas largas y tratan de lograr un rendimiento alto.

Compromiso organizacional.

El compromiso organizacional es también llamado lealtad por parte de los trabajadores. Es el nivel en que un empleado se identifica con la organización y desea participar de manera activa en la misma, es decir, que esto se convierte en una condición

del empleado para permanecer en la empresa a futuro. Es normal que se refleje en los trabajadores su creencia en los objetivos y la misión de la empresa, su intención de seguir perteneciendo a la organización y a sus disposiciones de dedicarle esfuerzos. El compromiso suele tener niveles más altos en colaboradores de mayor antigüedad, que han tenido éxito personal en la empresa. Esta clase de empleado tiene antecedentes satisfactorios de apego a las políticas de la organización y de asistencia al trabajo.

Estado de ánimo en el trabajo.

El estado de ánimo en el trabajo hace referencia a los sentimientos de los trabajadores acerca de su trabajo que pueden ser muy dinámicos, ya que pueden cambiar en un mismo día, hora o minutos, estas actitudes se llaman estados de ánimo en el trabajo. Se puede decir que se dan en un intervalo que va de positivas a negativas y de débiles a fuertes, cuando los colaboradores tienen un estado de ánimo positivo hacia su trabajo muestran energía, actividad y entusiasmo produce menor ausentismo, mayor creatividad y cooperación interpersonal.

Existen tres clases de características en relación con lo que desea un colaborador sobre su puesto que serían los rasgos personales, las necesidades y los valores del mismo. Y además también existen tres aspectos de la situación del trabajo que afectan las percepciones de lo que debería ser, que serían los grupos de referencia, las comparaciones con otros empleados y las características de trabajadores anteriores.

Condiciones físicas

Con respecto a las condiciones físicas de un lugar, se toma referencia al entorno físico en donde las personas realizan sus funciones laborales diarias y se toma en consideración las dotaciones e implementos que se otorga al personal para realizar sus

funciones, además de tener en cuenta aspectos como el ruido, la iluminación, etc. Este es un factor que aporta a la motivación del personal.

La toma de decisiones es un proceso que en el que se debe de realizar un análisis visual de la empresa como un todo que está integrado por subsistemas que interactúan entre ellos de una manera recíproca y de esta forma respondiendo de manera implícita a los objetivos seguidos por la empresa. La cultura de una empresa se refiere a un conjunto dinámico de ideas, hábitos, valores y tradiciones, que comparten las personas que son parte de una organización y que además regula el comportamiento de estos.

Una de las primeras acciones que debería de realizar una organización es proyectar en sus trabajadores un clima laboral que este basado en la misión, visión, objetivos, cultura y políticas de la misma, para que de esta forma los colaboradores estén guiados por la misma línea que tiene la empresa y que así, no exista una sensación de no pertenencia.

Motivación Laboral

La motivación laboral se define como un procedimiento el cual orienta, activa, mantiene y además dinamiza la conducta de las personas hacia el logro de los objetivos que se esperan, es por esto, que en el mundo laboral es de suma importancia tener conocimiento de las causas que producen el actuar humano, ya que, por medio de la motivación, los gerentes de la empresa pueden manejar estos factores con el fin de que la institución funciones de manera adecuada y los integrantes del mismo, se sientan satisfechos. La motivación laboral interviene en el estado de ánimo de las personas que se esfuerzan por alcanzar un objetivo y por las acciones que un individuo realiza por conseguir que el trabajador haga algo.

La motivación laboral es una característica personal que posee el trabajador al

realizar una actividad de trabajo que traiga consigo un determinado resultado, esto quiere decir que los individuos estarán motivados por el logro de las metas que le han sido impuestas con el fin de obtener una recompensa.

Con respecto a las actividades que inducen a subir la motivación de los trabajadores de una empresa van desde recibir bonos extras hasta lograr un reconocimiento laboral, por lo tanto, se debe de tener en presente la cultura, metas, situación económica y los objetivos de la organización. Existen reforzadores positivos para mejorar la motivación laboral de los trabajadores son: incentivos, reconocimientos sociales, actividades fuera de la empresa, etc.

MARCO REFERENCIAL

Antecedentes de la Investigación

Para el desarrollo de la investigación se tomará como referencia trabajos de tesis, investigaciones científicas de otros autores que hayan realizado estudios similares sobre la influencia del clima laboral en el desempeño de las Funciones del personal administrativos, los cuales servirán de fuente de apoyo importante para llegar a cumplir con el objetivo planteado.

Garrido (2018) en su trabajo de tesis “Influencia Del Clima Laboral En El Desempeño Del Personal Administrativo Contratado De La Facultad De Ciencias Administrativas Y Recursos Humanos De La Universidad De San Martín De Porres De La Sede De Lima”, estableció como objetivo general establecer cuál es la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos con los de Recursos humanos.

En el estudio realizado se concluye que la existe un una correlación directa, positiva y moderna correspondientes al clima laboral y desempeño de sus funciones de

ambos departamentos. Un excelente clima laboral sube la lealtad de los colaboradores, la eficacia, el desempeño, el nivel de compromiso la eficiencia, productividad y de los empleados. Cuando el clima laboral es eficaz se desarrolla un sentido de pertenencia lo que provoca la efectividad en la organización.

Otro estudio hallado es el de Quispe (2020) en su trabajo denominado “Influencia Del Clima Laboral En El Desempeño Del Personal Administrativo Del Programa Regional De Riego Y Drenaje – Puno, Periodo 2017” estableció como objetivo general, efectuar un análisis en la influencia del clima laboral del dpto. Administrativo a fin de determinar si el personal realiza las actividades en el tiempo adecuado.

La investigación de Quispe evidenció que el clima laboral es percibido por una parte de forma positivo y por el otro lado de forma negativa por los empleados del dpto. Administrativo, ya que no se cuenta con una adecuada planificación, existe una desorganización de las actividades, no existen reconocimientos a los empleados que más se destacan. De la misma forma no existe una proporcionalidad adecuada de las remuneraciones percibidas por los empleados.

También se constató que no hay cooperación y buena comunicación entre los empleados, por lo que ocasiona inconvenientes al momento de efectuar un trabajo. Por lo que las funciones que tiene cada empleado no son completadas al 100% en un tiempo adecuado.

Para que una organización tenga productividad y esta se vea reflejada en sus balances al final del ejercicio fiscal, es necesario que cuente con un equipo de trabajo que este altamente motivado, que se encuentre en un lugar adecuado para trabajar y con un excelente clima laboral que les permita resolver cualquier inconveniente o falencias en cualquier departamento organizacional.

De acuerdo con Vega & Villavicencio (2020) en su tesis “Influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo de la Prefectura del Azuay” estableció como objetivo general del proyecto indagar cual es la relación del clima laboral y el desempeño de los empleados del dpto. Administrativo.

En la investigación se encontró que existen falencias e inconsistencias dentro del dpto. Administrativo. Algunos empleados no están conformes con la remuneración percibida, ni con los procesos de selección. Por parte de los altos mandos ejecutivos existe una directriz que indica que la estabilidad laboral de los empleados depende exclusivamente del desempeño de las actividades realizadas por cada uno.

Así mismo existe un liderazgo flexible por partes de los integrantes del dpto. Administrativo ya que resuelven los problemas mediante criterios propios. Si bien es cierto, las condiciones de trabajo son apropiadas, pues cuentan con todos los recursos y materiales necesarios para la ejecución de sus actividades.

Independientemente cual sea el giro del negocio de las empresas, es importante brindar a los empleados un clima laboral que proporcione la satisfacción de los mismos. Logrando así tener mayor productividad en las funciones administrativas de la empresa. (2020)

Según Álvarez *et al.* (2019) en el estudio realizado a un supermercado de la ciudad de Villahermosa, México sobre la influencia del clima organizacional y su satisfacción laboral estableció que:

Existe un adecuado clima laboral en la organización y que los empleados se desenvuelven correctamente en sus actividades. También encontró que el compromiso y la eficiencia en la productividad, están estrechamente vinculados al clima organizacional.

Así mismo que la colaboración y el nivel de compromiso juegan un papel muy importante en los empleados, ya que de ellos depende que exista un buen clima laboral

Marco legal

Según la Constitución de la república en su artículo 33 señala que el trabajo es un derecho y además goza de la protección del estado y asegura al empleado un trabajo digno, una existencia decorosa y una remuneración justa que supla las necesidades de su familia (Constituyente, 2008).

En cuanto al artículo 326 numeral 5, la constitución de la república establece que el derecho al trabajo se sustenta por varios principios. Uno de ellos y el que va a relacionado con el trabajo de investigación, es que toda persona tiene derecho a realizar sus actividades en un ambiente adecuado que garantice el cuidado de su salud, integridad, higiene y bienestar (Constituyente, 2008).

Según el ministerio del trabajo el clima laboral es la percepción que tienen los trabajadores de su ambiente laboral y esto afecta de manera indirecta o directa a sus funciones. Es la percepción que tiene los servidores hacia su ambiente de trabajo y que afecta directa o indirectamente a su desempeño. (Acuña, 2020)

Factores que influyen:

- Políticas de gestión de personas
- Estilo de liderazgo
- Relaciones interpersonales
- Justicia en el trato
- Equidad laboral
- Otros

Para poder realizar el análisis de clima laboral en las instituciones del sector público el Ministerio del Trabajo por medio de la Dirección de Gestión del Cambio y Cultura Organizacional cada año realiza la Medición de Clima Laboral por medio de una encuesta electrónica que analiza 3 componentes: el Liderazgo, el Compromiso y el Entorno de trabajo (Acuña, 2020).

Actualmente la Ley Orgánica de Servicio público es una norma técnica que regula los procedimientos técnicos y operativos para la medición de clima laboral y cultura organizacional en las instituciones que están contempladas en este acuerdo. En esta misma ley en el artículo 3 en el inciso cuarto, establece que las instituciones que están exentas de este acuerdo pueden realizar mediciones de clima laboral y cultura organizacional con la metodología y procedimiento establecidos en el mismo acuerdo (Nacional, 2020).

En el artículo 42 del código del trabajo indica que el empleador tiene como obligación pagar el sueldo que le corresponde a los trabajadores que tenga bajo su mando y dentro del ambiente laboral físico debe de ser seguro y contar con las medidas de prevención e higiene correspondientes por el bienestar de los empleados (Constituyente, 2012).

En el mismo artículo del código antes mencionado establece que el empleador tiene como obligación indemnizar al empleado en el caso en que se suscite un accidente laboral en su jornada de trabajo. Además, debe de entregar las dotaciones necesarias para que los empleados puedan cumplir con sus labores (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012).

El artículo 44 del código del trabajo hace mención a las prohibiciones que tiene el empleador y unas de las más importantes son las siguientes como por ejemplo el

empleador no puede multar al empleado por acciones que no se encuentran establecidos en el reglamento interno además de no poder realizar una multa con más del 10% de su sueldo, no cobrar ningún tipo de interés ante cualquier figura, entre otros (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012).

El artículo 45 del mismo código establece que los empleados también tienen deberes y obligaciones para con el empleador, uno de ellos es realizar el trabajo que está estipulado en el contrato, mantener en buen estado todos implementos dados por el empleador para que pueda realizar su trabajo, respetar las normas de la empresa y tener una conducta adecuado dentro del trabajo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012).

Capítulo II

Marco Metodológico

El presente proyecto de investigación es de tipo descriptivo ya que permite medir e identificar en forma independiente, fenómenos de estudio y las características de las variables, para después realizar una descripción más detallada de los factores del clima organizacional basado en sus conceptos y así proceder con el análisis de estos para una caracterización del clima en una empresa de Guayaquil.

Enfoque

El enfoque cuantitativo utiliza el análisis y la recolección de datos para poder contestar las preguntas de investigación y probar hipótesis que han quedado establecidos

previamente y confía en el conteo, en la medición numérica y en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. En este proyecto de investigación el enfoque cuantitativo analizara el vínculo de los factores que afecta el clima laboral con el rendimiento del personal de la institución.

La investigación cuantitativa, también llamada empírico-analítico, racionalista o positivista es aquel que se basa en los aspectos numéricos para investigar, analizar y comprobar información y datos. Diversos autores han definido lo que es la investigación cuantitativa, así tenemos: Según Landeau (2007) y Cruz, Olivares, & González (2014) la investigación cuantitativa pretendió establecer el grado de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados por medio de una muestra permite realizar inferencias causales a una población que explican por qué sucede o no determinado hecho o fenómeno (Neil, 2018).

En el presente proyecto de investigación se aplicó el enfoque cuantitativo por medio del empleo de herramientas estadísticas y la recolección de datos numéricos y, para lo cual se prevé el análisis de la relación que existe entre el rendimiento laboral y los factores que afecta al clima laboral, en el área administrativa y operativo de una empresa de la ciudad de Guayaquil.

Método de Investigación

El método deductivo permite poder determinar los aspectos de una realidad que es particular y que se estudia por resultado o derivación de los enunciados o atributos

contenidos en leyes científicas o proposiciones de carácter general que se encuentran formuladas con anterioridad. Por medio del método deductivo se derivan las consecuencias individuales o particulares de las conclusiones o inferencias generales aceptadas. Además, permite ver de una manera general a partir de casos particulares y ayuda a avanzar en el conocimiento de las realidades que ya han sido estudiadas.

Este método, a diferencia del inductivo, es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular. Posee la característica de que las conclusiones de la deducción son verdaderas, si las premisas de las que se originan también lo son. Por lo tanto, todo pensamiento deductivo conduce de lo general a lo particular. De este modo, si un fenómeno se ha comprobado para un determinado conjunto de personas, se puede inferir que tal fenómeno se aplica a uno de estos individuos (Reyes, 2018).

Alcance de la investigación

El alcance de la investigación es descriptivo. El alcance de la investigación descriptivo hace referencia al procedimiento que se usa en la ciencia para poder describir las características de la población, fenómeno o sujeto a estudiar. Este tipo de investigación suele ser un trabajo previo a la investigación expositiva ya que poseer el conocimiento de las propiedades de un determinado fenómeno da apertura a dar explicaciones a otros asuntos que guardan relación. Es un tipo de investigación que se usa para el estudio de sujetos o fenómenos de forma cualitativa antes de realizarlo de forma cuantitativa.

La investigación descriptiva comprende el registro análisis, descripción e interpretación de la naturaleza y el proceso composición de los fenómenos. El enfoque va dirigido hacia las conclusiones dominantes o sobre como un grupo, persona o cosa funciona en el presente. Este tipo de investigación trabaja sobre realidades siendo

fundamental presentar una interpretación correcta además tiene como objetivo la descripción precisa del evento de estudio y se asocia al diagnóstico (Tamayo, 2018).

El propósito de la investigación descriptiva es exponer el evento que se ha estudiado, realizando una enumeración detallada de sus principales características, de tal modo que en los resultados se puede obtener varios análisis, dependiendo del propósito del investigador o del fenómeno (Cardozo, 2017).

Muy frecuentemente el propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos tienen como objetivo especificar las características primordiales de las personas o cualquier otra figura que sea considerado para análisis. Además, evalúan y miden diferentes dimensiones, aspectos o componentes del fenómeno a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto quiere decir que, dentro de un estudio descriptivo, se elige una serie de variables y se miden cada una de ellas de forma independientes para poder describir lo que se está investigando (Sampieri, 2019).

La investigación correlacional está indicada para determinar el grado de relación y semejanza que pueda existir entre dos o más variables, es decir, entre características o conceptos de un fenómeno. Ella no pretende establecer una explicación completa de la causa – efecto de lo ocurrido, solo aporta indicios sobre las posibles causas de un acontecimiento. En el método correlacional se pueden identificar las relaciones que existen entre dos o más variables, se observan las variaciones que ocurren espontáneamente en ambas para indagar si surgen juntas o no. En este método se utilizan cálculos estadísticos, haciendo mediciones de los factores, para relacionarlos entre sí, se puede también incluir el control de variables a fin de obtener resultados más válidos (Reyes, 2020).

Población

Cuando se habla de población se hace referencia al conjunto universal de elementos, individuos, objetos entre otros factores que hacen parte de la unidad de análisis de un proyecto o estudio de investigación; Se ha llegado a la conclusión que la población debe ser medida, estudiada y cuantificada a fin de poder delimitarse de forma precisa y clara basada en características como lugar y tiempo. La población que se empleó en el proyecto investigación consistió en 42 colaboradores que conforman el personal del área administrativa de la empresa de seguridad de la ciudad de Guayaquil, los cuales tienen diferentes títulos académicos.

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predefinidos. Es necesario aclarar que cuando se habla de población de estudio, el término no se refiere exclusivamente a seres humanos, sino que también puede corresponder a animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones, etc.; para estos últimos, podría ser más adecuado utilizar un término análogo, como universo de estudio. Es importante especificar la población de estudio porque al concluir la investigación a partir de una muestra de dicha población, será posible generalizar o extrapolar los resultados obtenidos del estudio hacia el resto de la población o universo (Arias, Villasís, & Miranda, 2019).

Muestra

La muestra es la parte representativa y adecuada de la población y para que la misma cumpla con ciertas variables, debe de reflejar las semejanzas y diferencias que han sido halladas en la población, características de suma importancia para la investigación. Se calculó el tamaño de la muestra, por la cual se determinó en este proyecto de investigación un total de 42 colaboradores que conforman el personal del área

administrativa de una empresa en la ciudad de Guayaquil, la fórmula empleada para la obtención de la muestra es la siguiente:

n=Tamaño de la muestra.

z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito).

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso).

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población.

$$n = \frac{Z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{Z^2(p \cdot q)}{N}}$$

El muestreo que se uso fue el aleatorio simple, ya que se ofreció a cada uno de los colaboradores la misma oportunidad de ser encuestados.

Fuentes y técnicas de recolección de información

Fuentes de información primaria

La información obtenida, se recolectará a través del instrumento de medición de apéndice A Escala de clima organizacional (WES) aplicado a 42 empleados distribuidos en diferentes funciones o cargos.

Fuentes de información secundaria

La información secundaria se obtendrá por fuentes como libros de Psicología Organizacional acerca del clima, del comportamiento organizacional, así como también

libros que traten sobre el tema desde diferentes enfoques de autores contemplados en las bases teóricas.

Aplicación del instrumento

El instrumento que se usó para el presente proyecto de investigación fue la encuesta, ya que la misma ayuda a la recolección de datos en relación con las variables analizadas. Toda la información que se obtuvo fue por medio de un cuestionario que se realizó a un grupo de individuos, con el objetivo de tener conocimiento de las actitudes, comportamientos de los encuestados opiniones, responsabilidades y opiniones.

La encuesta es una técnica de recolección de datos que se realiza a través de un cuestionario cuyo fin es la medición y la manera protocolaria de realizar las preguntas que se administran a la población y de esta forma nos permite realizar un cuadro de registros o una muestra un tanto extensa de la misma por medio de una entrevista la cual es característico el anonimato del sujeto.

La encuesta se ha convertido en algo más que un solo instrumento técnico de recogida de datos para convertirse en todo un procedimiento o un método de investigación social cuya aplicación significa el seguimiento de un proceso de investigación en toda su extensión, destinado a la recogida de los datos de la investigación, pero en el que se involucran un conjunto diverso de técnicas que combinadas, en una sintaxis propia y coherente, que se orientan y tienen como objetivo la construcción de un objeto científico de investigación. (Roldan, 2018)

El instrumento se aplicará a una muestra de 42 empleados en las distintas áreas de la empresa teniendo en cuenta el siguiente cuadro:

Tabla 1*Distribución de área Administrativa*

AREA	DEPARTAMENTO	N.
ADMINISTRATIVO	GERENCIA	4
	LOGISTICA	4
	SISTEMAS	5
	LIQUIDACIONES	3
	COMPRAS	3
	CONTABILIDAD	4
	RECURSOS HUMANOS	3
	RECEPCION	3
	ZONA 1	4
	ZONA 2	4
	ZONA 3	5
TOTAL		42

Nota. Elaboración propia.

Variables

Sociodemográficas

Las variables sociodemográficas es el conjunto de características sociales, económicos y culturales, y biológicas que se encuentran presentes en la población sujeta a un estudio, tomando en cuenta aquellas que se puedan medir. Por lo que en la encuesta se ha incluido la etnia, sexo, edad y el lugar en donde los trabajadores desarrollan sus actividades dentro de la empresa.

Clima laboral

Con relación al clima laboral, se aplicó una encuesta con una escala de clima organizacional (WES) constituida por 18 preguntas y compuesta por cuatro factores, las cuales son aspectos físicos, el clima laboral, normatividad organizacional e indicadores de cambio.

Motivación laboral

Con relación a analizar la motivación laboral se aplicará a través de una encuesta sobre motivación laboral, que está conformada de 15 preguntas. Además, se utilizará escala de Likert para la validación de las herramientas, con el fin de conocer el nivel de motivación laboral de las personas que participan.

Técnicas de Análisis Estadísticos

Las técnicas que se utilizaron para la realización del análisis estadístico de los datos fueron el uso del método descriptivo ya que se realizó un estudio de los aspectos de todas las variables.

Para poder analizar la dimensión del ambiente laboral se utilizó el cálculo de la media, en cambio para la motivación no se usó el cálculo de la muestra debido a que esta variable tiene una característica que es ser unidimensional. Los resultados que se obtuvieron se los presentó a través las figuras estadísticas por medio de pasteles con los respectivos datos porcentuales, a continuación, se puede observar la tabla 2.

Tabla 2

Operacionalización de variables

Variables	Definición	Dimensiones	Tipo de dato	Fuente
Clima laboral	Watters et al (2019) define el término como las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de autonomía, estructura recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura.	Clima laboral Aspectos físicos Normatividad Indicadores Percepción física	Ordinal	Encuesta
Motivación	De acuerdo a lo expuesto por Berardi (2015), la motivación laboral corresponde a las	Motivación y tipo de necesidad	Ordinal	Encuesta

actividades o razones que impulsan a cada colaborador de forma individual, para lograr el objetivo deseado por la empresa.

Nota. Elaboración propia.

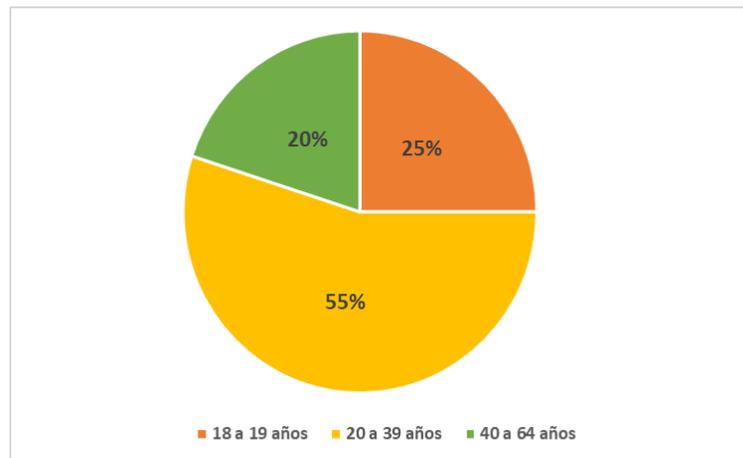
Resultados

Edad

Las encuestas elaboradas a trabajadores de una empresa de seguridad en la ciudad de Guayaquil, en relación a la edad estableció que el 55% estuvo entre los 20 a 39 años, el 20% entre los 40 a 64 años y el 25% de los 18 a los 19 años. Por lo tanto, la edad de mayor predominancia dentro de la muestra fue la del rango de 20 a 39 años como se aprecia en la figura 1.

Figura 1

Edad



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

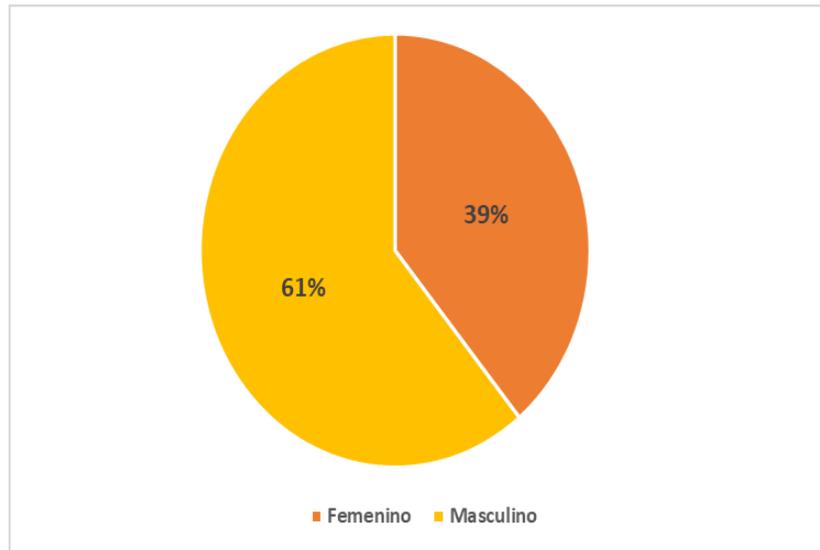
Sexo

Con relación al sexo dentro de la encuesta ejecutada se justificó que el 61% obedece al sexo femenino; mientras que el 39% al sexo masculino. Esto quiere decir que

el sexo que tuvo mayor relevancia en la muestra de la población escogida fue la del sexo femenino como se aprecia en la figura 2.

Figura 2

Sexo



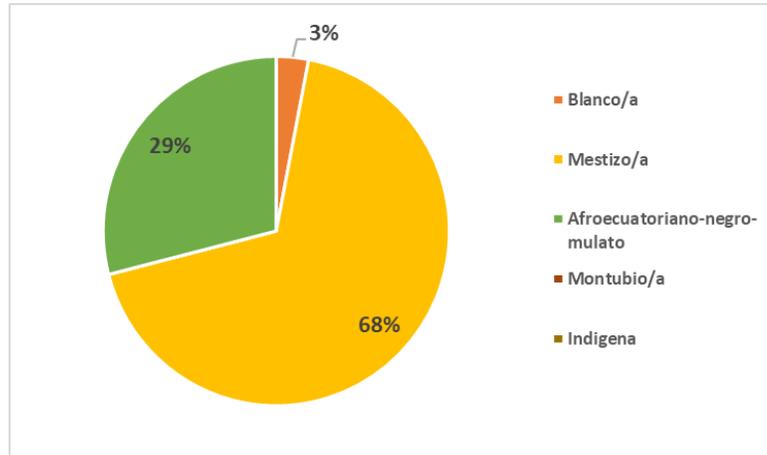
Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Etnia

Con relación a la etnia de la muestra escogida, se pudo concluir que el 68% corresponde a la etnia mestiza, el 29% a la etnia afroecuatoriano-negro-mulato; y el 3% a la blanca. Por lo anteriormente expuesto se establece que la etnia que tuvo mayor relevancia en la muestra fue la mestiza como se aprecia en la figura 3.

Figura 3

Etnia



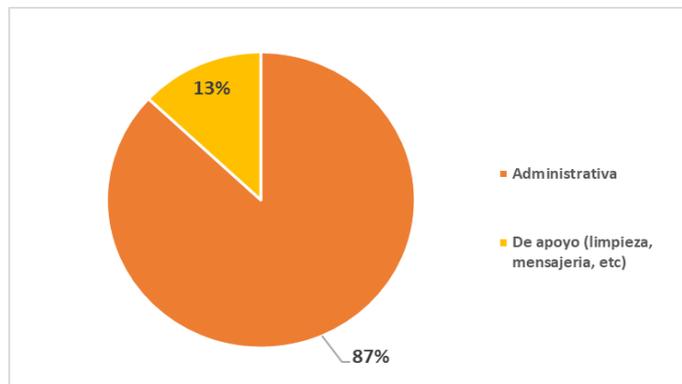
Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Área de trabajo

Con respecto al área de trabajo a la que forman parte los empleados estuvieron con el 87% administrativo, el 13% fue el personal de apoyo donde interviene limpieza y mensajería. Por lo tanto, el área de trabajo de mayor representación en la muestra fue la de administrativa como se aprecia en la figura 4.

Figura 4

Área de trabajo



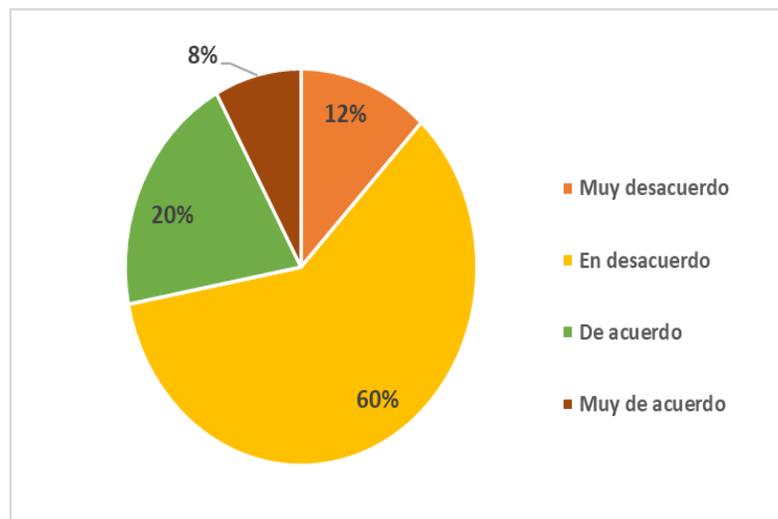
Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Clima organizacional

Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien con respecto a si los jefes felicitan a los empleados por realizar actividades con éxito, los trabajadores indicaron en un 60% que estuvieron en desacuerdo, por otro lado, el 12% muy desacuerdo, y el 20% de acuerdo. Por tanto, el 72% de la muestra indicó que los jefes no felicitan a los colaboradores por realizar actividades con éxito, como se aprecia en la figura 5.

Figura 5

Clima organizacional



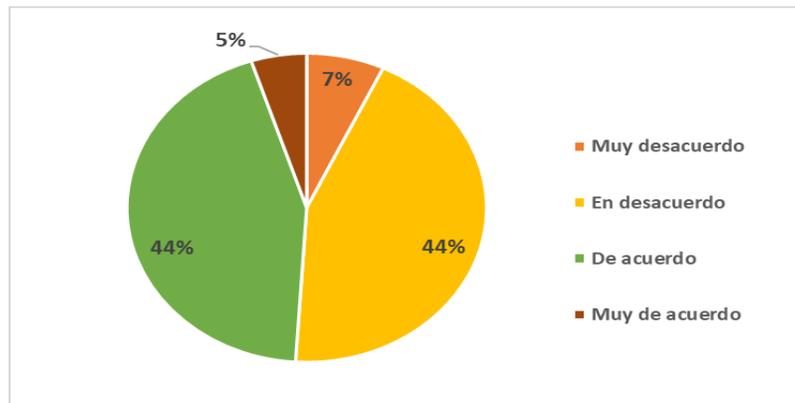
Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados

Los empleados indicaron con respecto a si gerencia valoro las ideas aportadas, un 44% estar en desacuerdo, el 7% indicaron muy desacuerdo y el 44% de acuerdo. Es decir que el 51% de los colaboradores mencionó que los jefes no valoraron las ideas aportadas, como se visualiza en la figura 6.

Figura 6

Ideas aportadas por los empleados



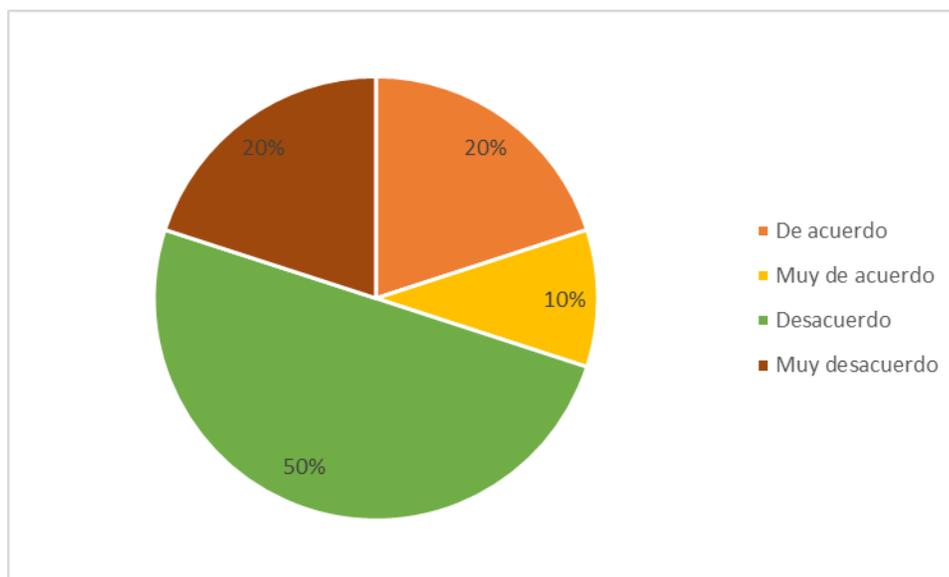
Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Los jefes apoyan realmente a su personal a cargo

Con relación al apoyo de gerencia hacia su personal a cargo, los empleados indicaron estar en un 50% en desacuerdo, por otro lado, el 20% muy desacuerdo, el 20% de acuerdo y el 10% muy de acuerdo. Es decir 70% de los encuestados manifestaron que los jefes no les dan su apoyo, cómo se aprecia en la figura 7.

Figura 7

Los jefes apoyan realmente a su personal a cargo



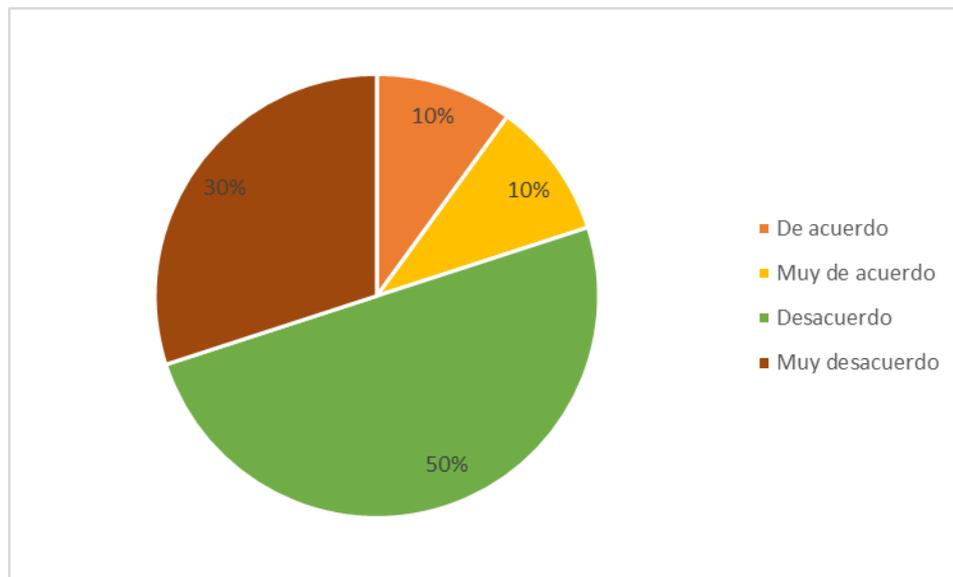
Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

La gente puede hacer las cosas por iniciativa propia

Con relación a si los trabajadores pueden hacer las cosas por su propia iniciativa indico el 50% estar en desacuerdo, el 30% muy desacuerdo, el 10% de acuerdo y el 10% muy de acuerdo. Por lo anteriormente mencionado, el 80% concluyo que no pueden hacer cosas por iniciativa propia, cómo se observa en la figura 8

Figura 8

La gente puede hacer las cosas por iniciativa propia



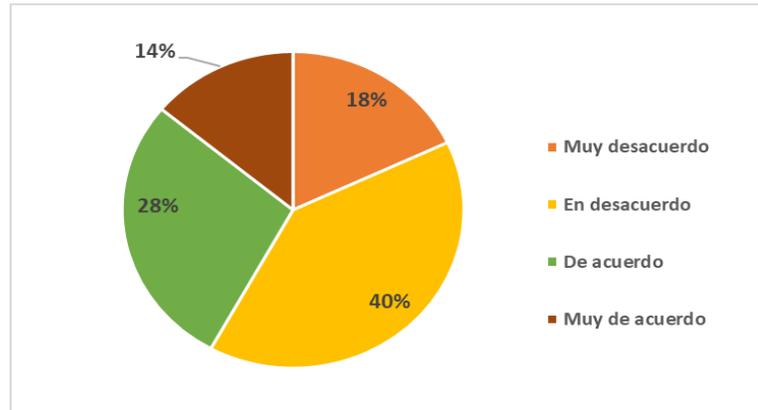
Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Los jefes promueven que los empleados confíen en sí mismos cuando surge un problema

Los empelados establecieron en relación de si gerencia promueve a que confíen en sí mismos cuando se presente algún problema, el 40% está en desacuerdo, el 18% muy desacuerdo; y el 28% de acuerdo. Por lo tanto, el 58% determino que los jefes no promueven a los colaboradores para que confíen en sí mismos cuando surge un problema, cómo se aprecia en la figura 9.

Figura 9

Promoción de los jefes hacia los empleados para que confíen en sí mismos



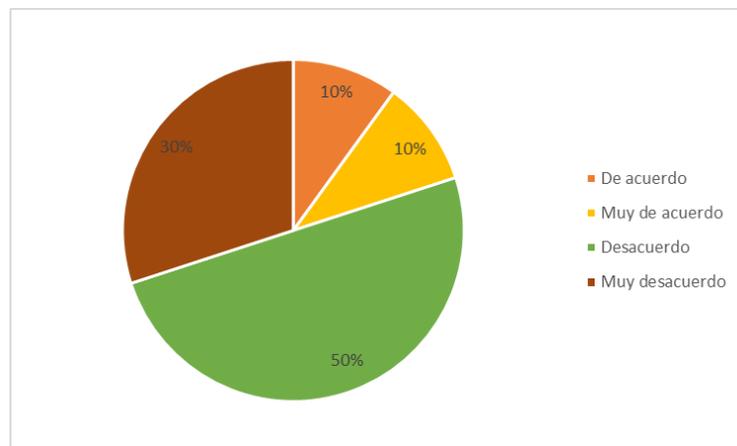
Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros

Con respecto a si existen reuniones de los jefes con los trabajadores para discutir proyectos futuros, el 50% indico estar en desacuerdo, el 30 % muy desacuerdo, un 10% estar de acuerdo y el otro 10% muy de acuerdo. Es decir que el 80% de los empleados mencionó que los jefes no se reúnen para discutir proyectos futuros, cómo se observa en la figura 10.

Figura 10

Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros



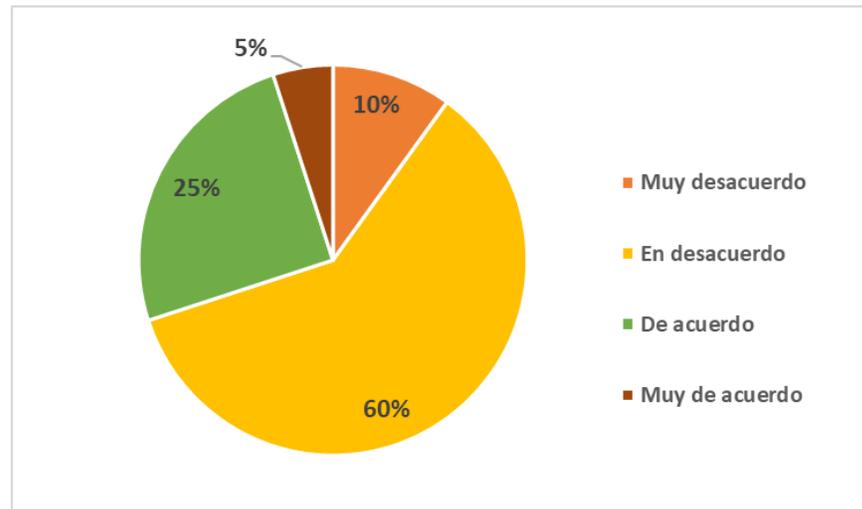
Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Se siente el entusiasmo en el ambiente

Los empleados con relación a si perciben entusiasmo en el ambiente, indicaron en un 60% estar en desacuerdo, el 10% mencionó muy desacuerdo y el 25% de acuerdo. Es decir, el 70% de los colaboradores no siente entusiasmo en el ambiente, cómo se visualiza en la figura 11.

Figura 11

Se siente el entusiasmo en el ambiente



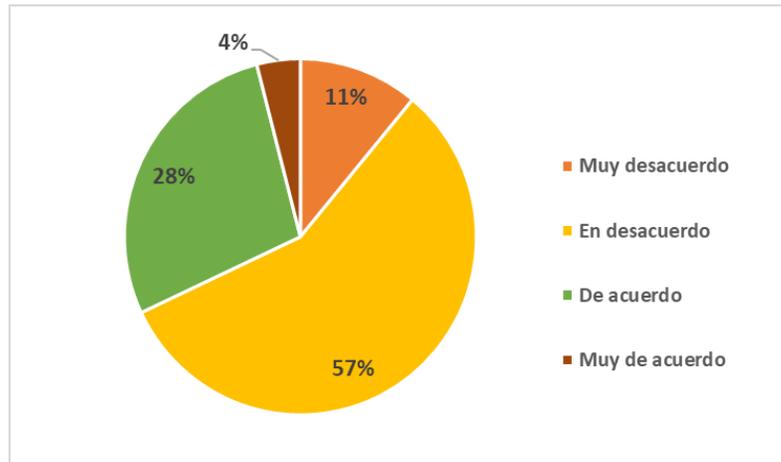
Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Los jefes estimulan a los empleados para que sean claros y ordenados

Según la encuesta realizada al personal con respecto a la estimulación de los jefes a que los empleados sean claros y ordenados, se determinó que el 57% está en desacuerdo, el 11% estableció estar muy desacuerdo y el 28% de acuerdo. Por lo expuesto que antecede, se determinó que el 68% de los encuestados mencionó que los jefes no estimulan a los empleados para que sean claros y ordenados. Cómo se aprecia en la figura 12

Figura 12

Estimulación de jefes a empleados



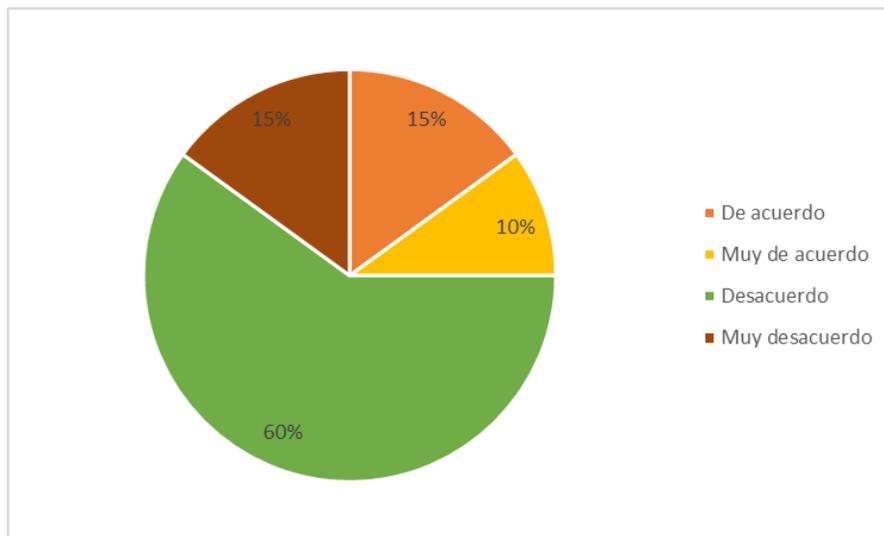
Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Se valora positivamente el hacer las cosas de manera diferente

Con relación a la valoración positiva a la realización de cosas diferentes, se determinó que un 60% está en desacuerdo, el 15% muy desacuerdo, el 15% de acuerdo y el 10% muy de acuerdo. Es decir que el 60% de los empleados mencionó que no se valora el hacer las cosas de manera diferente. Cómo se observa en la figura 13.

Figura 13

Se valora positivamente el hacer las cosas de manera diferente



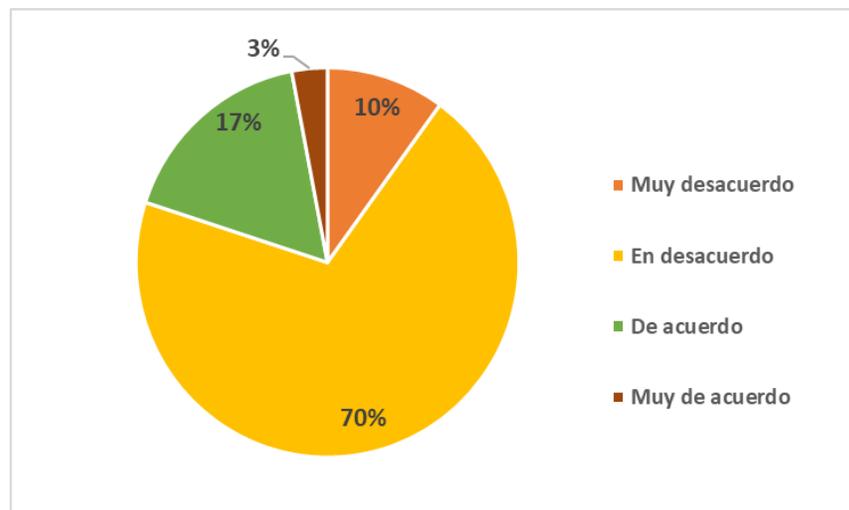
Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Los colores y la decoración hacen un lugar de trabajo agradable

En la pregunta planteada sobre el ambiente físico agradable, el 70% mencionó de los trabajadores estar en desacuerdo, el 10% muy desacuerdo y el 17% de acuerdo. Es decir que el 80% de los encuestados indicó que los colores y la decoración del ambiente de trabajo no es el adecuada tal y como se observa en la figura 14.

Figura 14

Los colores y la decoración hacen un lugar de trabajo agradable



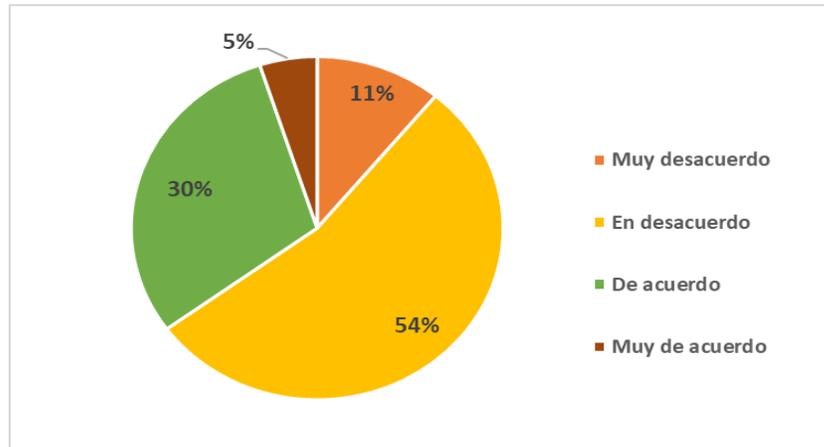
Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Generalmente el mobiliario está bien acomodado

Con relación a si el mobiliario está bien acomodado, los empleados mencionaron que el 54% estar en desacuerdo, por otra parte, el 11% muy desacuerdo; mientras que el 30% de acuerdo. Es decir, más de la mitad de los encuestados mencionó que el mobiliario no está bien acomodado, cómo se visualiza en la figura 15.

Figura 15

Lugar de Trabajo



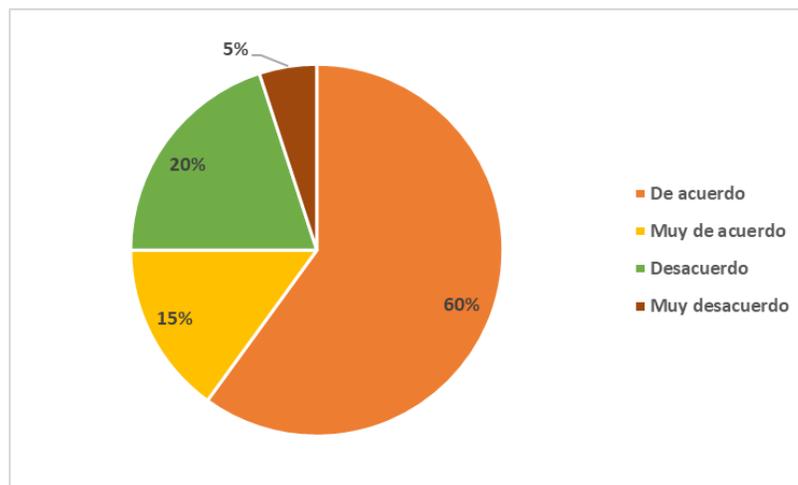
Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

El lugar de trabajo está siempre bien ventilado

En funcionalidad de si el sitio de trabajo está continuamente bien ventilado, se estableció que el 20% está en desacuerdo, por otro lado, el 5% muy desacuerdo; entre tanto que el 60% de acuerdo y el 15% muy de acuerdo. Por consiguiente, el 25% dijo que el sitio de trabajo no está constantemente bien ventilado, como se observa en la figura 16.

Figura 16

El lugar de trabajo está siempre bien ventilado



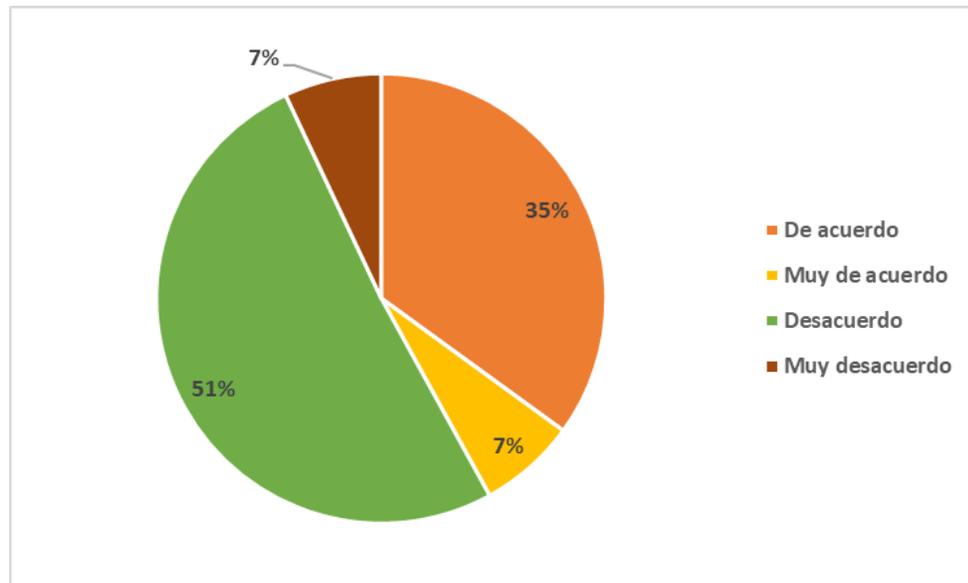
Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas

Con relación a conservar la disciplina y seguir las normas, se determinó que el 51% estableció estar en desacuerdo, el 7% muy desacuerdo el 35% de acuerdo y el 7% muy de acuerdo. Por lo tanto, más de la mitad de los empleados mencionó que no le dan mucha importancia a conservar la disciplina y seguir las normas, como se observa en la figura 17.

Figura 17

Disciplina y normas



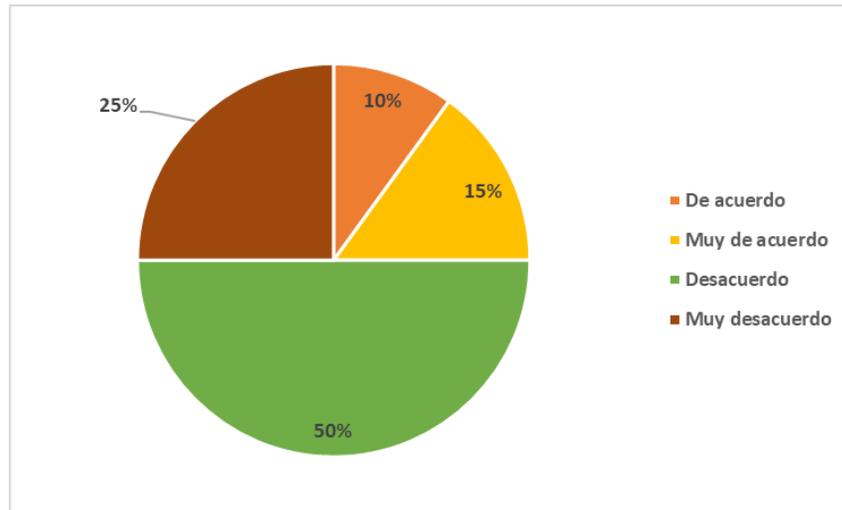
Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Los jefes vigilan cercanamente a los empleados

Con relación a si los jefes vigilan controlan de forma cercana a los empleados, el 50% de los mismos mencionó estar en desacuerdo, el 25% muy desacuerdo, el 10% de acuerdo y el 15% muy de acuerdo. Por tanto, el 75% de los trabajadores determinó que los jefes no vigilan de manera cercana a los colaboradores, como se aprecia en la figura 18.

Figura 18

Control de trabajadores



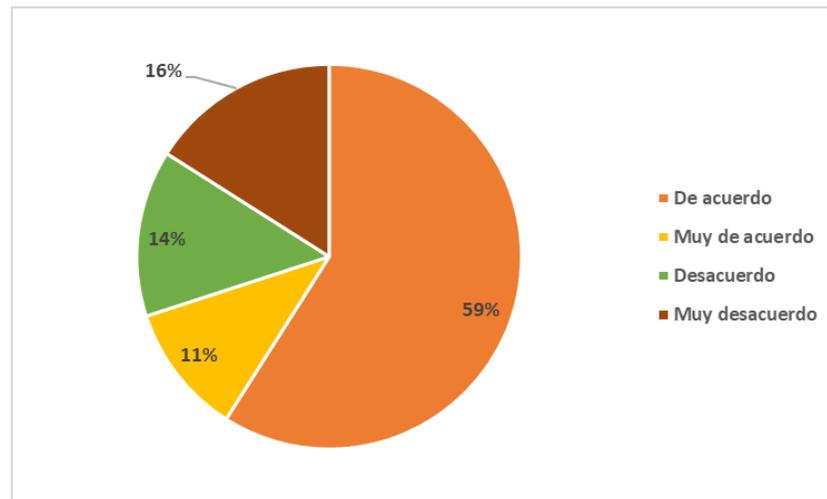
Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Se refuerza el seguimiento de reglas y normas

En función de si se refuerza el seguimiento de reglas y normas, el 16% mencionó estar muy desacuerdo, por otro lado, el 14% en desacuerdo, el 59% de acuerdo y el 11% muy de acuerdo. Por lo tanto, el 30% de los trabajadores mencionó que no se refuerza el seguimiento de reglas y normas, cómo se aprecia en la figura 19.

Figura 19

Reglas



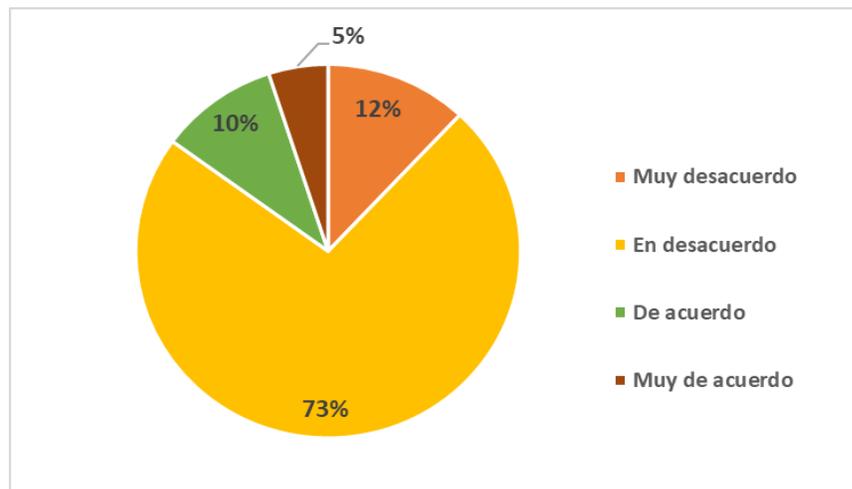
Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

El ambiente laboral es novedoso y cambiante

Con relación a si el ambiente laboral es novedoso y cambiante, el 73% indico estar en desacuerdo, el 12% muy desacuerdo y por último el 10% de acuerdo. Por lo expuesto anteriormente, se determina que el 85% establece que el ambiente de trabajo no es novedoso ni cambiante, cómo se observa en la figura 20.

Figura 20

Ambiente de trabajo



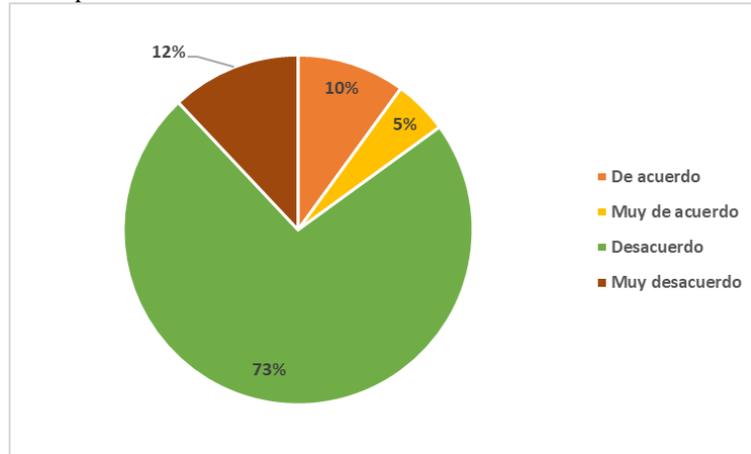
Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Las cosas siempre están cambiando

En función al constante cambio de las cosas, 73% indico estar en desacuerdo, el 12% muy desacuerdo, el 10% de acuerdo y el 5% muy de acuerdo. Por lo tanto, el 85% mencionó que las cosas no están cambiando, cómo se aprecia en la figura 21.

Figura 21

Las cosas siempre están cambiando



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

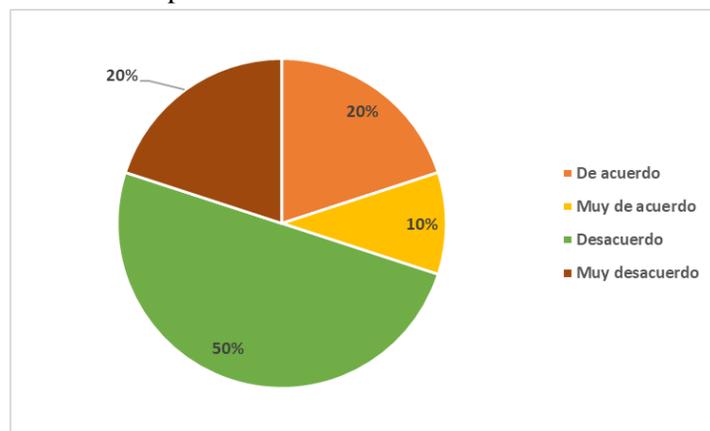
Motivación laboral

Intento mejorar mi desempeño laboral

Con relación a la intención de mejorar el desempeño laboral, se determinó que el 50% está en desacuerdo y el 20% muy desacuerdo, el 20% mencionó estar de acuerdo y el 10% muy de acuerdo. Es decir que el 70% de los colaboradores no intenta mejorar el desempeño laboral, cómo se observa en la figura 22.

Figura 22

Intento mejorar mi desempeño laboral



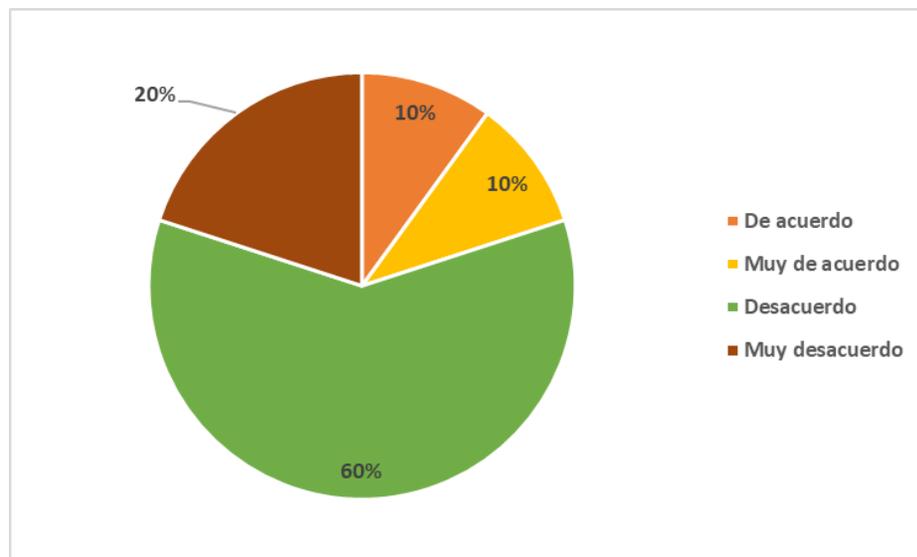
Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Me gusta trabajar en competición y ganar

Con relación a trabajar en constante competencia y ganar, los trabajadores indicaron que el 60% está en desacuerdo, el 20% muy desacuerdo, el 10% de acuerdo y el otro 10% muy de acuerdo. Por lo tanto, al 80% de los trabajadores no les gusta trabajar bajo la metodología de competición y ganar, cómo se observa en la figura 23.

Figura 23

Me gusta trabajar en competición y ganar



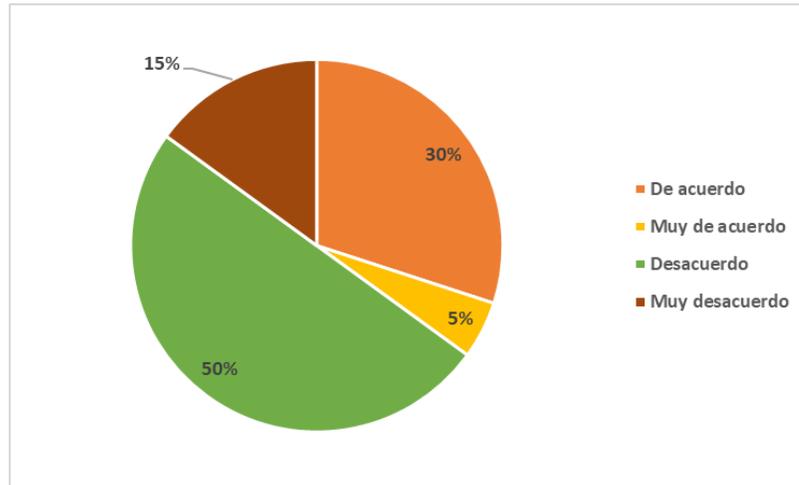
Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes

Con respecto en gustarles trabajar en situaciones difíciles, se determinó que el 50% estuvo en desacuerdo, el 15% muy desacuerdo, el 30% de acuerdo y el 5% muy de acuerdo. Por lo tanto, al 65% de los empleados no les gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes, cómo se observa en la figura 24.

Figura 24

Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes



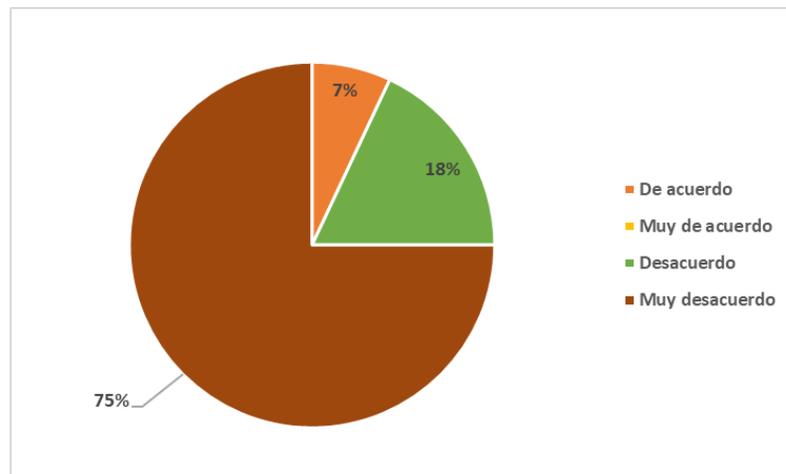
Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión

Con relación a trabajar en situaciones de depresión y estrés, el 75% de los colaboradores estableció estar muy desacuerdo, el 18% en desacuerdo y el 7% de acuerdo. Por lo antes mencionado, al 93% de los trabajadores no les gusta trabajar en situaciones de estrés y presión, cómo se observa en la figura 25.

Figura 25

Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión



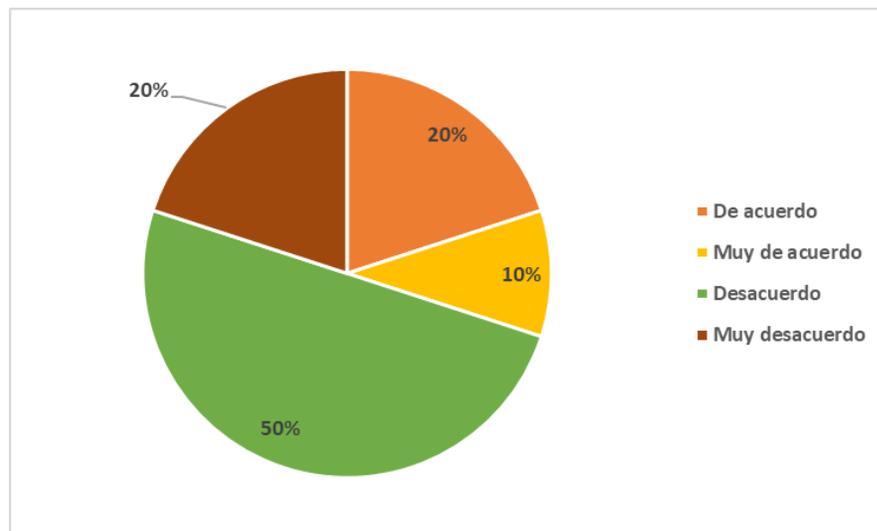
Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Me gusta ser programado(a) en tareas complejas

Los trabajadores con relación a la planificación de tareas con cierto nivel de dificultad, el 50% indico estar en desacuerdo, el 20% muy desacuerdo, el 20% de acuerdo y el 10% muy de acuerdo. Por lo dicho anteriormente, el 70% de los encuestados lo les gusta ser programados en tareas complejas, cómo se observa en la figura 26.

Figura 26

Me gusta ser programado(a) en tareas complejas



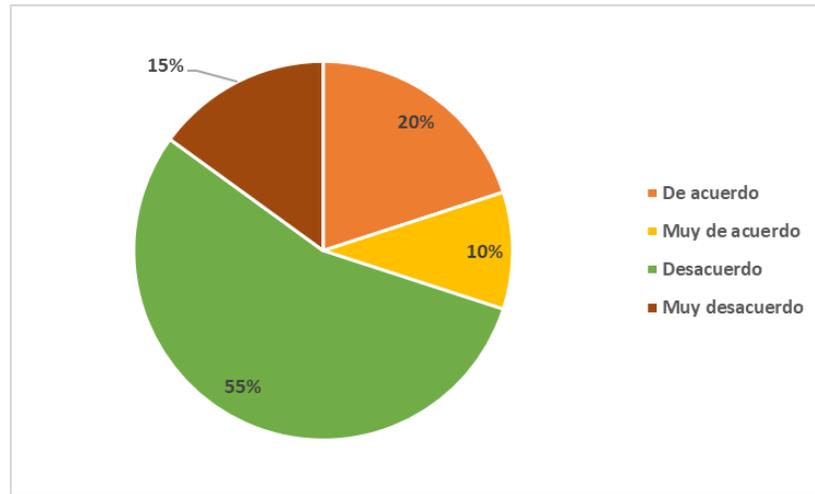
Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo

Con respecto a confrontar a las personas con la que se sienten en desacuerdo, el 55% de los empleados mencionó estar en desacuerdo, el 15% muy desacuerdo y el 20% de acuerdo y el 10% muy de acuerdo. Es decir que el 70% de los trabajadores no confronta a las personas con las que están en desacuerdo, como se observa en la figura 27.

Figura 27

Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo



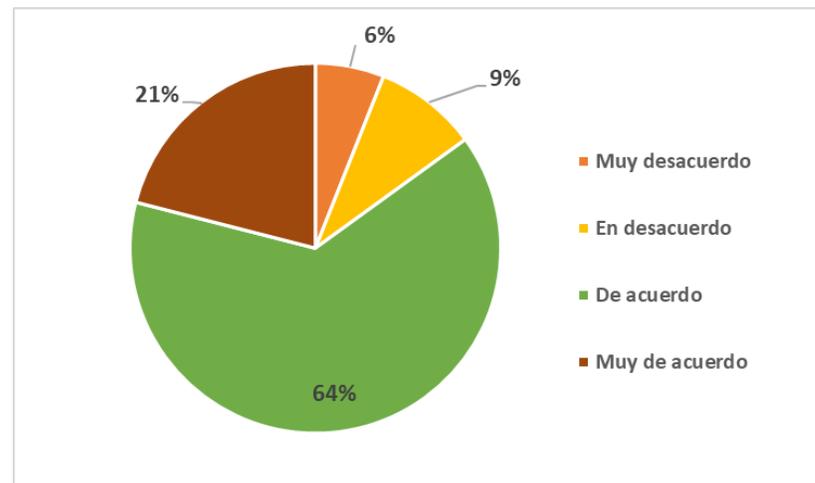
Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Me gusta fijar y alcanzar metas realistas

Con relación a establecer metas realistas, los trabajadores indicaron que el 9% estuvieron en desacuerdo, el 6% muy desacuerdo y por último el 64% en acuerdo. Por lo tanto, se puede concluir que el 15% de los colaboradores no les gusta fijar y alcanzar metas realistas, como se observa en la figura 28.

Figura 28

Me gusta fijar y alcanzar metas realistas



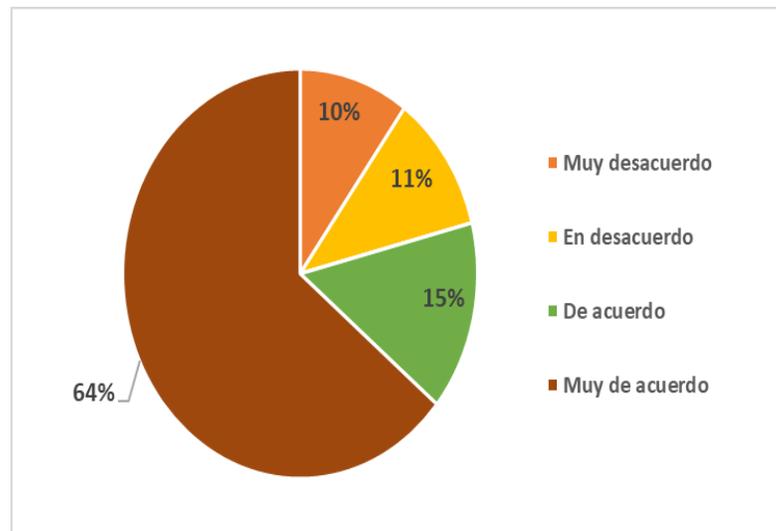
Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Me gusta influenciar a la gente para conseguir mi objetivo

Con relación a hacer uso del recurso humano para conseguir su objetivo, el 11% de los colaboradores estableció estar en desacuerdo, el 10% muy desacuerdo y el 15% de acuerdo. Es decir que el 64% de los trabajadores no les gusta influenciar a la gente para conseguir los objetivos propios. cómo se observa en la figura 29.

Figura 29

Me gusta influenciar a la gente para conseguir mi objetivo



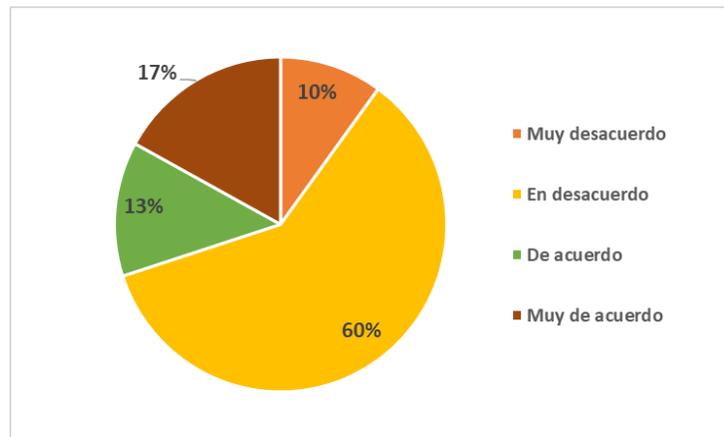
Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Me gusta pertenecer a los grupos y organizaciones

Con relación a formar parte de grupos y organizaciones, el 60% de los empleados mencionó estar en desacuerdo, el 10% muy desacuerdo y el 13% de acuerdo. Por lo tanto, el 70% de los trabajadores no les gusta pertenecer a grupos y organizaciones, cómo se observa en la figura 30.

Figura 30

Me gusta pertenecer a los grupos y organizaciones



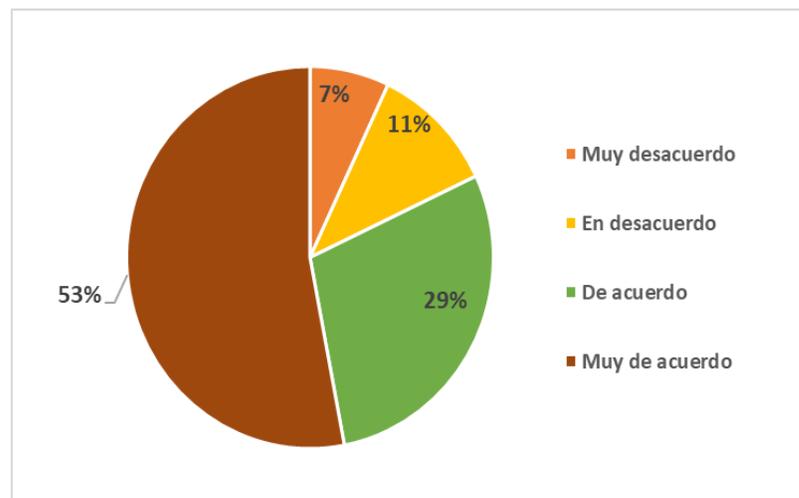
Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil

Con respecto a la satisfacción al término de una tarea difícil, el 11% los trabajadores mencionaron estar en desacuerdo, el 7% muy desacuerdo y el 29% de acuerdo. Es decir que el 18% de los colaboradores no disfrutaban con satisfacción de terminar una tarea difícil, cómo se aprecia en la figura 31.

Figura 31

Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil



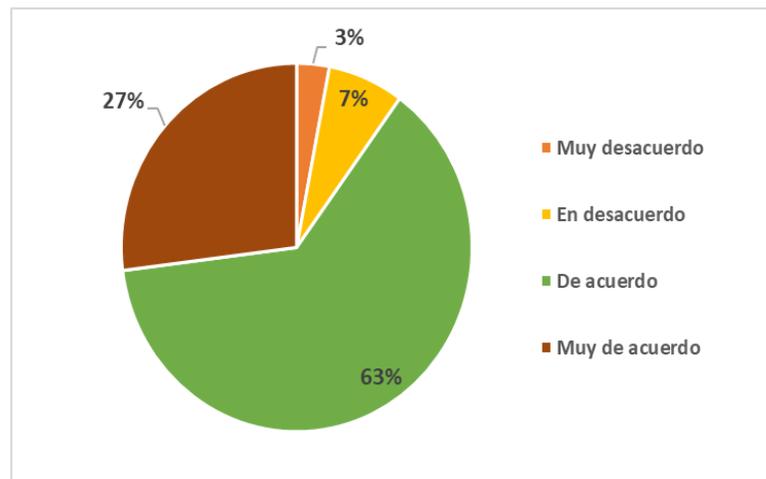
Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean

Con relación de llevar el control de situaciones que los rodea, el 7% de los trabajadores mencionó estar en desacuerdo, el 3% muy desacuerdo y el 63% de acuerdo. Con la información obtenida por medio de la encuesta, se concluyó que el 10% de los colaboradores no lleva el control de los acontecimientos y hechos que los rodean, cómo se observa en la figura 32.

Figura 32

Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean



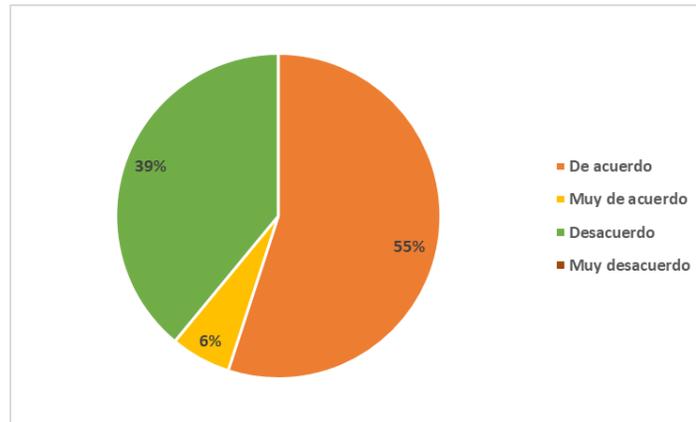
Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Prefiero trabajar con otras personas más que trabajar solo(a)

Con respecto a preferir trabajar de manera individual, el 39% de los empleados estableció estar en desacuerdo, el 55% de acuerdo y el 6% muy de acuerdo. Por lo tanto, el 55% de los empleados prefieren trabajar solos, cómo se observa en la figura 33.

Figura 33

Prefiero trabajar con otras personas más que trabajar solo(a)



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Análisis de Resultados

Los resultados que se obtuvieron nos permiten analizar las variables que fueron estudiadas, empezando desde el clima laboral donde se ha podido evidenciar que dentro de esta organización la gerencia no otorga las felicitaciones suficientes o reconocen la exitosa conclusión de un trabajo de cierto grado de dificultad. Además, también se identificó que las cabezas de cada departamento no brindan el apoyo que necesitan los colaboradores para cuando dan sus ideas o tienen iniciativas para mejoras dentro del trabajo.

Dentro de este análisis también se identificó que no existe la confianza de los trabajadores en ellos mismo y esto tenemos como consecuencia a la falta de apoyo por parte de gerencia al personal a cualquier tipo de idea, proyecto o resolución de algún problema laboral que se suscite. Es por esto por lo que se puede concluir que el entusiasmo en los empleados es de un nivel muy bajo ya que no existe ningún tipo de reforzador positivo que los motive a tener actitudes diferentes y positivas en su puesto de trabajo.

En este estudio también se evidencio que el ambiente físico no es el correcto, no existe una buena iluminación y hay una gran cantidad de personas que hacen parte de un

departamento y este es de un pequeño tamaño, se comparten escritorios y no hay ninguna división de entre ellos para poder tener privacidad al momento de laborar. Además, no existe una adaptación correcta a las normas, políticas y procedimientos que tiene establecida la empresa, ya que por parte de gerencia existe una cierta preferencia a un grupo determinado de trabajadores, los cuales piensan que no deben de acatarse a todas estas normas existentes dentro de la organización. Por último, no existe un ambiente novedoso, mas bien existe un ambiente rutinario.

En el análisis de la motivación personal, se determinó que un alto porcentaje de los trabajadores que no tratan de mejorar el desempeño y no se sienten a gusto realizando trabajos difíciles y desafiantes, pero al mismo tiempo existe un pequeño porcentaje que toma la importancia necesaria a cambiar su desempeño.

Dentro del análisis se identificó que una mayoría de trabajadores no les agrada la idea de trabajar en grupo y tampoco les parece la opción que les dejen tareas complejas. Como el ambiente laboral no es satisfactorio, la mayoría de los empleados trata de no confrontar a los demás compañeros cuando estos piensan de manera diferente para de esta forma mantener la no exista ningún inconveniente.

Con respecto a formar parte de organizaciones o grupos la gran parte de los empleados lo evita y disfruta de manera satisfactoria terminar una tarea con cierto grado de dificultad. Entre los resultados de los análisis se puede identificar las falencias que más resaltan, una de ellas es la carencia de apoyo por parte de los jefes a los colaboradores para que ellos puedan desenvolverse de una manera correcta, adicionándole que no hay un ambiente físico que se ajuste a las necesidades del personal, esto quiere decir que todos estos factores no permiten que los empleados trabajen de una forma motivada y tengan un eficaz rendimiento.

Por último, se concluye que la influencia entre las variables de estudio es positiva es decir que se puede confirmar la hipótesis que se planteó al inicio del presente trabajo de investigación.

Capítulo III

Propuesta

En este capítulo se propondrá un proyecto que nos permita llegar a cumplir con el tercer objetivo específico del trabajo de investigación, el cual hace énfasis en la elaboración de una propuesta para el mejoramiento del clima laboral dentro de la empresa. Como primer paso, se procedió al establecimiento de objetivos que posibiliten el desarrollo del proyecto por medio de diversas actividades que se eligieron para la ejecución de este.

Objetivos

General

Elaborar un proyecto para el mejoramiento del clima laboral y aumentar la motivación en una empresa de Guayaquil.

Específicos

Diseñar una serie de actividades que incentiven al personal administrativo de la empresa.

Determinar actividades que se realicen en la parte exterior de la empresa, con la finalidad de hacer sentir importante al personal.

Justificación

La propuesta que se plantea es un programa de motivación que consta de varias actividades y cada una de estas viene con reforzadores positivos para los trabajadores de la empresa, teniendo en cuenta que la motivación es uno de los factores que influye en el clima organizacional de una organización, en especial si se trata de empresa de seguridad, ya que al haber un mal ambiente laboral el personal administrativo podría ejecutar errores las mayor parte del tiempo en sus actividades y esto tendría como consecuencia la baja calidad del servicio y la baja productividad de la empresa.

Es por este motivo que la parte gerencial de la empresa debe de tener siempre como una obligación mantener motivado al personal para que se sientan reconocidos o sientan que son importantes para la organización por medio de actividades y al mismo tiempo promover la buena relación entre compañeros y mejorar la comunicación y el no olvido de los valores que guían a la institución.

Actividades Para Elaborar en la Propuesta

Programa de incentivos

Se elaboro una seria de programas de incentivos en donde por medio de estos se les aumentara el nivel de motivación de los trabajadores. Una de las primeras actividades será la celebración de cumpleaños de cada uno de los trabajadores. Esta actividad estará a cargo de recursos humanos, la jefa de este departamento tendrá la tarea de realizar un recordatorio con anterioridad de todos los cumpleaños en su computador para que después el asistente de la misma área se haga cargo de recoger una pequeña cuota que va desde la gerencia general hasta el departamento de servicios generales, una vez recogido el dinero se realizara la compra de bocaditos, arreglos para el puesto del cumpleañosero y la torta.

Una vez realizada esta serie de actividades se enviará una invitación a los correos de todo el personal para citarlos en un lugar y hora específica de la empresa para proceder a celebrar el cumpleaños de la persona que le toque, después de esto se procederá a tomar una foto en el puesto de trabajo y una foto con todo el personal de la empresa para continuar a colocar la foto en el álbum de la empresa, a continuación, se puede observar un formato del recordatorio elaborado por recursos humanos (Tabla 3) y un formato para recolección de una cuota simbólica para la celebración de cumpleaños (Tabla 4).

Tabla 3 - Recordatorio elaborado por recursos humanos

lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado	domingo
30/5	31	1/6	02	03	04	05 Cumpleaños c
06	07	08 Cumpleaños c	09	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22 Cumpleaños c	23	24	25	26 Cumpleaños c
27	28	29	30 Cumpleaños c	1/7	02	03

Nota. Elaboración propia.

Tabla 4 - Formato de cuota para cumpleaños

CUMPLEAÑOS LUIS COELLO (ASIST. CONTABLE)	
APELLIDOS Y NOMBRES	CUOTA

Nota. Elaboración propia.

Como se mencionó anteriormente, se les enviará por medio de un correo electrónico a todo el personal administrativo la invitación para que todos acudan a los cumpleaños y de esta forma cambiará la mala costumbre de celebrar cumpleaños solo a ciertas personas de la empresa, a continuación, se puede observar un formato de la invitación (Fig.34) y una celebración de cumpleaños (Fig. 35).

Figura 34

Formato feliz cumpleaños



Nota. Elaboración propia.

Figura 35

Celebración de cumpleaños



Nota. Elaboración propia.

Entrega de premios por cumplimiento

Con el fin de que el personal administrativo se sienta motivado e importante para la empresa y que se empiece a fomentar un buen ambiente laboral, se plantea la entrega de premios al personal por cumplimiento, de esta forma se incentiva a los trabajadores a desempeñar de mejor forma sus funciones ya que pondrán todo el esfuerzo para poder recibir este premio. Todos estos premios serán donados por gerencia general.

Para la entrega de este premio se analizará por cada departamento todos los procesos que han sido concluidos y de esta forma el trabajador que tenga menos pendientes es el que se hará acreedor del premio. Este evento se realizará en la sala de sesiones de la empresa en donde se realizará la entrega y se tomará las respectivas fotos para que cada uno de los ganadores tenga una foto en su departamento, como se observa en la figura 36.

Figura 36

Entrega de premio



Nota. Elaboración propia.

La imagen a continuación es un formato del cuadro que se encontrará en cada departamento con la foto de los acreedores de los premios por haber puesto esfuerzo y dedicación en las actividades laborales diarias, este cuadro estará firmado por el gerente general y el gerente administrativo de la empresa, tal y como se observa en la figura 37.

Figura 37

Entrega de reconocimiento



Nota. Elaboración propia.

Para fechas en donde la celebración es en general como navidad, fin de año, día de la madre o san Valentín, se realizará un evento en el cual se organizará una cena para todos los empleados o se les dejará como sorpresa un pequeño regalo en cada uno de sus puestos. De esta forma poco a poco se restablecerá el ambiente laboral y la motivación en cada uno de los empleados.

Además de las celebraciones ya mencionadas, se organizará cada semana una actividad en la parte exterior de la empresa que será coordinada y elaborada por cada departamento, con el fin de que los trabajadores puedan aliviar un poco el estrés de las actividades diarias y de la presión ejercida por los jefes. Para las actividades podrán participar todos los trabajadores, pero en este caso los ganadores de la actividad no tendrán ningún tipo de reforzador. Se puede observar en la tabla 5.

Tabla 5

Actividad: Charadas

Actividad: Charadas	
	Charadas
Jugadores	Un departamento entero
Reglas	Cada grupo debe tener la misma cantidad de integrantes
Materiales	Celular de la empresa
Dinámica	Cada grupo deberá de adivinar una acción por medio de mímicas sin omitir ni una sola palabra
Objetivo de la actividad	Trabajo en equipo y diversión

Día de integración

Se ha planteado realizar actividades fuera de la empresa y fuera de la ciudad para poder llevar a cabo esta parte de la propuesta. Se ha organizado realizar un día de

integración fuera de la ciudad de Guayaquil, para que los trabajadores pasen un momento ameno y se olviden un fin de semana del trabajo y de los problemas en casa. Esta actividad se desarrollará en un pueblo a 2 horas de guayaquil, donde habrá actividades deportivas y recreativas como por ejemplo futbol, básquet, natación y por la noche una fogata junto con una canción en guitarra.

Además, dentro de las actividades físicas se les dará una charla sobre la comida saludable para poderles inculcar a los trabajadores a que empiecen a tener un mejor estilo de vida, esto debe de tener incluido el deporte y comida totalmente nutritiva para que puedan obtener más energía en sus actividades diarias.

Plantear objetivos

La comunicación es la manera la cual los seres humanos pueden mantener una relación entre ellos y a través de esta optimizar el desarrollo en las actividades que se lleven a cabo tanto personales como laborales, es por esta razón, que, de acuerdo al estudio realizado en una empresa de Guayaquil, se pudo identificar que este no es el factor que más predomina dentro de los jefes y demás empleados. Por lo que se propone reforzar la comunicación en dos formas, la cual permitirá establecer objetivos para que así tanto empleados como jefes puedan discutir temas con respecto al trabajo de forma correcta y oportuna.

Se plantea el desarrollo de una junta a inicios de mes con cada jefe de cada área para que cada líder de a conocer cuáles son las metas que espera llevar a cabo dentro de su departamento y como espera que las personas que lo conforman podrían ayudar a que dichas metas se cumplan. Además, se propone ejecutar reunión con los demás empleados para poder conocer si estos, tienen alguna idea que podría ayudar a la mejora de la productividad de la empresa o a mejorar la calidad de servicio.

Al finalizar cada mes, los jefes de área expondrán si todos los objetivos que fueron planteados al inicio de mes, han sido logrados con éxito, dentro de esta exposición,

detallara en el caso que el alcance de la meta haya sido positiva, como lo hicieron y felicitara a cada uno de los integrantes del departamento y en caso en que la respuesta sea negativa, detallara cuales fueron los inconvenientes o complicaciones que tuvieron en el camino y como esperan resolverlo para poder cumplir con los objetivos del siguiente mes.

El objetivo de esta actividad es que ya no exista una gran brecha entre los empleados y la gerencia, por medio de la promoción de la comunicación en el entorno laboral y la confianza en las capacidades y habilidades de los trabajadores para que de esta forma se sientan que reconocidos y motivados por el gran esfuerzo que ponen día a día en la organización y de esta forma se esmeren en brindar lo mejor de sí de cada uno en cualquier actividad.

Para darle seguimiento a la correcta ejecución de esta actividad se realizará un formato en el cual cada jefe de área anotara cuales son las metas que se quieren llevar a lograr en el mes y así mismo detallara en cada integrante del área cuales fueron las actividades que realizo cada uno para poder alcanzar estos objetivos y poder entregarles el premio anteriormente mencionado. Esto permitirá llevar un mejor control de las actividades. Como se observa en la tabla 6.

Tabla 6

Formato para control de objetivos

Fecha:		
Área:		
Jefe de área:		
Objetivos	Asistentes	Observaciones

Observaciones generales

Nota. Elaboración propia.

Evaluación de la Propuesta

Para la evaluación del proyecto se necesitará que se lleve un control de cada actividad y esto podrá ser evaluado a través de la misma encuesta que se realizó a los empleados al principio del presente trabajo de investigación. Todo este proceso tiene como objetivo observar su desarrollo y su correcta aplicación y cumplimiento de todo lo planteado. Esto nos permitirá que se puedan realizar correcciones en el caso que haya la necesidad de hacerlo y poder rediseñar ciertas actividades que se ajusten al personal.

El seguimiento de la propuesta lo realizarán los jefes de cada departamento para poder observar el desenvolvimiento y actitudes de los trabajadores de su respectiva área después de haber llevado a cabo todas las actividades para promover la motivación, comunicación y mejorar el desempeño de los trabajadores. Es importante hacer énfasis que, para poder evidenciar los cambios en el ambiente laboral, debe darse primero el proceso de adaptación de proyecto y este cambio se irá dando de a poco.

Conclusiones

Se concluye que la motivación juega un papel importante en el ambiente laboral, ya que dentro de este entorno intervienen muchos factores que tienen relación con la productividad y la calidad de servicios que ofrece la empresa. Si no existe un buen ambiente laboral, se tendrá como consecuencia una alta rotación de personal y una baja calificación por parte de los clientes al momento de evaluar el servicio.

Hay que tener en cuenta que las cabezas de la empresa tienen la obligación de mantener un buen ambiente laboral y por ende tener motivado al personal, de esta forma

la empresa siempre tendrá como guía los valores, misión, visión y objetivos que fueron planteados y establecidos al momento de la creación de la organización.

Es de suma importancia que todos los espacios o todo el entorno que rodea al trabajador debe de ser acorde a las necesidades de estos, ya que todos estos aspectos influyen de forma negativa a la motivación y al desempeño de las funciones de los colaboradores. A esto se atribuye el hecho de no recibir incentivos, ni reconocimientos, ni ayuden a fomentar la comunicación dentro de la empresa.

En el análisis de los datos de la presente investigación se identificó que más de la mitad de los empleados se sienten desmotivados. También se identificó que no existe un buen liderazgo por parte de los jefes y esto tiene como consecuencia que exista una deficiencia en la comunicación entre el personal que labora en la empresa. Además, se ha descubierto que los empleados consideran que la remuneración y las actividades que realice la empresa son importantes para forjar un buen ambiente laboral.

A través de la propuesta para el mejoramiento del clima laboral se pudo establecer varias actividades donde los trabajadores recibirán reforzadores positivos por tener un excelente desenvolvimiento en sus actividades y por ayudar a restablecer el ambiente laboral, aportando ideas y manteniendo una buena relación y comunicación con sus compañeros.

Uno de los incentivos que se propuso es celebrar el cumpleaños de cada uno de los colaboradores de la empresa, de esta forma se establecerá una mejor comunicación entre departamentos y gerencia, aparte de que los trabajadores se sentirán importantes para la organización. Además, se propuso desarrollar una actividad en las partes exteriores de la empresa donde todos van a poder participar y cada departamento planificara y coordinara una actividad por semana además de también un día de integración donde los empleados podrán relajarse y divertirse y poder compartir con el personal de las diferentes áreas.

Recomendaciones

Se recomienda mantener una constante evaluación del ambiente laboral dentro de la empresa para poder identificar si se ha logrado una mejora en este aspecto que es de suma importancia para la productividad y calidad de servicio que brinda la empresa. Además de siempre tener en cuenta que es primordial otorgar reforzadores positivos al personal para que se motiven a laborar con entusiasmo, dedicación y esfuerzo y de esta forma batallar contra el bajo rendimiento o la rotación de personal.

Diseñar nuevas estrategias que produzcan cambios radicales y novedosos en la organización y de la misma forma siempre llevar el control de cada una de las actividades que se establecieron y que se obtenga como reacción un excelente ambiente laboral, donde todos los empleados se sientan motivados, reconocidos, importantes y entusiasmados por realizar méritos dentro de sus actividades. Las nuevas estrategias deben de tener un mejor resultado que los anteriores y de esta forma llegar a ser una empresa que avanza cada día y de ser la organización en la que las personas deseen laborar.

Referencias

(s.f.).

Acuña, G. (2020). *Ministerio del trabajo*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/clima-laboral/>

Anna Iglesias, T. S. (2015). *Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2015000300002

Añez, J. (29 de mayo de 2020). *¿Cuál es el Personal Administrativo?* Obtenido de <https://www.webyempresas.com/personal-administrativo/>

Cardozo, Y. C. (2017). *UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL RAFAEL MARÍA BARALT*. Obtenido de <http://gerenciafinancieragrupos5.blogspot.com/p/investigacion-descriptiva.html>

Constituyente, A. (2012). *Ministerio del trabajo*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

Constituyentr, A. (2008). *Constitucion de la republica del Ecuador*. Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

Duarte, S. P. (2010). *Acacia*. Obtenido de <http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/M17P19.pdf>

Dutrénit, C. P. (2013). *nel Medellin*. Obtenido de <http://www.nel-mexico.org/articulos/seccion/radar/edicion/110/727/Lacan-y-el-padre>

Epiquén, A. C. (2014). *Gestión del desempeño en las organizaciones educativas*.

Espinoza Galvez, R., Ramos Huamán, O., Espinoza Gonzalez , M. A., & Asca Agama, P. G. (2020). El desempeño laboral e intención de rotación de los trabajadores de la Unidad de Recursos Humanos de la DRELM, un análisis cualitativo. *INNOVA Research Journal* , 61-83.

Flor Artiaga, C. P. (2019). *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>

Gabriela Gelvis, J. M. (2016). *UTADEO*. Obtenido de <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/3451/plan%20carrera%20en%20una%20organizaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Garcia, M. (2009). Eligen a compañía con mejor ambiente laboral. pág. 1.

Gomez, J. A. (2019). *Revista Alegria Mexico*. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjvvdjbtfv2AhVLRTABHWIABSQFnoECDcQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Fpdf%2F4867%2F486755023011.pdf&usg=AOvVaw0idMABcgYDLLREHv69ZOqM>

Gomez, M. N. (2010). *UTM Mexico*. Obtenido de https://www.utm.mx/edi_anteriores/temas036/ENSAYO3-36.pdf

González, V. (13 de marzo de 2020). *¿Sabes qué es el clima laboral y para qué sirve? ¿Puede afectar a tu empresa!* Obtenido de <https://www.occ.com.mx/blog/clima-laboral-que-es/>

Granda, A. (2018). Abuso sexual y bullying incitan el suicidio en los adolescentes del país. *El Telegrafo*, pág. 2.

Guzman Cabrera , B. A. (2017). *Repositorio de la Universidad de San Pedro* . Obtenido de Desempeño Laboral y dimensiones de personalidad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Santa, Chimbote-2017:
[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Boh%C3%B3rquez%20\(2004\)%20define%20el%20desempe%C3%B1o,organizaci%C3%B3n%20en%20un%20tiempo%20determinado](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Boh%C3%B3rquez%20(2004)%20define%20el%20desempe%C3%B1o,organizaci%C3%B3n%20en%20un%20tiempo%20determinado).

Herrera. (2014). *La investigacion cualitativa* . Obtenido de <file:///C:/Users/Toshiba/Downloads/Herrera%252c%20J.%20La%20investigaci%C3%B3n%20cualitativa..pdf>

Investigación, M. d. (s.f.). *Sergio Gomez Bastar* . Red Tercer Milenio.

Iturralde, M. N. (2019). *Universidad Tecnica de Ambato* . Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8410/1/205%20MKT.pdf>

Juan Clerc A, A. S. (2006). *Universidad de Chile*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/48327649/Liderazgo_y_su_influencia_sobre_el_clima_laboral-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1624311251&Signature=frtNWyDjWJuXpAEDShPP9oW8wqDPuNF3GEL7upR9mJX1WGg5ApjOzLHyOCNT1az0BeVVRvKsb99KiAd5MZxe-X1XS24H3yjacJwND1etvFG

Ledesma, R. C. (2018). *Ministerio del trabajo*. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmninnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2>

F%2Fwww.trabajo.gob.ec%2Fwp-content%2Fuploads%2F2018%2F07%2FMDT-2018-0138.pdf%3Fx42051&chunk=true

Lewin, K. (1947). *Infoamerica*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.infoamerica.org%2Fdocumentos_pdf%2Flewin01.pdf&clen=225552&chunk=true

Masías, R. P. (2020). *Conexionesan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/clima-laboral-que-impacto-tiene-en-las-empresas/>

Nacional, A. (2020). *Superbanco*. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/12/ley_organica_servicio_publico2.pdf

Neil, A. (2018). *Scielo*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Frepositorio.utmachala.edu.ec%2Fbitstream%2F48000%2F14232%2F1%2FCap.4-Investigaci%25C3%25B3n%2520cuantitativa%2520y%2520cualitativa.pdf&clen=2951507

Newman, G. D. (2012). *Laurus Revista de Educacion* . Obtenido de [file:///C:/Users/Toshiba/Downloads/D%C3%A1vila%20Newman%252c%20G.%20El%20razonamiento%20inductivo%20y%20deductivo%20dentro%20del%20proceso%20investigativo%20en%20ciencias%20experimentales%20y%20sociales.%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Toshiba/Downloads/D%C3%A1vila%20Newman%252c%20G.%20El%20razonamiento%20inductivo%20y%20deductivo%20dentro%20del%20proceso%20investigativo%20en%20ciencias%20experimentales%20y%20sociales.%20(1).pdf)

- Penélope Jaime Santana, Y. A. (2020). *Unirioja* . Obtenido de
file:///C:/Users/RRHH/Downloads/Documat-ClimaYCulturaOrganizacional-
2486886.pdf
- Pujol, L. (2018). *Scielo*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Reyes, K. M. (2020). *Centro Universitrio Interamericano*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Fmetodologiainter.weebly.com%2Fuploads%2F1%2F9%2F2%2F6%2F19268119%2Finvestigacin_correlacional.pdf&clen=136793&chunk=true
- Robbins , S., & Judge , T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación .
- Roldan, P. L. (2018). *Universidad autonoma de Barcelona*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fddd.uab.cat%2Fpub%2Fcaplli%2F2016%2F163567%2Fmetinvsocua_a2016_cap2-3.pdf&clen=829746&chunk=true
- Sampieri, R. H. (2019). *Scielo*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fjosedavarez.net%2FCompendio-Metodologia-de-la-Investigacion.pdf&clen=375801&chunk=true
- Solarte, M. G. (2009). *Scielo*. Obtenido de
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004

- Solarte, M. G. (2010). *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Solarte, M. G. (2019). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004
- Tamayo, M. T. (2018). *UCM*. Obtenido de https://trabajodegradoucm.weebly.com/uploads/1/9/0/9/19098589/tipos_de_investigacion.pdf
- Ubieto, J. R. (2016). *nel Medellin* . Obtenido de <http://nel-medellin.org/blogviolencia-agresividad-y-crueldad/>
- Uchuari, A. F. (2014). *La Rioja*. Obtenido de <file:///C:/Users/RRHH/Downloads/Dialnet-LaEscalaDeLikertEnLaEvaluacionDocente-6349269.pdf>
- v., G. M. (2018). *Espol*. Obtenido de <http://www.fcsh.espol.edu.ec/es/clima-organizacional-algunos-basamentos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-por-francisco#:~:text=Hist%C3%B3ricamente%20el%20comienzo%20de%20la,lo%20que%20ocurre%20en%20su>
- Velásquez, C. (2013). *nel Medellin* . Obtenido de <http://nel-medellin.org/culpa-y-angustia-indices-del-sujeto-dividido/>

Apéndices

Escala de clima organizacional (WES)				
Edad	18 a 19 años	20 a 39 años	40 a 64 años	65 años o más
Sexo	Femenino		Masculino	
¿Con qué etnia se identifica?	Blanco/a	Mestizo/a	Montubio/a	Afroecuatoriano-negro-mulato
	Indígena	Otra		
Área de trabajo	Médica	Administrativa	De apoyo (limpieza, guardianía, etc)	
Sección A Clima Laboral	Escala de Likert			
Sección A Clima Laboral				
	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo
1. Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien				
2. Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados				
3. Los jefes apoyan realmente a sus subordinados.				
4. La gente puede hacer las cosas por iniciativa propia.				
5. Los jefes promueven que los empleados confíen en sí mismos cuando surge un problema.				
6. Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros.				
7. Se siente el entusiasmo en el ambiente				
8. Los jefes estimulan a los empleados para que sean claros y ordenados.				

9. Se valora positivamente el hacer las cosas de manera diferente.				
Sección B Aspectos físicos				
10. Los colores y la decoración hacen un lugar de trabajo agradable.				
11. Generalmente el mobiliario está bien acomodado.				
12. El lugar de trabajo están siempre bien ventiladas.				
Sección C Normatividad				
13. Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.				
14. Los jefes vigilan cercanamente a los empleados.				
15. Se refuerza el seguimiento de reglas y normas.				
16. Los jefes controlan y supervisan mucho al personal.				
SECCIÓN D Indicadores de cambio				
17. El ambiente de trabajo es novedoso y cambiante.				
18. Las cosas siempre están cambiando.				

Predominante (WES)

Cuestionario de motivación laboral y tipo de necesidad predominante				
Preguntas	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo
1. Intento mejorar mi desempeño laboral				
2. Me gusta trabajar en competición y ganar				
3. A menudo me encuentro hablando con otras personas del hospital sobre temas que no forman parte del trabajo				
4. Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes				
5. Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión				
6. Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran en el hospital				
7. Me gusta ser programado(a) en tareas complejas				
8. Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo				
9. Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros(as) de trabajo				
10. Me gusta fijar y alcanzar metas realistas				
11. Me gusta influenciar a la gente para conseguir mi objetivo				
12. Me gusta pertenecer a los grupos y organizaciones				
13. Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil				
14. Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean				
15. Prefiero trabajar con otras personas más que trabajar solo(a)				

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotras, Meneses Castillo Carolina Denisse y Mejía Mero Sandra Andreina, con C.C: # 0927247734 y 0950218149 autores del trabajo de titulación: **La influencia del clima laboral en la motivación del personal administrativo de una empresa de Guayaquil.** previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaramos tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizamos a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 2 agosto del 2022

f.  _____

Nombre: Meneses Castillo Carolina Denisse

C.C: 0927247734

f.  _____

Nombre: Mejía Mero Sandra Andreina

C.C: 0950218149

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	La influencia del clima laboral en la motivación del personal administrativo de una empresa de Guayaquil		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Meneses castillo Carolina Denisse y Mejía Mero Sandra Andreina		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Bajaña Villagómez Yanina Shegia Camacho Villagómez Freddy Ronalde		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gestión del Talento Humano		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Gestión del Talento Humano		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	2 de agosto 2022	No. DE PÁGINAS:	96
ÁREAS TEMÁTICAS:	Recursos humanos		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Clima laboral, motivación laboral, desempeño laboral, satisfacción laboral, liderazgo, comunicación organizacional		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p><i>El presente trabajo de investigación está enfocado en como el clima laboral puede afectar de manera radical la motivación, el desempeño laboral hasta las relaciones interpersonales de los trabajadores de una organización. Se explica que el clima laboral es la forma en la que se desarrollan las actividades laborales diarias dentro de una empresa. Dentro del clima laboral influyen varios aspectos psicológicos como el comportamiento, el desempeño y la motivación de los colaboradores y también influye en la productividad de la organización. El objetivo principal del trabajo de investigación fue como influye el clima laboral en la motivación del personal en una empresa ubicada en la ciudad de Guayaquil. Dentro del análisis que se obtuvo mediante una encuesta, se identificó que dentro de esta organización se encuentra debilitada la comunicación entre los jefes y los empleados y que existe un pésimo ambiente laboral, ya que no hay ningún tipo de reforzador positivo de parte de gerencia hacia el personal. Se propuso realizar un proyecto para poder fortalecer la comunicación, que incremente la motivación y la confianza de los trabajadores y de esta forma lograr que los colaboradores se sientan importantes y reconocidos por la empresa y se sientan entusiasmados por estar en laborando dentro de esta empresa.</i></p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0999109110 / 0991088343	E-mail: Carolina.meneses@cu.ucsg.edu.ec/ sandra.mejia01@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Bustos Goya, Zoila Rosa		
	Teléfono: 0992410481		
	E-mail: zoila.bustos@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			