



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA MUNICIPAL EMASA-EP, CANTÓN
SANTA ELENA, AÑO 2022.**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

AUTOR:

Holger Josue Suárez Yagual

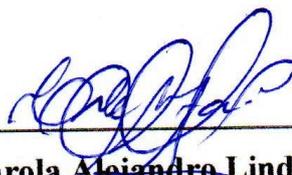
LA LIBERTAD – ECUADOR

FEBRERO – 2023

Aprobación del docente tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA MUNICIPAL EMASA-EP, CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2022”, elaborado por el Sr. Holger Josue Suárez Yagual, egresado de la Carrera de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Carola Alejandro Lindao, MSc.
Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA MUNICIPAL EMASA-EP, CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2022”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Holger Josue Suárez Yagual con cédula de identidad número 240002699-9 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



Suárez Yagual Holger Josue
C.C. No.: 240002699-9

Agradecimientos

A Dios, por brindarme salud, sabiduría y fortaleza en todo el trayecto de mi formación académica y sobre todo en mi carrera universitaria.

A mis padres el Sr. Lorenzo Suárez y la Sra. Tania Yagual quienes son el pilar fundamental en mi vida; por el apoyo incondicional para poder superarme y lograr cada uno mis objetivos. De la misma manera a mis abuelos paternos, el Sr. Gregorio Suárez y la Sra. Amelia Orrala por sus enseñanzas, consejos y sobre todo por ser mi mayor inspiración en cada logro que me he propuesto; y a mis tíos por el apoyo que siempre me brindaron día a día en el transcurso de los semestres de mi carrera.

A mis hermanos Marlene, Elba, George, Dayanna, Matías y sobrinos quienes han estado en cada momento importante de mi existencia.

A mis amigas incondicionales Tatiana Merejildo, Danna Rodríguez y Nicole Campos; por esa lealtad y hermandad que hemos venido construyendo en cada semestre de nuestra carrera. Como también a mis amigos quienes en su momento me brindaron esa mano amiga.

A los docentes de la Carrera de Administración de Empresas, por transmitir sus conocimientos, consejos y sobre todo la experiencia en cada materia impartida en el proceso de mi carrera

A la empresa municipal EMASA-EP, por la apertura e información que necesité para la elaboración de este proyecto investigativo.

Finalmente, pero no menos importante, a mi tutora la Ing. Carola Alejandro por todo el apoyo y la paciencia durante la elaboración de este trabajo de investigación.

Holger Josue Suárez Yagual

Dedicatoria

A Dios, por brindarme salud, sabiduría y por ser mi fuente de inspiración en todo el trayecto de mi carrera.

A mis padres quienes me han guiado por un buen camino y brindarme su apoyo incondicional para no desmayar y alcanzar mis objetivos.

A mis abuelos por su enseñanza y motivación por inculcarme en los estudios, para que me siga esforzando día a día.

A mis hermanos por siempre estar y por alentarme a cumplir cada meta que me he propuesto.

A mis familiares y amigos, por estar siempre pendientes de mis logros, en este trayecto de superación.

A mis docentes, por todo el tiempo y apoyo, así como el aprendizaje transmitido durante mi formación profesional.

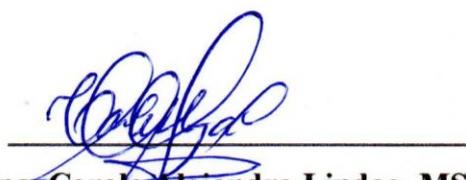
Holger Josue Suárez Yagual

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

**Lic. José X. Tomalá Uribe, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**



**Ing. Divar Castro Loor, MSc.
PROFESOR ESPECIALISTA**



**Ing. Carola Alejandro Lindao, MSc.
PROFESOR TUTOR**



**Ing. Sabina Villón Perero, MSc.
PROFESORA GUÍA DE LA UIC**



**Lic. Sandra Saltos Burgos.
SECRETARIA**

Índice de Contenido

Introducción	15
Capítulo I. Marco Referencial.....	19
Revisión de la Literatura	19
Desarrollo de Teorías y Conceptos.....	21
<i>Clima Laboral</i>	21
Comportamiento Organizacional.	22
<i>Trabajo Colaborativo</i>	22
<i>Estrés Laboral</i>	23
Comunicación.	23
<i>Comunicación efectiva</i>	23
<i>Relaciones Interpersonales</i>	24
Estrategias Organizacionales.	24
<i>Actitud Laboral</i>	24
<i>Responsabilidad Social</i>	25
Liderazgo.....	25
<i>Estilo de Liderazgo</i>	25
<i>Toma de Decisiones</i>	25
<i>Desempeño Laboral</i>	26
Rendimiento Laboral.....	26
<i>Evaluación de Desempeño</i>	27

<i>Capacitaciones</i>	27
Satisfacción Laboral.....	27
<i>Remuneración</i>	27
<i>Reconocimiento por Logros</i>	28
Fundamentos Legales	28
Capítulo II. Metodología.....	31
Diseño de la Investigación.....	31
Métodos de la Investigación.....	31
Población y Muestra	32
Recolección y Procesamiento de Datos.....	32
Capítulo III. Resultados y Discusión	34
Análisis de Datos	34
<i>Análisis de los Resultados de la Entrevista</i>	34
<i>Análisis de los Resultados de la Encuesta</i>	37
Discusión	53
Conclusiones	58
Recomendaciones.....	59
Referencias Bibliográficas	60
Apéndice	65

Índice de Tablas

Tabla 1 Población.....	32
Tabla 2 Alfa de Cronbach	33
Tabla 3 Género de los encuestados.....	37
Tabla 4 Edad de los encuestados	38
Tabla 5 1. ¿La empresa cuenta con un buen ambiente laboral?	39
Tabla 6 2. ¿Cuenta con acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar su trabajo?	40
Tabla 7 3. ¿Cuenta con una comunicación efectiva en el trabajo colaborativo?.....	41
Tabla 8 4. ¿Usted ha desarrollado estrés laboral en sus actividades?.....	42
Tabla 9 5. ¿El clima laboral en la empresa aporta en el desarrollo de sus actividades?.....	43
Tabla 10 6. ¿Recibe la información oportuna que necesita para poder realizar su trabajo?	44
Tabla 11 7. ¿Desarrolla habilidades de liderazgo en su trabajo?.....	45
Tabla 12 8. ¿Es participativa la toma de decisiones entre directivos y colaboradores?	46
Tabla 13 9. ¿Cumple con los objetivos de su área de trabajo?	47
Tabla 14 10. ¿Le realizan evaluaciones a su desempeño laboral?.....	48
Tabla 15 11. ¿La empresa les brinda capacitaciones para un buen desempeño en sus actividades?	49
Tabla 16 12. ¿Existe motivación en su área de trabajo?	50
Tabla 17 13. ¿La empresa le ofrece beneficios que demanda la ley?.....	51

Tabla 18 <i>14. ¿Considera que su trabajo es reconocido por los encargados de la empresa?</i>	52
Tabla 19 <i>Plan de acción de las estrategias a implementarse en EMASA-EP.....</i>	56
Tabla 20 <i>Cronograma de actividades del plan de acción</i>	57

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Género de los encuestados</i>	37
Figura 2 <i>Edad de los encuestados</i>	38
Figura 3 <i>1. ¿La empresa cuenta con un buen ambiente laboral?</i>	39
Figura 4 <i>2. ¿Cuenta con acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar su trabajo?</i>	40
Figura 5 <i>3. ¿Cuenta con una comunicación efectiva en el trabajo colaborativo?</i> ...	41
Figura 6 <i>4. ¿Usted ha desarrollado estrés laboral en sus actividades?</i>	42
Figura 7 <i>5. ¿El clima laboral en la empresa aporta en el desarrollo de sus actividades?</i>	43
Figura 8 <i>6. ¿Recibe la información oportuna que necesita para poder realizar su trabajo?</i>	44
Figura 9 <i>7. ¿Desarrolla habilidades de liderazgo en su trabajo?</i>	45
Figura 10 <i>8. ¿Es participativa la toma de decisiones entre directivos y colaboradores?</i>	46
Figura 11 <i>9. ¿Cumple con los objetivos de su área de trabajo?</i>	47
Figura 12 <i>10. ¿Le realizan evaluaciones a su desempeño laboral?</i>	48
Figura 13 <i>11. ¿La empresa les brinda capacitaciones para un buen desempeño en sus actividades?</i>	49
Figura 14 <i>12. ¿Existe motivación en su área de trabajo?</i>	50
Figura 15 <i>13. ¿La empresa le ofrece beneficios que demanda la ley?</i>	51
Figura 16 <i>14. ¿Considera que su trabajo es reconocido por los encargados de la empresa?</i>	52

Índice de Apéndices

Apéndice 1 <i>Matriz de consistencia</i>	65
Apéndice 2 <i>Entrevista</i>	66
Apéndice 3 <i>Encuesta</i>	67
Apéndice 4 <i>Ficha del informe de opinión de expertos</i>	69
Apéndice 5 <i>Certificado de validación de instrumento</i>	70
Apéndice 6 <i>Evidencia de la aplicación de la entrevista</i>	71
Apéndice 7 <i>Evidencias de la aplicación de la encuesta</i>	71
Apéndice 8 <i>Matriz cruzada EMASA-EP.</i>	72
Apéndice 9 <i>Solicitud de la carta aval a EMASA-EP</i>	73
Apéndice 10 <i>Carta Aval emitida por EMASA-EP</i>	74
Apéndice 11 <i>Certificado antiplagio</i>	75
Apéndice 12 <i>Cronograma de actividades para el trabajo de titulación</i>	77



Clima laboral en la empresa municipal EMASA-EP, cantón Santa Elena, año 2022.

AUTOR:

Suárez Yagual Holger Josue.

TUTOR:

Ing. Alejandro Lindao Carola Annabell, MSc.

Resumen

El clima laboral hace referencia a cómo percibe cada empleado el entorno de trabajo en la empresa. Depende de varios componentes físicos y emocionales del lugar laboral e influye en las relaciones con sus compañeros, la motivación y el compromiso. Por lo tanto, el presente estudio de investigación tiene como objetivo general analizar los componentes que afectan el clima laboral mediante los procesos administrativos que permitan el mejoramiento del desempeño laboral de la empresa municipal EMASA-EP, cantón Santa Elena. De igual manera, la metodología que se aplicó fue de tipo descriptivo. Además, se utilizó un enfoque cualitativo y cuantitativo. Se empleó los métodos de investigación tales como el deductivo e inductivo. La población que se consideró para este trabajo investigativo fue la cantidad total de los colaboradores de la empresa, conformada por el delegado de gerencia y los 152 trabajadores tanto del área administrativa y operativa de la institución. Las técnicas utilizadas para la recopilación de información fueron la entrevista y la encuesta. Con los resultados obtenidos se analizó los componentes que afectan el clima laboral, donde se aprecia determinadas falencias en el liderazgo, la comunicación y en el trabajo colaborativo que conducen a un bajo desempeño en los trabajadores. En efecto, se planteó estrategias que ayuden al mejoramiento del ambiente de trabajo en la empresa, mediante un plan de acción que les permita alcanzar éxito y productividad en la institución.

Palabras claves: clima laboral, desempeño de trabajadores, motivación, estrategias.



Labor climate in the municipal company EMASA-EP, Santa Elena canton, year 2022.

AUTOR:

Suárez Yagual Holger Josue.

TUTOR:

Ing. Alejandro Lindao Carola Annabell, MSc.

Abstract

Work climate refers to how each employee perceives the work environment in the company. It depends on several physical and emotional components of the workplace and influences relationships with colleagues, motivation, and commitment. Therefore, the general objective of this research study is to analyze the components that affect the work environment through administrative processes that allow the improvement of the work performance of the municipal company EMASA-EP, canton Santa Elena. Likewise, the methodology applied was descriptive. In addition, a qualitative and quantitative approach was used. Research methods such as deductive and inductive were used. The population considered for this research work was the total number of the company's collaborators, made up of the management delegate and the 152 collaborators of both the administrative and operational areas of the institution. The techniques used for the collection of information were the interview and the survey. With the results obtained, the components that affect the work environment were analyzed, where certain shortcomings in leadership, communication and collaborative work that led to poor performance of workers were observed. In effect, strategies were proposed to help improve the work environment in the company, through an action plan that allows them to achieve success and productivity in the institution.

Key words: work environment, employee performance, motivation, strategies.

Introducción

En el mundo, el clima laboral es un conjunto de atributos en los que se reflejan las habilidades y comportamientos de cada individuo en su jornada de trabajo, dando como resultado un buen ambiente laboral para que los trabajadores generen una buena satisfacción y busquen una mayor productividad en la organización, puesto que, un ambiente de trabajo negativo puede afectar el clima laboral, generando problemas entre los empleados, déficit de comunicación, incomodidad por el espacio físico, deficiente liderazgo, estrés laboral, y demás, lo que puede conducir a un bajo desempeño.

El clima laboral es un tema de gran importancia para todo tipo de organización, también puede ser una barrera para el buen rendimiento en una empresa o un factor que diferencia e influye en el comportamiento de las personas de la organización. Así, el conocimiento de esta temática puede retroalimentar el proceso de determinación del comportamiento de las personas en la institución y permite planificar cambios tanto en el comportamiento de satisfacción de los miembros como en la estructura organizativa.

En el Ecuador, una de las formas más comunes de medir el clima laboral es a través de la aplicación de técnicas o herramientas de recolección de datos, tales como: pruebas de desempeño, cuestionarios, encuestas, las cuales son de gran ayuda para medir el desempeño de los distintos colaboradores; ya sea en las empresas públicas o privadas. Por consiguiente, son pocas las instituciones que toman acciones para propiciar un buen ambiente laboral, lo cual se refleja en que no evalúan a los empleados y no cuentan con un departamento responsable de planificar y desarrollar estrategias para un buen trabajo.

En la mayoría de las organizaciones a nivel mundial, regional y local se olvidan la forma de motivar a los trabajadores y es aquí donde nacen los problemas de desempeño; en efecto, las empresas solo obtienen un buen ambiente de trabajo cuando sus colaboradores están comprometidos, por lo que se deben facilitar estrategias para generar una buena productividad y así lograr una iniciativa real de los trabajadores en sus actividades diarias.

Por ello, el *planteamiento del problema* se basa en que el desafío de las empresas es entender el clima laboral en el que interactúan los líderes administrativos y sus trabajadores; dado que en algunos casos un déficit en el mismo puede impactar negativamente en el desempeño de los colaboradores ocasionado por el estrés, deficiente liderazgo, los recursos que tienen, el trato de las personas, también el espacio físico en el que se ejecutan las actividades diarias, la comunicación, las remuneraciones, y demás componentes.

Hoy en día, en las empresas de la provincia de Santa Elena, se entiende que el entorno en el que trabaja una persona llega a afectar su comportamiento, y que el recurso más apreciado de una organización es el factor humano, por lo que conviene tener un ambiente de trabajo adecuado. Las empresas buscan mantenerse en el mercado laboral atendiendo demandas competitivas, sin embargo, el descuido de la gerencia en identificar los componentes que afectan su estabilidad puede interferir con su éxito y productividad.

Por ende, este trabajo analiza el clima laboral en la empresa municipal de aseo EMASA-EP, cantón Santa Elena; identificando los componentes que afectan a esta temática de investigación en las instalaciones de la institución. Considerando que la salud emocional de los colaboradores será un factor clave para obtener un buen desempeño que sea beneficioso para ambas partes.

En cuanto a la sistematización del problema de investigación se espera responder las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son los componentes que intervienen en el clima laboral de la empresa municipal EMASA-EP, cantón Santa Elena?
- ¿De qué manera el clima laboral afecta al desempeño de los trabajadores de la empresa municipal EMASA-EP, cantón Santa Elena?
- ¿Qué estrategias orientadas a la mejora del clima laboral pueden ejecutarse en la empresa municipal EMASA-EP, cantón Santa Elena?

Por lo expuesto anteriormente, la investigación pretende dar una respuesta a la siguiente interrogante: ¿De qué manera se desarrollan los componentes del clima laboral en la empresa municipal EMASA-EP, cantón Santa Elena?

En base a lo planteado se establece el *objetivo general* de esta investigación:

Analizar los componentes que afectan el clima laboral mediante los procesos administrativos que permitan el mejoramiento del desempeño laboral de la empresa municipal EMASA-EP, cantón Santa Elena.

Por consiguiente, los *objetivos específicos* que contribuyen en esta investigación son:

- Determinar los componentes que intervienen en el clima laboral.
- Identificar los componentes del clima laboral que afectan el desempeño de los trabajadores de la empresa municipal EMASA-EP, cantón Santa Elena.
- Establecer estrategias orientadas a la mejora del clima laboral que puedan ejecutarse en la empresa municipal EMASA-EP, cantón Santa Elena.

Esta investigación tiene como *justificación* efectuar este tipo de trabajo acogiéndose a la variable puntual: clima laboral; debido a que la necesidad de estudiar el ambiente de trabajo surge de ver si los colaboradores están satisfechos con su bienestar psicológico, físico y material. Por ende, mantener un buen clima laboral es importante porque estabiliza a los empleados y sobre todo ayuda a cumplir la misión de la empresa.

Esta investigación es muy útil porque es una línea base que permitirá identificar las causas y efectos del clima laboral conducentes al buen desempeño de los trabajadores, lo que ayudará a prevenir los posibles problemas encontrados en la empresa municipal EMASA-EP, teniendo en cuenta a los trabajadores como pilar fundamental de la institución, debido a que, sin un buen ambiente laboral, perjudica a los trabajadores a que desarrollen bien su trabajo diario.

El presente estudio se basa en un tipo de investigación descriptiva, teniendo un enfoque cualitativo y cuantitativo tomando en cuenta las técnicas de recolección de datos como la entrevista y la encuesta.

De esta forma la *idea a defender* es: El desarrollo de los componentes del clima laboral permite un eficiente ambiente de trabajo en la empresa municipal EMASA-EP, cantón Santa Elena.

Esta investigación está conformada por la introducción que detalla el planteamiento, sistematización y formulación del problema, objetivos, justificación e idea a defender. Por consiguiente, también se ha estructurado por 3 capítulos que se mencionan a continuación:

En el **capítulo I:** denominado marco teórico, se puede evidenciar la revisión de los antecedentes, la conceptualización de las bases teóricas en cuanto al tema del clima laboral, junto a las dimensiones e indicadores que sirvieron como aporte para el desarrollo de este trabajo de investigación ayudando a tener un mayor conocimiento y además de los aspectos legales que respaldan al mismo.

El **capítulo II,** detalla la metodología que se ha llevado a cabo en la ejecución de este estudio, el mismo que cuenta con el tipo de investigación, los métodos, la población, la muestra y el diseño de la recopilación de datos para obtener la información que se requiere.

En el **capítulo III,** se muestran el análisis de los resultados de la presente investigación obtenidos por la ejecución de la entrevista y la encuesta a los trabajadores de la empresa y la discusión que ayuda a identificar los descubrimientos claves que sustentan esta investigación.

Finalmente, este documento presenta las conclusiones y las recomendaciones que se basan en el desarrollo de la ejecución de este trabajo de titulación.

Capítulo I. Marco Referencial

Revisión de la Literatura

En este apartado correspondiente al primer capítulo, se muestran los siguientes trabajos de titulación y artículos científicos referentes al Clima laboral; los mismos que sirvieron de apoyo para la elaboración de este trabajo de investigación tomando como referencia trabajos nacionales e internacionales.

En la publicación del artículo de los autores Pacheco et al. (2018) titulado como: *“Clima Institucional desde la perspectiva de estudiantes y profesores: El caso de la Universidad de Guayaquil”*, analiza la importancia del clima laboral universitario como un paso previo al establecimiento de una propuesta de un área encargada de gestionar la comunicación interna. La población de la Universidad de Guayaquil, con el fin de mejorar su calidad académica en estudiantes y docentes de la facultad de administración y comunicación social; mediante un estudio cuantitativo sobre los problemas, resistencias y limitaciones, además de la crisis interna y la feroz situación existente de la competencia. Debido a un déficit en los valores, las facultades se sienten amenazadas por limitaciones, vacíos e incertidumbres, denigrando su trabajo, afectando su desempeño y creando una imagen interna y liderazgo académico inadecuados. La investigación del clima laboral ha sido reconocida como una herramienta muy útil para tomar acciones transformadoras que promuevan el logro académico deseado. Por ello, los autores determinaron que es necesario realizar un levantamiento de información sobre el clima laboral de toda la comunidad universitaria para proponer la creación de un espacio de comunicación interna, dado que estas mediciones periódicas proporcionarán a la dirección de la universidad información sobre la evolución de las áreas alcanzadas, la satisfacción de los empleados, etc.

Según el trabajo de titulación de Alejandro (2019a) denominado: *“Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2017”*, siendo un trabajo de investigación ejecutado en el cantón Santa Elena, se fundamentó bajo aportes teóricos que fueron debidamente analizados y contrastados frente a los conceptos y criterios que facilitan este estudio; tuvo como objetivo general

examinar el clima laboral por medio de un trabajo descriptivo que exprese la incidencia del desempeño laboral de los trabajadores del GAD Municipal de dicho cantón. Esta investigación fue diseñada utilizando métodos cuantitativos y cualitativos, seguido de un estudio descriptivo correlacional, que facilita el análisis y la relación entre dos variables, de modo que la información recopilada, especialmente los resultados, se pueda relacionar con diferentes métodos y herramientas de investigación, como las entrevistas con los gerentes, directores de agencia y encuestas a los empleados, utilizando esta información, se buscó de dar soluciones utilizando las recomendaciones desarrolladas, ayudando a mejorar el ambiente de trabajo, la comunicación y los procesos que se manejan en la agencia para sacar conclusiones y recomendaciones. Teniendo como conclusión que, para atender y gestionar el clima laboral en la empresa, se debe promover programas de mejora continua y programas que incluyan capacitación, motivación y evaluación, ya que estos aspectos tienden a mejorar el desempeño individual de los empleados a corto plazo como también al desarrollo institucional.

Entre la búsqueda de los trabajos de titulación consultados está el tema: *“El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018”* ejecutado en la ciudad de Miraflores, realizado por Tamayo & Romero (2019), presentó una investigación que tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa en cuestión. El estudio desarrollado fue de tipo no experimental en el que se intervino un cuestionario de 22 ítems a una muestra poblacional de 109 colaboradores, el instrumento fue validado mediante el alfa de Cronbach y calificaciones de expertos. Utilizando el programa SPSS para el procesamiento de datos recopilados de los trabajadores de dicha entidad. Concluyendo que el clima laboral se relacionó significativamente con el desempeño de los empleados de la Superintendencia de Mercado de Valores de Miraflores en el período de enero a agosto de 2018, dado que crea una actitud positiva entre los colaboradores, porque crean aprecio por su trabajo, como también proporcionan una estructura adecuada para que sus actividades funcionen.

De igual manera otra de las publicaciones que genera un aporte fundamental realizado por López & Castiblanco (2021) denominado *“Clima laboral como factor*

influyente en el nivel de productividad: CASO UNIÓN SOLUCIONES S.A.S.” cuyo trabajo fue ejecutado en la ciudad de Bogotá, teniendo como finalidad evaluar el clima laboral y su impacto en la productividad, específicamente el caso de Unión Soluciones S.A.S, empresa dedicada a la consultoría y desarrollo de software administrativo, financiero y de personas. En cuanto al método que se utilizó fue de enfoque cuantitativo con alcance descriptivo, junto con una encuesta como herramienta que se desarrolló, con la participación de 56 socios comerciales de la empresa para la ejecución de esta. Teniendo como conclusión que el clima laboral en la empresa es saludable, dado que se utilizó una escala de calificación en los empleados, en efecto, la empresa tiene un clima de trabajo positivo, pero es necesario mejorar aspectos que ayuden a aumentar la productividad, para subir el nivel de confianza de los empleados y así crear un sentimiento de apoyo de la empresa.

Desarrollo de Teorías y Conceptos

En este punto se conceptualizan las definiciones de la variable, dimensiones e indicadores tomadas de libros, revistas de rigor científico y tesis direccionadas al tema de estudio.

Clima Laboral

El clima laboral se refiere al contexto de trabajo caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, el desempeño de la organización (Bordas, 2016a, p. 26).

Es decir, el clima laboral se entiende como un conjunto relativamente permanente de cualidades, atributos de un determinado entorno de trabajo que son percibidos, sentidos o experimentados por las personas que integran la organización empresarial y que influyen en su comportamiento.

Las apreciaciones de Peña (2018) hacen referencia que el clima laboral es el entorno humano y físico en el que se desarrolla el trabajo diario y que influye en la satisfacción de los empleados y, por tanto, en la productividad. Está relacionado con

las habilidades de los directivos, el comportamiento de los empleados, la forma de trabajar y colaborar, su interacción con la empresa, las maquinarias que se utilizan y las acciones de cada individuo.

Comportamiento Organizacional.

“El comportamiento organizacional es un campo de estudio que contribuye al desempeño profesional de los gestores en recursos humanos desde un perfil multidisciplinaria, con fuertes bases en la psicología y psicología social” (Arce & Pérez, 2020, p. 9).

En otras palabras, el comportamiento organizacional es el estudio de la aplicación del conocimiento sobre la forma en que las personas se comportan eventualmente y en grupos en las organizaciones. Este concepto es aplicado y adaptado como filosofía, con el propósito de promover el desarrollo profesional; puesto que, es más que la manera de interactuar entre los trabajadores, grupos y estructura organizativa de las empresas. Además, intenta identificar la forma en que las personas pueden actuar de manera más efectiva.

Los razonamientos de Hislop & Urroz (2021) hacen énfasis en que se refiere al comportamiento de las personas que trabajan en una organización. Se basa en gran medida en las aportaciones de la psicología y aborda el comportamiento individual, en particular las cuestiones relacionadas con la personalidad, las actitudes, las percepciones, el aprendizaje y la motivación. Además, aborda el comportamiento de los grupos, es decir, cuestiones como las normas, los roles, el trabajo en equipo y la resolución de conflictos.

Trabajo Colaborativo.

Las explicaciones de Zangara & Sanz (2020) exponen que es una forma específica de trabajo en grupo que fomenta el desarrollo de las capacidades de aprendizaje individuales y sociales, en la que cada participante es responsable de aprender por sí mismo y por los demás miembros del grupo. Sus elementos esenciales son la interdependencia positiva, la interacción, la contribución y las habilidades individuales y colectivas.

Estrés Laboral.

Las consideraciones de Vidal (2019) expresan que el término estrés se ha convertido en una palabra tan familiar que sería un error normalizarlo. El estrés se está convirtiendo en un fenómeno cada vez más importante en la sociedad moderna y va en aumento en casi todos los grupos de población. Una mala gestión del estrés en las organizaciones puede provocar y agravar enfermedades que el estrés no provoca.

Comunicación.

Es un proceso dinámico, cambiante e interminable que ha acompañado al ser humano desde sus orígenes. Ha evolucionado y se ha integrado en diferentes grupos sociales, y la comunicación en sí misma –como proceso– y como herramienta indispensable de los intercambios humanos ha sufrido también transformaciones en todos sus ámbitos de estudio y desarrollo tecnológico (Contreras & Garibay, 2020, p. 45).

La comunicación es algo que hay que hacer en todo momento, pero para que este proceso dentro de la empresa esté libre de cualquier perturbación, es necesaria una estrategia de comunicación corporativa que favorezca la ejecución de los objetivos corporativos y el correcto funcionamiento de cada colaborador dentro de la institución.

Seguido de los informes de Quezada et al. (2020) manifiestan que la comunicación se utiliza para controlar el comportamiento de los empleados en relación con su jerarquía y el nivel organizativo al que pertenecen; la comunicación contribuye a la motivación indicando a las personas lo que deben hacer, cómo comportarse y cómo mejorar su rendimiento; la comunicación ayuda a los miembros del equipo a expresar su satisfacción e insatisfacción, por lo que se considera una forma de expresión de las emociones; la comunicación ayuda a la toma de decisiones al proporcionar la información necesaria para identificar y evaluar las opciones.

Comunicación efectiva.

Según el aporte de Fontalvo & Ventura (2021) expresan que la comunicación no es sólo una actividad o un proceso de presentación o transmisión de información, sino también un comportamiento humano fundamental, ya que es un medio que ayuda

a las personas a salir de las distintas rutinas y a adaptarse a las diferentes circunstancias de su entorno.

Relaciones Interpersonales.

Los aportes de Rodríguez (2017) destacan que las relaciones interpersonales se entienden como la capacidad de cooperar y trabajar con los compañeros, establecer objetivos y organizar las actividades diarias de forma que no interfieran en el trabajo de los demás.

Estrategias Organizacionales.

“La estrategia organizacional es uno de los elementos distintivos de la administración como disciplina e influye en la forma como se aproximan quienes hacen uso de ella: gerentes, directores, presidentes, etcétera, a los conceptos y técnicas que la componen” (Calderón, 2017, p. 13).

Se entiende que la estrategia organizacional es la implementación de las decisiones que se tomen en la empresa en un periodo determinado de tiempo. Además de ser un proceso de construcción del rumbo de la organización, permitiendo la integración de todas las áreas funcionales de la organización, proponiendo cómo se verán las metas de la empresa hacia el futuro y estableciendo herramientas que permitan identificar las dificultades que se presenten en un periodo de tiempo.

Los hallazgos de Ramírez (2019) mencionan que las estrategias organizacionales se crean gracias a la contribución de socios organizativos profesionales y experimentados, que contribuyen a la toma de decisiones acertadas para un funcionamiento eficaz y eficiente a nivel de grupo de trabajo.

Actitud Laboral.

Las conclusiones de Arévalo (2020) manifiestan que la actitud de los empleados es un elemento muy importante en el funcionamiento de una empresa, y si una actitud negativa se convierte en un síndrome de problemas profundos, puede ser la causa de las dificultades a las que se enfrente la empresa. Una mala actitud puede provocar retrasos, aumentar la rotación de personal, reducir la productividad, etc.

Responsabilidad Social.

Las indagaciones de Parrales et al. (2021) destacan que, en el mundo empresarial, la responsabilidad social se refiere a los valores éticos aplicados en el mercado laboral que permiten el cumplimiento de leyes, políticas o normas establecidas interna o permanentemente por la organización.

Liderazgo.

“El liderazgo es una relación donde los líderes y quienes los siguen, instan a realizar transformaciones que incidirán en cambios reales que se reflejan en los propósitos a seguir” (Rojas et al., 2020, p. 242).

Este autor define al liderazgo como la influencia que se ejerce sobre las personas y las anima a trabajar motivadas hacia un objetivo común. También es la función de un individuo que se destaca, que es capaz de tomar las decisiones correctas por el grupo, equipo u organización por delante, motivando a otros involucrados para lograr un objetivo común.

Las informaciones de Paredes & Rivera (2022) mencionan que se conoce por concepto de liderazgo a la capacidad de gestión o administración que posee una persona para influir en el comportamiento o el carácter de un individuo o un grupo de personas que realizan un trabajo determinado y motivando a ese grupo a trabajar con entusiasmo para alcanzar todas las metas, actividades y objetivos.

Estilo de Liderazgo.

Las revelaciones de Alcázar (2020) hacen mención que el estilo de liderazgo se ha convertido en un importante tema de investigación en el campo de la gestión, y la mayoría de los investigadores consideran que el estilo de liderazgo es una variable importante que influye en el rendimiento de los miembros de una organización y es un fuerte predictor del rendimiento organizativo.

Toma de Decisiones.

Las afirmaciones de Rodríguez & Pinto (2018) expresan que puede definirse como el proceso por el que la alta dirección de una organización toma decisiones y

emprende acciones para hacer frente a los retos y oportunidades externos e internos. Las decisiones tomadas permiten el desarrollo coherente de los recursos y capacidades de la empresa para garantizar la consecución de las metas, objetivos y estrategias de la organización y el desarrollo exitoso o la alineación de la planificación estratégica en la institución.

Clima laboral, afectaciones:

Desempeño Laboral

Las apreciaciones de Pedraza et al. (2010) definen al desempeño como la acción o comportamiento que se observa en los empleados en relación con las metas organizacionales que se puede medir en términos de las capacidades de cada individuo y su nivel de contribución en la empresa. Esta presentación puede tener éxito o no en función de un conjunto de características que suelen manifestarse a través del comportamiento.

Las indagaciones de Álvarez et al. (2018) mencionan que es la variable por la cual el factor humano que trabaja en una empresa satisface todos los requisitos del lugar de trabajo, es decir, la medida en que los empleados tienen que demostrar su respectiva competencia y la eficacia y calidad de las actividades de la organización.

Rendimiento Laboral.

Alvarado & Suarez (2018) hacen hincapié que el rendimiento laboral puede definirse como el valor total esperado del comportamiento de un empleado durante un periodo de tiempo determinado. El valor del empleado se deriva principalmente de su rendimiento para la organización y puede diferenciarse según ayude o dificulte el crecimiento de la empresa.

Los señalamientos de Miranda (2022) hacen mención que el rendimiento laboral tiene como objetivo identificar áreas de mejora con el fin de desarrollar programas de capacitación, mejorar sus competencias laborales y orientar al desarrollo profesional de los empleados dependiendo de los objetivos y metas que fijen los trabajadores en su determinado puesto de trabajo y así cumplir con los objetivos institucionales de las organizaciones.

Evaluación de Desempeño.

Los argumentos de Jurado (2022) manifiestan que se puede definir a la evaluación de desempeño como una condición necesaria para una institución, dado que el rendimiento de los trabajadores es uno de los factores más importantes que traen buenos resultados para una organización, el mismo requiere adaptación y se centra en la psicología de la empresa.

Capacitaciones.

En los análisis de los autores Estanque & Arasay (2018) consideran a las capacitaciones como un proceso; dado que todo aprendizaje tiene un propósito claro y significativo; organizado o estructurado lógicamente por actividades, acciones, acontecimientos o tareas; y es coherente hasta cierto punto.

Satisfacción Laboral.

Las reflexiones de Álvarez et al. (2019) definen a la satisfacción laboral como el comportamiento de los empleados en el trabajo, basado en los valores y percepciones desarrollados por sus colegas en el contexto de sus propias actividades laborales, que pueden tener un impacto significativo en su comportamiento.

Las expresiones de Arroyo (2020) destacan que esta dimensión es la actitud que expresan los empleados hacia sus actividades laborales, que en muchos casos está relacionada con valores y creencias. Las actitudes, a su vez, se relacionan con las percepciones de los empleados sobre las características de su trabajo actual y el desempeño laboral.

Remuneración.

Los reportes de Rodríguez (2019) señalan que es el valor total que recibe un trabajador por su trabajo. La mayoría de las veces se denomina salario. Por supuesto, cuando los trabajadores reciben una remuneración adecuada, se les anima a invertir en su trabajo, a comprometerse y a invertir personalmente en sus conocimientos y competencias.

Reconocimiento por Logros.

Los argumentos de Polindara (2020) mencionan que los reconocimientos por logros son estrategias que utilizan las empresas para recompensar a los empleados con el fin de reforzar comportamientos positivos que estén alineados con la dirección estratégica y por lo tanto son una acción fundamental que las empresas deben tomar hoy si quieren estar a la vanguardia en técnicas de gestión, especialmente el departamento de gestión de recursos humanos.

Fundamentos Legales

El presente trabajo de investigación se basa en los siguientes aspectos legales que en la actualidad son primordiales en la organización, haciendo énfasis en los siguientes:

En la Constitución de la República del Ecuador (2008) se tomó como referencias los Arts. 32, 33, 226, 326, 327 y 328; en donde señalan lo siguiente:

Título II – Derechos

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Título IV – Participación y organización del poder

Art. 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de

sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

Título VI – Régimen de desarrollo

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

2. Los derechos laborales son renunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.
4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.
5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
10. Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.

Art. 327.- la relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa.

Art. 328.- La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos.

Así también, en la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) (2010), en el Título III – Del régimen interno de administración del talento humano, señala:

Art. 22.- Deberes de las con los servidores públicos. - Son deberes de las y los servidores públicos:

- b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;
- c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;

Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos. - Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

- a) Gozar de estabilidad en su puesto;
- b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables;
- g) Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley;
- q) Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades;

Además, en el Código de Trabajo (2012) en el Título I – Del contrato individual de trabajo; menciona lo siguiente:

Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este código;
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;
8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

Capítulo II. Metodología

Diseño de la Investigación

Esta investigación es de tipo Descriptivo, debido a que este modelo de estudio permite describir todos los componentes de la variable clima laboral; el mismo que ayudó con la contribución de toda la información precisa y relevante para la sustentación de este documento por medio de los instrumentos de investigación tales como la entrevista y encuesta realizadas.

Tiene un enfoque cualitativo de modo que ayudó a identificar las diversas opiniones y observaciones por medio de la entrevista ejecutada al delegado por el gerente general de la institución, con el objetivo de recopilar información relevante sobre el clima laboral que se lleva a cabo en la empresa municipal EMASA-EP y así llegar a una conclusión y recomendaciones que apoye a este estudio.

También cuenta con un enfoque cuantitativo debido a que se aplicó la técnica de recopilación de información como la encuesta, del cual se obtuvo datos numéricos y estadísticos que se pudieron interpretar llegando a un análisis sobre el clima laboral en la institución.

Métodos de la Investigación

Se aplicó el método deductivo debido a que involucra la conceptualización de la variable al desarrollar el marco teórico, obteniendo información relevante sobre el clima laboral a través de una variedad de fuentes bibliográficas, para examinar e identificar las causas y efectos de los componentes que afectan la investigación y así adaptarlos en condiciones que enfrenta la empresa municipal EMASA-EP.

A su vez se aplicó el método inductivo basándose en la recopilación de datos como la encuesta que ayudó a obtener información relevante, permitiendo analizar la situación actual del clima laboral para saber cómo se encontraban los colaboradores en su ambiente de trabajo, para desarrollar las respectivas conclusiones y recomendaciones en referencia de la información que se obtuvo para el beneficio de ambas partes.

Población y Muestra

a) Población

Para la presente investigación científica en la empresa municipal EMASA-EP, se consideró ejecutar los instrumentos de recopilación de información a la población total de trabajadores, tales como el delegado por el gerente general y el personal tanto administrativo y operativo de la empresa municipal del cantón Santa Elena, un total de 153 personas.

Tabla 1

Población

Población	Cantidad
Delegado por el gerente general	1
Personal administrativo y operativo	152
Total	153

Nota. Se evidencia la población de estudio

b) Muestra

Por ende, se aplicó un censo a los trabajadores de la empresa municipal EMASA-EP, debido a que es una población que se puede analizar en su totalidad y que no se necesita de una fórmula para el cálculo de un muestreo respectivo. En efecto, se tomó como muestra a la cantidad total de los trabajadores antes mencionada para el respectivo análisis.

Recolección y Procesamiento de Datos

a) Técnicas

Para este estudio se aplicó la entrevista que es una de las técnicas más utilizadas para la recolección de datos en la investigación cualitativa, con el propósito de obtener información simple, precisa y concisa por parte del delegado de gerencia de esta entidad pública; que con su criterio aportaron con sus conocimientos del clima laboral durante los años que llevan trabajando en la empresa municipal.

También se ejecutó una encuesta que es un proceso de investigación cuantitativo que los investigadores usan para recopilar información, por ende, se consideró preguntas contundentes y precisas dirigidas al personal de trabajo de la empresa municipal EMASA-EP que ayudaron a identificar los componentes que afectan al clima laboral y así brindarle una solución al problema anteriormente planteado.

b) Instrumentos

Mediante la guía de entrevista se realizó una lista de preguntas con indicadores que resaltan los puntos importantes referentes al clima laboral, dirigida al delegado de gerencia. Cabe destacar que se ejecutaron interrogantes abiertas referentes al tema de estudio dejando que el entrevistado responda con total libertad sus opiniones para la posible solución a la problemática de esta investigación.

De igual manera se realizó un cuestionario de preguntas dirigidas al personal de trabajo de la empresa municipal EMASA-EP, para obtener información oportuna mediante preguntas con alternativas que los encuestados pudieran seleccionar de modo que entregaran información relevante; puesto que poseen el principal conocimiento sobre el tema de estudio.

Cabe destacar, que antes de aplicar los instrumentos a la población de estudio se hizo una revisión profunda con expertos en esta temática, para validar la entrevista y la encuesta. Seguido del análisis ejecutado por la herramienta IMB SPSS en donde se realizó la prueba piloto al 10% de la población para determinar la confiabilidad de la encuesta; dando como resultado un Alfa de Cronbach de 0,804; siendo favorable para el trabajo de investigación.

Tabla 2

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	14

Nota. Se evidencia la confiabilidad de la encuesta

Capítulo III. Resultados y Discusión

Análisis de Datos

Para la ejecución de este trabajo investigativo, se identificaron las diferentes apreciaciones de los actores que participan en este estudio, analizando la información brindada por el delegado de gerencia y los trabajadores de la empresa municipal EMASA-EP ubicada en el cantón Santa Elena, datos que se obtuvieron mediante los instrumentos de recopilación de información tales como la entrevista y la encuesta.

Análisis de los Resultados de la Entrevista

La entrevista estuvo dirigida al delegado por el gerente general; tomando en cuenta sus conocimientos y la experiencia necesaria en responder a cada una de las preguntas que se planteó para analizar la temática de este trabajo de investigación.

Objetivo: Analizar los componentes que afectan el clima laboral mediante los procesos administrativos que permitan el mejoramiento del desempeño laboral de la empresa municipal EMASA-EP, cantón Santa Elena.

Clima Laboral:

1. Según su experiencia, ¿cómo es el clima laboral en la empresa?

Mediante la información brindada por el entrevistado, la empresa EMASA-EP como parte de una entidad adscrita al municipio del cantón Santa Elena; destaca que el clima laboral es favorable en las distintas actividades que se realizan en sus instalaciones, debido a que cuentan con un personal de trabajo idóneo y capacitado para las distintas áreas en la empresa. De tal forma que se realizan diferentes planes y proyectos para el mejoramiento tanto del clima institucional y el ambiente laboral. Cabe destacar que esto se ejecuta mediante las políticas de la empresa y una ordenanza sustitutiva que tiene la institución.

Liderazgo:

2. ¿Cómo describe el liderazgo que aplica en la institución?

En la parte administrativa, sobre todo en la parte gerencial durante los últimos 4 años han surgido diversos cambios, debido a que se ha tenido alrededor de más de 5 gerentes. Lo cual a veces dificulta tratar de adaptarse a cierto liderazgo que ha

desarrollado una persona. Entonces se puede mencionar que esta es una de las falencias que de pronto, incide en el personal tanto operativo como administrativo, debido a que todos tratan de involucrarse. Por lo tanto, si llega un nuevo gerente, hay que cambiar la metodología por motivo de que este proceso tiene que estar controlado, respaldado y liderado con absoluta responsabilidad.

Comunicación:

3. ¿Cómo es la comunicación entre usted y el personal de trabajo?

En cuanto a la comunicación, destacó que en los últimos 3 meses en la empresa se evidencia una comunicación asertiva, debido a que, los trabajadores de esta institución manejan una actitud positiva al momento de relacionarse con los demás, expresando sus opiniones y valoraciones, sobre todo en aclarar dudas y confusiones que suelen presentarse por diferentes factores en su jornada laboral.

Comportamiento Organizacional:

4. ¿Considera usted que el equipo de trabajo se encuentra comprometido en su jornada laboral?

En toda institución se cuenta con varios tipos de colaboradores, existen trabajadores que se sienten comprometidos por desempeñar sus distintas actividades diarias, logrando cumplir con cada uno de los objetivos que radican en la institución, y por otro lado también existen aquellos colaboradores que por factores externos no se sienten comprometidos, y ejecutan deficientemente sus labores ocasionando que la ciudadanía no se sienta satisfecha por el servicio que brinda la institución.

Desempeño Laboral:

5. ¿Evalúan el desempeño laboral de los trabajadores? Explique.

Indica que cada año el departamento de talento humano elabora una ficha técnica en donde se trata de verificar cómo el personal de trabajo se siente en el tiempo de gestión de cada gerencia, como lo menciona anteriormente, han tenido una constante variación de personal tanto administrativo y gerencial, lo que dificulta que los temas que se han evaluado mediante esta ficha en la parte de salud ocupacional se pierda la secuencia; retrasando el proceso de verificación de cómo se encuentra el personal.

6. ¿Qué tipo de motivación aplican a los colaboradores?

Las motivaciones que se aplican en la empresa EMASA-EP, son de manera intrínseca y extrínseca. Por un lado, en cuanto a la motivación intrínseca, se destaca en la manera de aplicar las relaciones laborales entre los diferentes miembros de esta institución con el objetivo de contar con un buen clima laboral. Por otro lado, está la motivación extrínseca que son unas series de acciones que llevan a cabo para alcanzar una recompensa.

7. ¿Cuáles son los beneficios que recibe el trabajador en la empresa?

En cuanto a la respuesta a esta interrogante, manifiesta que desde el momento en que un empleado firma su contrato de trabajo en la empresa, ya sea por Código de Trabajo, LOSEP o LOEP cuenta con todos los beneficios sociales determinados por la ley. Otro de los beneficios que brinda EMASA-EP está en la flexibilidad en cuanto a la preparación profesional, además de los convenios con empresas privadas (casas comerciales), en la adquisición de electrodomésticos a cómodas cuotas.

8. ¿De qué manera el desempeño de los trabajadores aporta al clima laboral?

Destaca que el éxito de las empresas se debe al desempeño de cada empleado en su jornada laboral y su aporte a la institución, a pesar de que la ciudadanía piensa que al ser una empresa de recolección de basura no se necesita tanto procedimiento; como en toda organización se necesita un sinnúmero de requisitos para poder laborar en la institución y de esta manera cumplir con los objetivos de la empresa.

Estrategia Organizacional:

9. ¿Qué estrategias aplicaría para el cumplimiento de los objetivos de la empresa?

Para cumplir con los objetivos de la organización, primero tienen que cumplir con lo que dice la normativa legal que regulan a la empresa. Puesto que, para alcanzar un buen clima laboral, se necesita de un personal que cumplan los requisitos que se requiere en la institución. No sin antes desarrollar programas de capacitación con el objetivo de que los colaboradores sepan de los diferentes procedimientos que se desconocen en la institución.

Análisis de los Resultados de la Encuesta

La encuesta fue realizada al personal administrativo y operativo de la empresa municipal de aseo EMASA-EP, para identificar los componentes y afectaciones del clima laboral.

Tabla 3

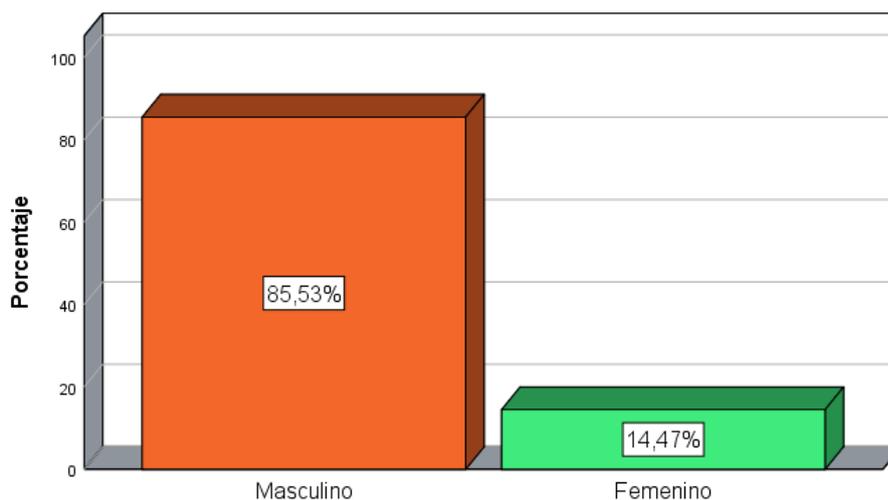
Género de los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	130	85,5%	85,5%
	Femenino	22	14,5%	100,0%
Total		152	100,0%	

Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de la empresa EMASA-EP.

Figura 1

Género de los encuestados



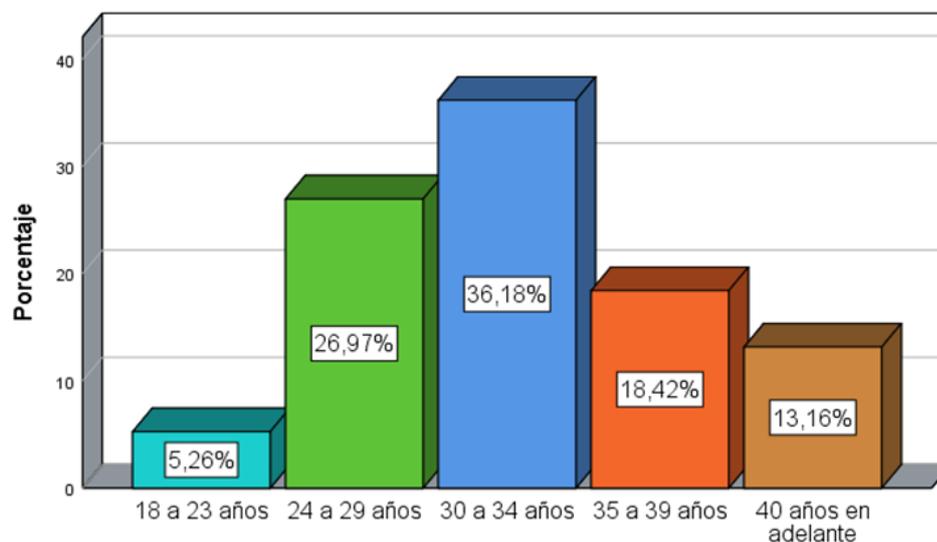
Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de la empresa EMASA-EP.

Mediante los resultados obtenidos de la encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa municipal de aseo EMASA-EP del cantón Santa Elena, se identifica que la empresa en su mayoría cuenta con un alto porcentaje de trabajadores de género masculino, teniendo un mínimo de personal del género femenino. Lo que evidencia que al seleccionar su personal consideran más al género masculino.

Tabla 4*Edad de los encuestados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	18 a 23 años	8	5,3%
	24 a 29 años	41	27,0%
Válido	30 a 34 años	55	36,2%
	35 a 39 años	28	18,4%
	40 años en adelante	20	13,2%
	Total	152	100,0%

Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de la empresa EMASA-EP.

Figura 2*Edad de los encuestados*

Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de la empresa EMASA-EP.

En cuanto a esta pregunta se visualiza que en su mayoría de los colaboradores encuestados se encuentra en una edad de 30 a 34 años, seguido de los trabajadores cuya edad se encuentra en el rango de los 24 a 29 años; dando a entender que la empresa cuenta con un personal joven tanto en la parte administrativa y operativa que contribuyen con el cumplimiento de los objetivos de la institución.

Tabla 5

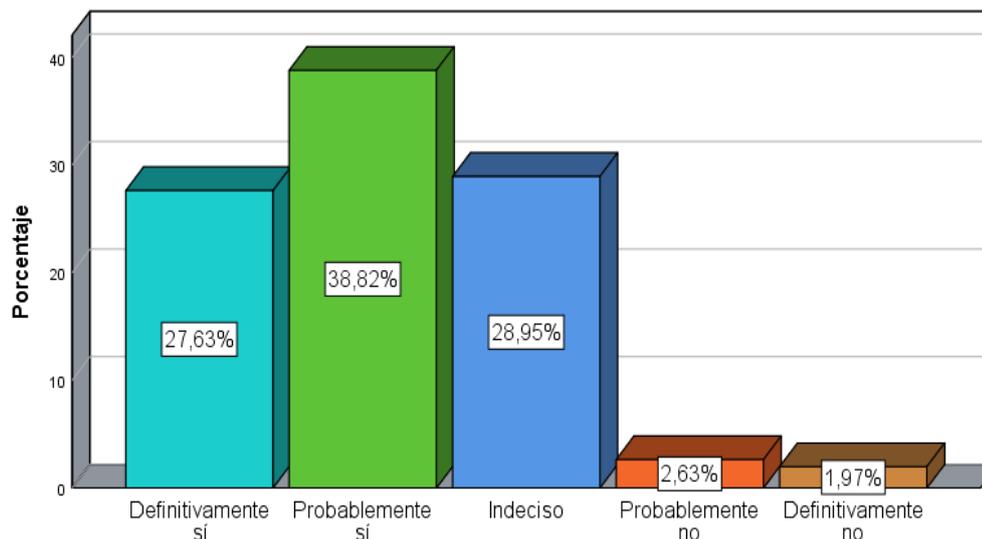
1. ¿La empresa cuenta con un buen ambiente laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Definitivamente sí	42	27,6%	27,6%
Probablemente sí	59	38,8%	66,4%
Válido Indeciso	44	28,9%	95,4%
Probablemente no	4	2,6%	98,0%
Definitivamente no	3	2,0%	100,0%
Total	152	100,0%	

Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de la empresa EMASA-EP.

Figura 3

1. ¿La empresa cuenta con un buen ambiente laboral?



Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de la empresa EMASA-EP.

En respuesta a esta pregunta se pudo tener como resultado que probablemente sí existe un buen ambiente de trabajo en la empresa, del mismo modo otros trabajadores en cuanto al clima laboral en la institución eligieron indeciso. Es decir, ciertos colaboradores expresan que existe un déficit en cuanto a esta temática ocasionando problemas que afectan a la conducta de este tema en análisis.

Tabla 6

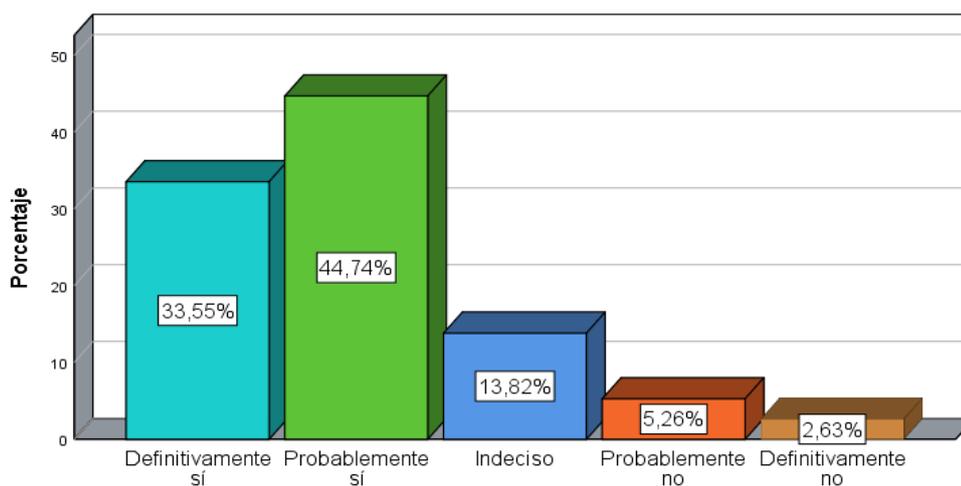
2. ¿Cuenta con acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Definitivamente sí	51	33,6%	33,6%
Probablemente sí	68	44,7%	78,3%
Válido Indeciso	21	13,8%	92,1%
Probablemente no	8	5,3%	97,4%
Definitivamente no	4	2,6%	100,0%
Total	152	100,0%	

Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de la empresa EMASA-EP.

Figura 4

2. ¿Cuenta con acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar su trabajo?



Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de la empresa EMASA-EP.

En cuanto al acceso a los recursos necesarios para realizar las actividades diarias en la empresa municipal, la mayoría de los colaboradores indicaron con porcentajes favorables en que sí cuentan con los recursos adecuados para su jornada laboral, y un porcentaje mínimo piensa de otra manera. Esto puede ser por el bajo financiamiento externo que hubo a raíz de la pandemia COVID-19.

Tabla 7

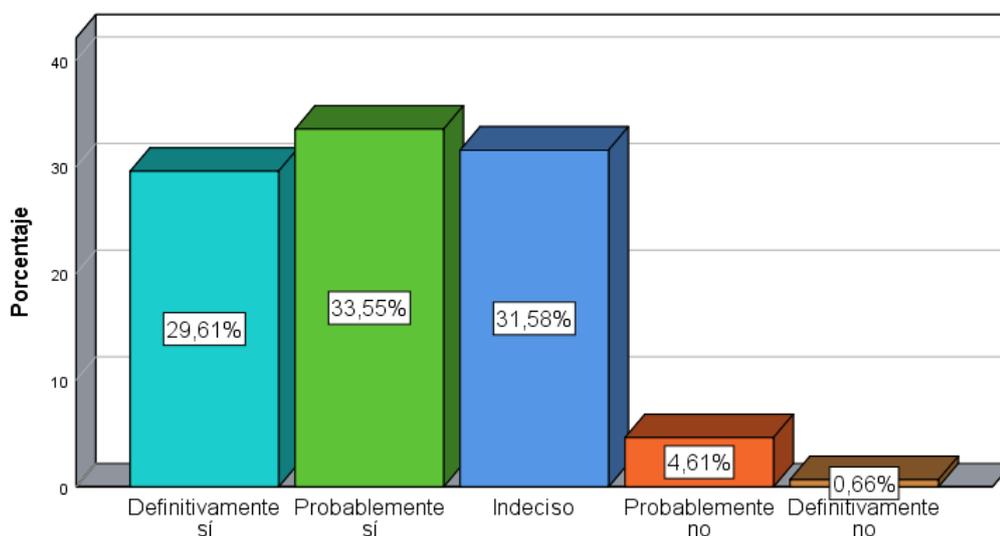
3. ¿Cuenta con una comunicación efectiva en el trabajo colaborativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente sí	45	29,6%	29,6%
	Probablemente sí	51	33,6%	63,2%
	Indeciso	48	31,6%	94,7%
	Probablemente no	7	4,6%	99,3%
	Definitivamente no	1	0,7%	100,0%
Total		152	100,0%	

Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de la empresa EMASA-EP.

Figura 5

3. ¿Cuenta con una comunicación efectiva en el trabajo colaborativo?



Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de la empresa EMASA-EP.

En respuesta a esta pregunta se pudo tener como resultado que la comunicación en la empresa municipal probablemente si es efectiva, seguido de porcentajes similares con indeciso y definitivamente sí. Lo que se puede evidenciar es que existe comunicación en cada área de la institución, con el objetivo de lograr una buena productividad en la empresa; pero, también existen colaboradores que aún les cuesta un poco tener este componente de la comunicación, dificultando el trabajo en equipo.

Tabla 8

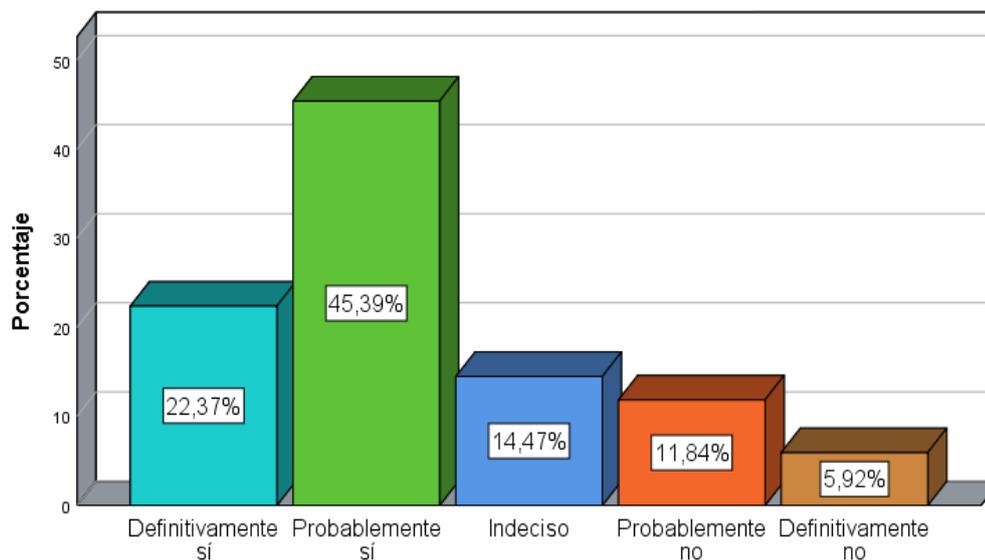
4. ¿Usted ha desarrollado estrés laboral en sus actividades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Definitivamente sí	34	22,4%	22,4%
Probablemente sí	69	45,4%	67,8%
Válido Indeciso	22	14,5%	82,2%
Probablemente no	18	11,8%	94,1%
Definitivamente no	9	5,9%	100,0%
Total	152	100,0%	

Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de la empresa EMASA-EP.

Figura 6

4. ¿Usted ha desarrollado estrés laboral en sus actividades?



Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de la empresa EMASA-EP.

Los resultados en cuanto a esta interrogante se muestran de manera negativa donde los trabajadores probablemente sí han desarrollado estrés laboral, seguido de otro porcentaje significativo en elegir definitivamente sí. Esto puede darse por problemas externos a la institución y que, al momento de realizar sus funciones laborales, estas se vean afectadas debido a su comportamiento inadecuado.

Tabla 9

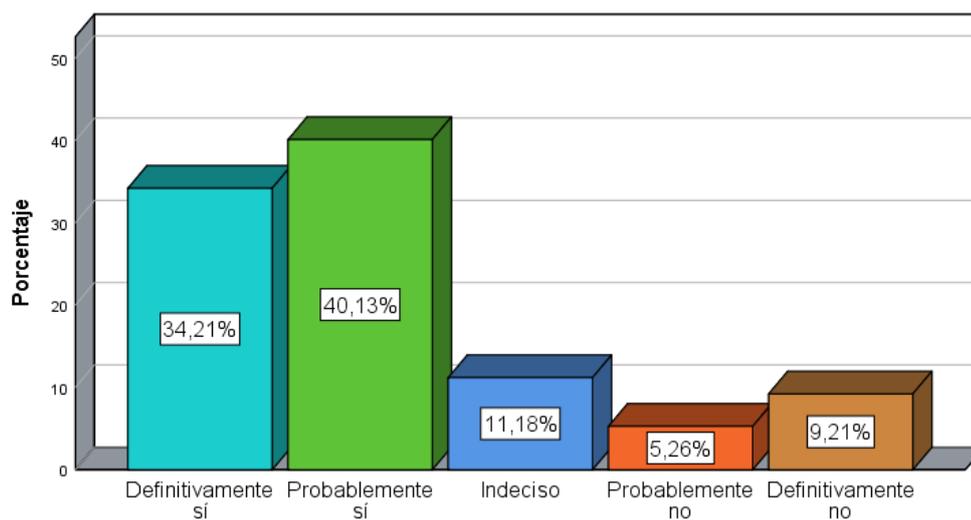
5. ¿El clima laboral en la empresa aporta en el desarrollo de sus actividades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Definitivamente sí	52	34,2%	34,2%
Probablemente sí	61	40,1%	74,3%
Válido Indeciso	17	11,2%	85,5%
Probablemente no	8	5,3%	90,8%
Definitivamente no	14	9,2%	100,0%
Total	152	100,0%	

Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de la empresa EMASA-EP.

Figura 7

5. ¿El clima laboral en la empresa aporta en el desarrollo de sus actividades?



Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de la empresa EMASA-EP.

Lo que reflejan los resultados de esta pregunta es que probablemente sí, el ambiente laboral les permite desempeñarse efectivamente en sus actividades, demostrado por el porcentaje más alto en esta sección; por otro lado, un 9,2% destacó que el clima laboral definitivamente no les aporta en la ejecución de sus labores diarias afectando su productividad laboral.

Tabla 10

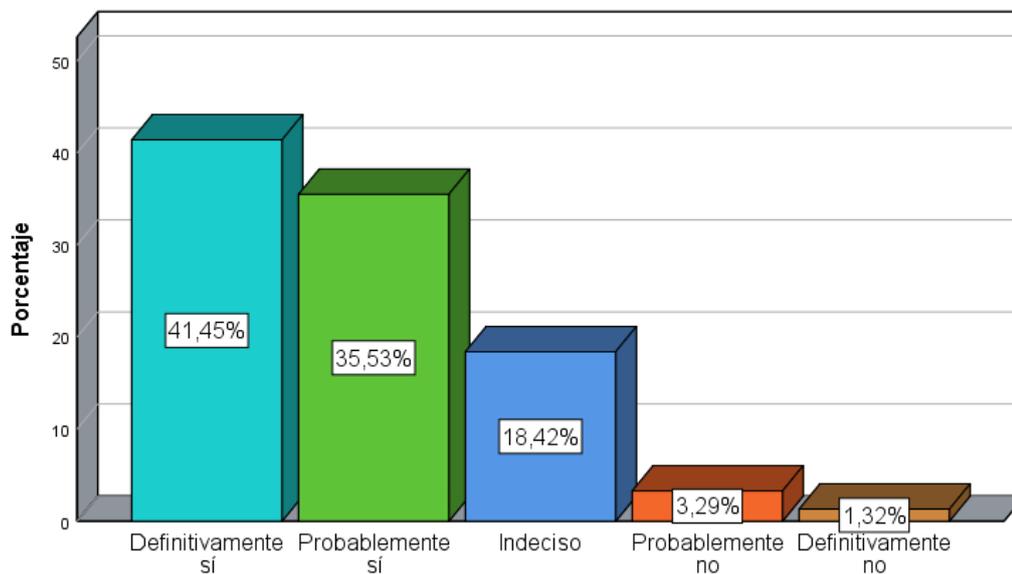
6. ¿Recibe la información oportuna que necesita para poder realizar su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Definitivamente sí	63	41,4%	41,4%
Probablemente sí	54	35,5%	77,0%
Válido Indeciso	28	18,4%	95,4%
Probablemente no	5	3,3%	98,7%
Definitivamente no	2	1,3%	100,0%
Total	152	100,0%	

Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de la empresa EMASA-EP.

Figura 8

6. ¿Recibe la información oportuna que necesita para poder realizar su trabajo?



Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de la empresa EMASA-EP.

Como se observa en los resultados por parte de los trabajadores, la mayoría manifestó que definitivamente sí reciben información oportuna y que esta información les ayuda a ejecutar de mejor manera su trabajo. Evidenciando que la empresa se encarga de brindar información contundente para el cumplimiento de los objetivos institucionales y sobre todo de las actividades diarias de sus colaboradores.

Tabla 11

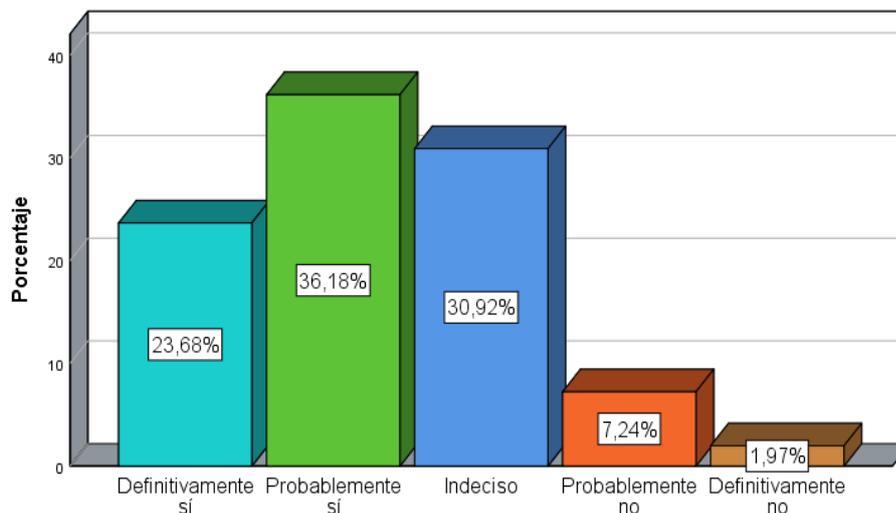
7. ¿Desarrolla habilidades de liderazgo en su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Definitivamente sí	36	23,7%	23,7%
Probablemente sí	55	36,2%	59,9%
Válido Indeciso	47	30,9%	90,8%
Probablemente no	11	7,2%	98,0%
Definitivamente no	3	2,0%	100,0%
Total	152	100,0%	

Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de la empresa EMASA-EP.

Figura 9

7. ¿Desarrolla habilidades de liderazgo en su trabajo?



Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de la empresa EMASA-EP.

En base a los resultados de esta pregunta, los encuestados indican en cuanto a las habilidades de liderazgo la opción indecisa y en su mayor porcentaje señalan que probablemente sí realizan esta habilidad, dado que este es un componente que se necesita para que exista un buen clima laboral; por otro lado, otro porcentaje notorio expresa que definitivamente sí desarrollan habilidades de liderazgo. Es decir, que los directores de cada área consideran las opiniones de sus trabajadores en la aportación de nuevas ideas.

Tabla 12

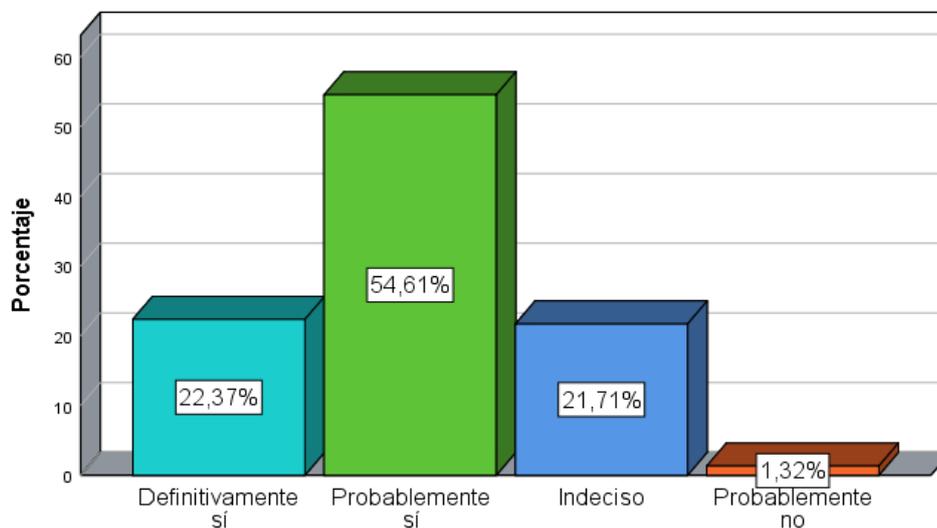
8. ¿Es participativa la toma de decisiones entre directivos y colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente sí	34	22,4%	22,4%
	Probablemente sí	83	54,6%	77,0%
	Indeciso	33	21,7%	98,7%
	Probablemente no	2	1,3%	100,0%
Total		152	100,0%	

Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de la empresa EMASA-EP.

Figura 10

8. ¿Es participativa la toma de decisiones entre directivos y colaboradores?



Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de la empresa EMASA-EP.

En referencia a esta pregunta la mayoría de los encuestados manifestó probablemente sí, debido a que la empresa los incentiva a formar parte por medio de la lluvia de ideas y reuniones en grupo, por otro lado, con porcentajes similares aquellos que seleccionaron definitivamente sí e indeciso, habiendo un resultado mínimo que se muestra indistinto en esta pregunta. En efecto, los trabajadores son sumamente importantes en este proceso para buscar una mejora del clima laboral.

Tabla 13

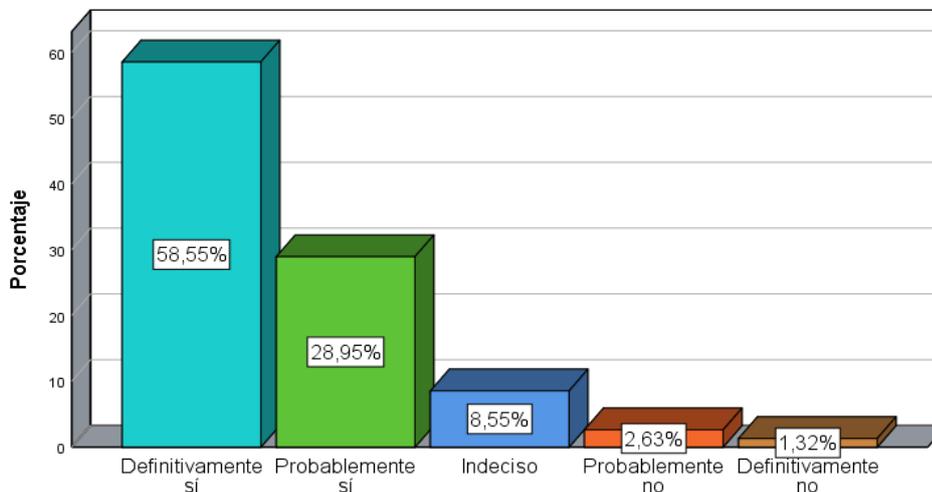
9. ¿Cumple con los objetivos de su área de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente sí	89	58,6%	58,6%
	Probablemente sí	44	28,9%	87,5%
	Indeciso	13	8,6%	96,1%
	Probablemente no	4	2,6%	98,7%
	Definitivamente no	2	1,3%	100,0%
Total		152	100,0%	

Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de la empresa EMASA-EP.

Figura 11

9. ¿Cumple con los objetivos de su área de trabajo?



Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de la empresa EMASA-EP.

Como se muestra en la figura quien tiene mayor valor es la opción “definitivamente sí” en cuanto al rendimiento laboral, deduciendo que si cumplen con los objetivos de su área de trabajo. Por lo tanto, este componente ayuda a que se cumplan los objetivos empresariales beneficiando a la empresa y a sus colaboradores, de lo contrario esta entidad pública presentaría anomalías que afecten su productividad.

Tabla 14

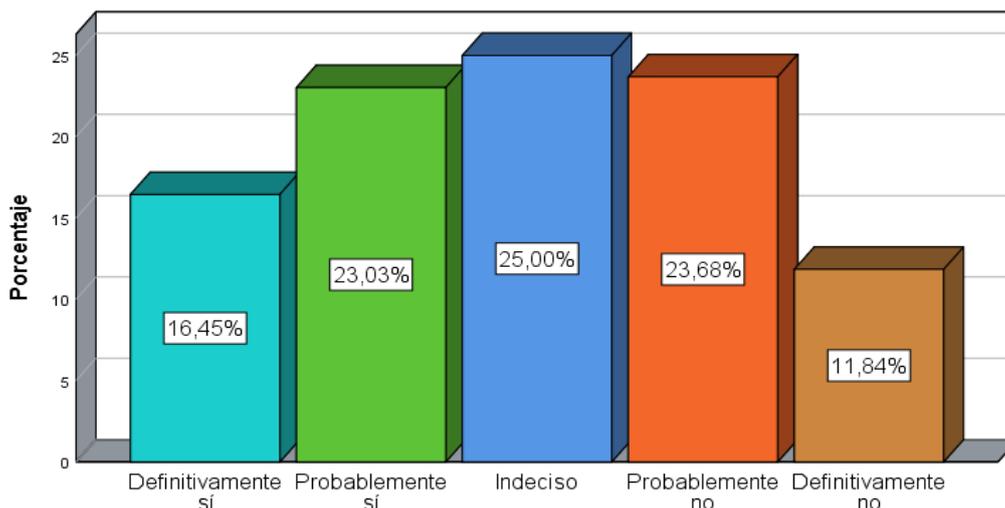
10. ¿Le realizan evaluaciones a su desempeño laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Definitivamente sí	25	16,4%	16,4%
Probablemente sí	35	23,0%	39,5%
Válido Indeciso	38	25,0%	64,5%
Probablemente no	36	23,7%	88,2%
Definitivamente no	18	11,8%	100,0%
Total	152	100,0%	

Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de la empresa EMASA-EP.

Figura 12

10. ¿Le realizan evaluaciones a su desempeño laboral?



Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de la empresa EMASA-EP.

En cuanto a los resultados de esta interrogante se muestran con mayor porcentaje la opción indecisa, seguido de porcentajes similares en “probablemente no” y “probablemente sí” con un 23,68% y 23,03% respectivamente en cuanto a la evaluación del desempeño laboral de cada trabajador. Lo que se puede deducir es que existe un déficit en la evaluación del personal o los trabajadores no tienen conocimiento de esta.

Tabla 15

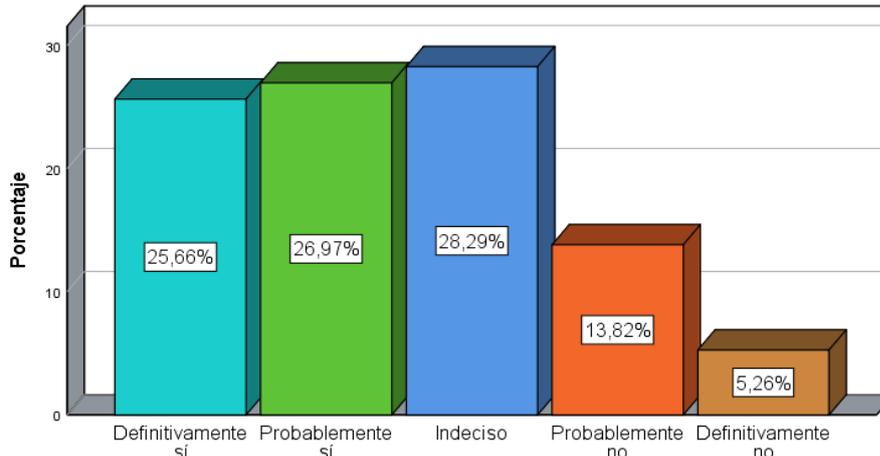
11. ¿La empresa les brinda capacitaciones para un buen desempeño en sus actividades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Definitivamente sí	39	25,7%	25,7%
Probablemente sí	41	27,0%	52,6%
Válido Indeciso	43	28,3%	80,9%
Probablemente no	21	13,8%	94,7%
Definitivamente no	8	5,3%	100,0%
Total	152	100,0%	

Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de la empresa EMASA-EP.

Figura 13

11. ¿La empresa les brinda capacitaciones para un buen desempeño en sus actividades?



Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de la empresa EMASA-EP.

Según los resultados obtenidos mediante los encuestados, el mayor porcentaje recae en indeciso en cuanto al tema de las capacitaciones, otro valor está en probablemente sí y un valor similar en definitivamente sí. Sin embargo, se puede evidenciar que existe la probabilidad de que no todos los trabajadores hayan recibido las capacitaciones que brinda la institución para el fortalecimiento de conocimientos y que sean aplicados en los servicios que brinda la empresa.

Tabla 16

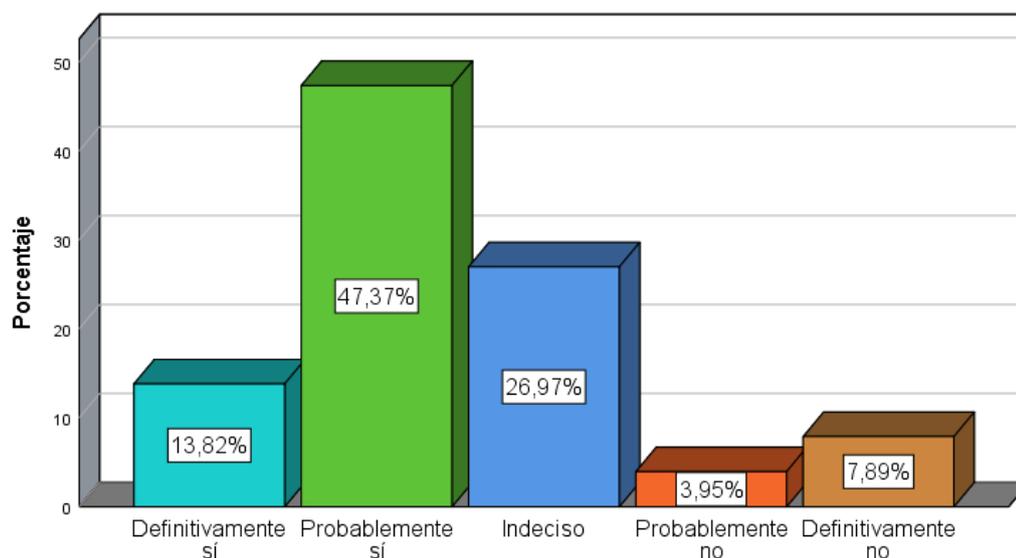
12. ¿Existe motivación en su área de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Definitivamente sí	21	13,8	13,8
Probablemente sí	72	47,4	61,2
Válido Indeciso	41	27,0	88,2
Probablemente no	6	3,9	92,1
Definitivamente no	12	7,9	100,0
Total	152	100,0	

Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de la empresa EMASA-EP.

Figura 14

12. ¿Existe motivación en su área de trabajo?



Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de la empresa EMASA-EP.

En base a los resultados de esta interrogante, el mayor porcentaje recae en que probablemente sí están motivados para el desarrollo de sus labores diarias, seguido de un porcentaje en indecisión en cuanto a este componente; mientras que un 7,9% mencionan que no se sienten motivados. Por lo tanto, es necesario que se motive al personal de trabajo para que exista un ambiente laboral favorable en las instalaciones de EMASA-EP.

Tabla 17

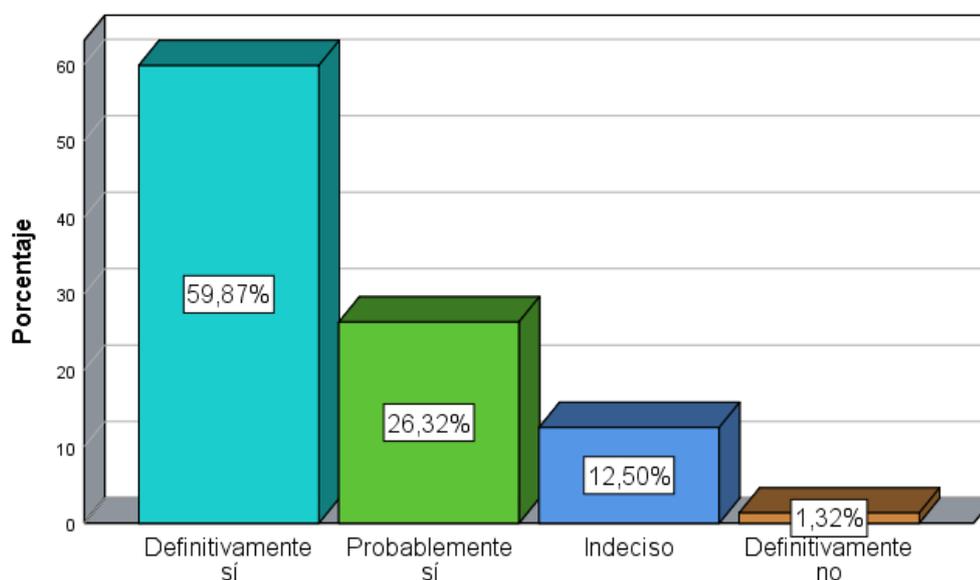
13. ¿La empresa le ofrece beneficios que demanda la ley?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Definitivamente sí	91	59,9%	59,9%
Probablemente sí	40	26,3%	86,2%
Válido Indeciso	19	12,5%	98,7%
Definitivamente no	2	1,3%	100,0%
Total	152	100,0%	

Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de la empresa EMASA-EP.

Figura 15

13. ¿La empresa le ofrece beneficios que demanda la ley?



Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de la empresa EMASA-EP.

Mediante las respuestas de los encuestados a esta interrogante, la mayoría indicó que definitivamente la empresa les brinda los beneficios que dictamina la ley; no obstante, existe un porcentaje mínimo que se encuentra en indeciso con su elección. Se puede apreciar que la empresa cumple con los reglamentos y políticas que regulan a esta institución pública.

Tabla 18

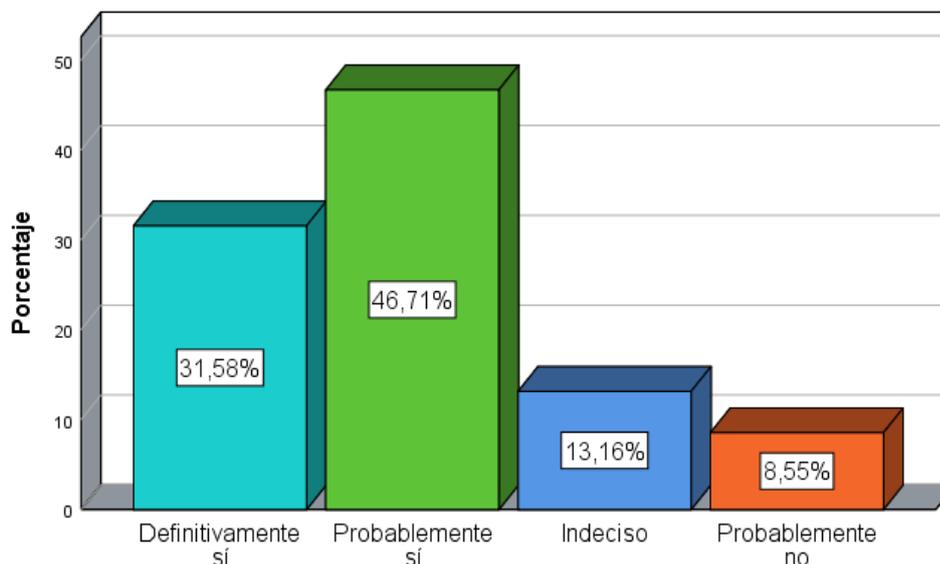
14. ¿Considera que su trabajo es reconocido por los encargados de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Definitivamente sí	48	31,6%	31,6%
Probablemente sí	71	46,7%	78,3%
Válido Indeciso	20	13,2%	91,4%
Probablemente no	13	8,6%	100,0%
Total	152	100,0%	

Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de la empresa EMASA-EP.

Figura 16

14. ¿Considera que su trabajo es reconocido por los encargados de la empresa?



Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de la empresa EMASA-EP.

La mayor parte de los trabajadores encuestados destacan que probablemente su labor brindada si es reconocido por los directivos de la empresa; además se aprecian porcentajes mínimos en que los colaboradores están indecisos en base a esta pregunta, debido a que quizás no se sientan conforme con el beneficio que se les brinda en cuanto al desempeño de su labor, mientras que un 8,5% piensa de manera diferente en comparación con sus demás compañeros.

Discusión

El antecedente de Alejandro (2019b) que lleva por título “*Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena*” donde se determinó la importancia de la investigación del clima laboral en las instituciones y qué problemas existen dentro de ellas para que se apliquen planes o estrategias de mejora cuando se identifiquen estas afectaciones, ayudando a mejorar el desempeño de los colaboradores y lograr que se vinculen más con la productividad de la empresa. Por lo tanto, resulta viable realizar estudios investigativos en cuanto a esta temática, dado que los resultados del presente estudio mantuvieron el mismo propósito que el trabajo antes mencionado.

En efecto, para generar un ambiente de trabajo favorable; lo que menciona Bordas (2016b) en su libro citado para el marco teórico denominado “*Gestión estratégica del clima laboral*” indica que deben estar orientados hacia los objetivos generales de la empresa, de lo contrario puede perturbar el entorno de trabajo y provocar conflictos o insatisfacción de los empleados, lo que a su vez conduce a un bajo rendimiento. Por ello es recomendable realizar encuestas a los empleados para evaluar su satisfacción.

Por consiguiente, una vez aplicada los instrumentos de recolección de datos, se obtuvo información relevante que permitió identificar los componentes que intervienen y afectan el clima laboral en la empresa municipal EMASA-EP ubicada en el cantón Santa Elena. Cabe mencionar que el género con mayor porcentaje en esta entidad pública fue el masculino, permitiendo ser actores claves para la institución; de igual manera se ejecutó una entrevista al delegado por parte de gerencia para su respectiva aplicación con el propósito de captar toda la información precisa para este estudio.

Entrevista

- Se evidencia que existe un déficit en el liderazgo gerencial, debido a que en los últimos 4 años en la empresa municipal han tenido un total de 5 gerentes;

lo que afecta al personal de trabajo en sus actividades dado que les cuesta acoplarse a la nueva forma de liderar a sus seguidores.

- En cuanto al proceso de evaluación de desempeño, los colaboradores en la institución son evaluados cada cierre de año, para identificar si se cumple con los objetivos durante cada periodo de gerencia. Sin embargo, es recomendable que se realice con frecuencia este proceso para medir sus capacidades y generen un impulso de la satisfacción en sus labores.

Encuesta

- En base a la comunicación en las instalaciones, la población de estudio señala con un 33,55% que probablemente si es efectiva, evidenciando que aún les cuesta relacionarse con sus demás compañeros. Cabe destacar que este componente, es muy importante para alcanzar los objetivos de la empresa y también tener mayor productividad.

- En cuanto la evaluación de desempeño, los trabajadores seleccionaron indeciso con un valor del 25% de la población total. Puede ser que desconozcan de este proceso por parte de talento humano en cuanto a la medición de su desenvolvimiento de forma individual.

- Un 28% de los encuestados expresan de manera indecisa recibir capacitaciones por parte de la empresa, siendo un componente clave para la buena ejecución de los servicios que brinda la organización.

- El 47% de la población de estudio, destaca que probablemente sí, existe motivación en sus puestos de trabajo. Cabe recalcar que, si no logra motivar al personal, estos no se sentirían con la responsabilidad de llevar con dedicación sus labores.

- En cuanto al reconocimiento, el 46% de los encuestados menciona que probablemente sí les brindan reconocimientos por su buen desempeño en sus actividades, puesto que lo hacen mayormente en festividades de finales de año y no de manera constante para que exista un mayor compromiso.

En consecuencia, se recomienda establecer estrategias orientadas a la mejora del clima laboral, fomentando una comunicación efectiva, motivación laboral y las capacitaciones para cada área de trabajo, con el objetivo de alcanzar un alto porcentaje de productividad laboral en la prestación de los servicios a la ciudadanía.

En efecto, resulta primordial aplicar estrategias para contar con un ambiente laboral favorable en las empresas, debido a que este es uno de los componentes que actúan directamente con el desenvolvimiento de los trabajadores ayudando con la productividad de las organizaciones a nivel local, regional y mundial.

Por ende, crear un entorno de trabajo favorable contribuye al desarrollo profesional de cada uno de sus equipos de trabajo. Ayudando a fomentar la innovación y la creatividad. Reduciendo el estrés y teniendo un impacto positivo en la salud ocupacional de los empleados en las organizaciones.

La empresa municipal de aseo EMASA-EP, es una institución cuya actividad laboral se basa en el servicio a la ciudadanía en la recolección de desechos sólidos, otorgar el permiso de taza de habilitación sanitaria, mingas de limpieza y desglose de maleza en cada rincón del cantón Santa Elena; mediante este estudio se presentan ciertas falencias en cuanto al clima laboral de la institución ocasionando un bajo desempeño de sus colaboradores.

Por lo tanto, es recomendable aplicar determinadas estrategias que garanticen un buen desempeño de sus colaboradores en la prestación de cada uno de sus servicios a la comunidad santaelenense.

Para implementar estrategias en cuanto a esta temática de estudio, fue necesario identificar los componentes que ocasionan un déficit en esta institución; con el objetivo de que cada trabajador pueda desempeñarse de mejor manera. Entonces, en relación con la empresa EMASA-EP del cantón Santa Elena se pretende aplicar las estrategias que se mencionan en el siguiente plan de acción:

Tabla 19

Plan de acción de las estrategias a implementarse en EMASA-EP.

Objetivos	Estrategias	Actividades	Responsable	Recursos	Presupuesto
Capacitar al personal de trabajo	Implementar capacitaciones constantes a los trabajadores, para que los beneficiarios reciban la información oportuna para la ejecución de sus actividades.	Ejecutar capacitaciones para el desarrollo de las actividades diarias.	Gerente general. Talento humano. Supervisor de área.	Laptop, diapositivas, lugar adecuado, videos y material de actividades.	\$ 150,00
Desarrollar integraciones con el personal de trabajo	Fomentar días de integración entre los encargados de área y trabajadores, para desarrollar una comunicación efectiva y poner en práctica el trabajo colaborativo.	Contar con espacio de recreación para los integrantes de la empresa.	Talento humano. Supervisor de área.	Espacio de tiempo.	\$ 100,00
Aplicar evaluación de desempeño	Evaluar el desempeño de los colaboradores de manera constante.	Realizar evaluaciones para diagnosticar el desempeño laboral.	Talento humano. Supervisor de área.	Base de datos. Ficha técnica.	\$ 00,00
Ofrecer reconocimientos al personal laboral	Ofrecer reconocimientos financieros y no financieros a los trabajadores por su desenvolvimiento laboral.	Entrega de reconocimientos a los trabajadores.	Gerente general. Talento humano.	Reconocimientos. Premios.	\$ 50,00

Nota. Elaboración propia.

Tabla 20*Cronograma de actividades del plan de acción .*

Actividades \ Meses del año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Ejecutar capacitaciones para el desarrollo de las actividades diarias.	x		x		x		x		x		x	
Contar con espacio de recreación para los integrantes de la empresa.				x				x				x
Realizar evaluaciones para diagnosticar el desempeño laboral.			x			x			x			x
Entrega de reconocimientos a los trabajadores.				x				x				x

Nota. Elaboración propia.

Conclusiones

En base al cumplimiento del objetivo general de este trabajo de investigación, se analizó los componentes que afectan el clima laboral por medio de los procesos administrativos; donde se aprecia que existen determinadas falencias que ocasionan un bajo desempeño en los trabajadores, permitiendo crear estrategias encaminadas al mejoramiento del ambiente laboral en la empresa municipal de aseo EMASA-EP del cantón Santa Elena.

Entre los componentes que intervienen en el clima laboral se encuentra la actitud hacia el trabajo, la formación profesional y la toma de decisiones, siendo factores claves que toda organización deben tener, para brindar un ambiente de trabajo agradable a sus integrantes, logrando que estos se sientan motivados y así generar una buena imagen para la institución.

En cuanto a los componentes del clima laboral que afectan al desempeño de los trabajadores, se evidenció un déficit en el liderazgo y en el trabajo colaborativo. Por ende, este estudio descriptivo ayudó a identificar falencias que los directivos desconocían sobre el desempeño de sus colaboradores, evidenciando la importancia de las estrategias para suprimir estos acontecimientos.

Se establecen estrategias orientadas al mejoramiento del clima laboral, para que los colaboradores que integran esta institución disminuyan las afectaciones y aumenten la productividad que les garantice un buen desempeño en su jornada laboral.

Recomendaciones

Realizar diagnósticos del clima laboral en la empresa, con el objetivo de identificar cuáles son los componentes que provocan falencias en el desempeño de sus colaboradores y que conforme se vayan evidenciando estos inconvenientes, aplicar estrategias correctivas para el bienestar de personal colaborativo.

Brindar capacitaciones constantes que permitan continuar con una comunicación efectiva en la institución, con el objetivo de que se logre alcanzar el desarrollo profesional de cada trabajador y así generar un excelente desempeño de cada miembro de la empresa.

Se recomienda, considerar los componentes que afectan el desempeño de los trabajadores en la empresa municipal EMASA-EP, los mismos que se evidencian en los resultados de esta investigación; lo que ayudará al incremento de la productividad, dado que generar factores motivacionales mantendrá a los colaboradores comprometidos en su jornada laboral.

Por lo tanto, es factible aplicar estrategias que ayuden al mejoramiento del clima laboral a corto plazo; mediante la identificación de las falencias que existan en un periodo determinado de tiempo, con el objetivo de que cada colaborador reciba todos los recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones.

Referencias Bibliográficas

- Alcázar, P. (2020). Estilo de liderazgo y compromiso organizacional: Impacto del liderazgo transformacional. *Economía Coyuntural, Revista de Temas de Coyuntura y Perspectivas*, 5(4), 89–21.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2415-06222020000400006
- Alejandro, J. (2019). *Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2017* [Universidad Estatal Península de Santa Elena].
<http://repositorio.upse.edu.ec:8080/jspui/handle/46000/4684>
- Alvarado, A., & Suarez, K. (2018). *Mejora del desempeño laboral del talento humano en la empresa TRANSP ENANGEL S.A* [Universidad de Guayaquil].
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/28090>
- Álvarez, B., Alfonso, D., & Indacochea, B. (2018). El desempeño laboral: Un problema social de la ciencia. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 9(2), 147–158.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Álvarez, L., López, L., & Silva, N. (2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. *PODIUM*, 35, 87–96.
<https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.6>
- Arce, F., & Pérez, M. (2020). *El comportamiento organizacional, pieza clave para la gestión del talento humano* [Universidad Peruana Unión].
<http://hdl.handle.net/20.500.12840/3897>
- Arévalo, I. (2020). *Actitud laboral y productividad en el trabajo en los colaboradores de una empresa de hidrocarburos, periodo 2019* [Universidad de San Martín de Porres].
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6556>
- Arroyo, A. (2020). *Análisis de satisfacción laboral para mejorar clima de trabajo en institución pública de Guayaquil* [Universidad de Guayaquil].
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/51500>

- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2012). *Código de Trabajo*.
www.lexis.com.ec
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. In *Alteridad* (Vol. 449, Issue Principios de la Participación Art.).
<https://doi.org/10.17163/alt.v2n2.2007.04>
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2010). *Ley Organica de Servicio Público, LOSEP*. www.lexis.com.ec
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. <https://elibro.net/es/lc/upse/titulos/48843>
- Calderón, G. (2017). *La generación de conocimiento en estrategia organizacional en Colombia*. Universidad Sergio Arboleda Open Access.
<https://elibro.net/es/lc/upse/titulos/212609>
- Contreras, O., & Garibay, N. (2020). Comunicación organizacional Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *In Mediaciones de La Comunicación*, 15(2), 43–70.
<https://doi.org/10.18861/ic.2020.15.2.3018>
- Estanque, I., & Arasay, P. (2018). Capacitación, preparación y superación a dirigentes de empresas. *YACHANA*, 6, 103–114.
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/3623%0A>
- Fontalvo, Y., & Ventura, A. (2021). *Comunicación efectiva: Estrategias de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia*. [Universidad de la Costa].
- Hislop, A., & Urroz, G. (2021). *Comportamiento organizacional* [Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/3897>
- Jurado, M. (2022). *Impacto de las evaluaciones del desempeño en la productividad de los trabajadores de la Empresa Seminter Cía. Ltda*. [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/19688>

- López, N., & Castiblanco, K. (2021). Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: Caso Unión Soluciones S.A.S. *Revista Chilena de Economía y Sociedad*, 15(1), 78–91. <https://rches.utem.cl/articulos/clima-laboral-como-factor-influyente-en-el-nivel-de-productividad-caso-union-soluciones-s-a-s/>
- Miranda, M. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en la casa comercial NOVICOMPU del cantón La Libertad año 2021* [Universidad Estatal Península de Santa Elena].
- Pacheco, G., Albán, A., & García, Y. (2018). Clima Institucional desde la perspectiva de estudiantes y profesores: El caso de la Universidad de Guayaquil. *Universidad y Sociedad*, 10(5), 184–189. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Paredes, K., & Rivera, A. (2022). *Análisis del comportamiento organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados del Municipio de Riobamba, periodo 2019* [Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/17662>
- Parrales, C., Trelles, G., & González, M. (2021). Vista de La responsabilidad social empresarial y su papel estratégico en la competitividad de las empresas exportadoras internacionales. *YACHANA*, 10(2), 92–113. <http://revistas.ulvr.edu.ec/index.php/yachana/article/view/670/543>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, XVI (3), 493–505. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
- Peña, H. (2018). *Clima Organizacional: Una construcción personalista del ambiente laboral como escenario de la productividad empresarial*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <http://incyt.upse.edu.ec/libros/index.php/upse/catalog/book/4#:~:text=El libro CLIMA ORGANIZACIONAL%2C Una,una buena gestión en las>
- Polindara, V. (2020). *Implementación de un programa de reconocimiento laboral a los colaboradores de importante compañía del sector manufactura de la ciudad de*

- Palmira-Valle del Cauca* [Universidad Cooperativa de Colombia].
<https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/33107>
- Quezada, M., Quevedo, M., & Torres, M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 748–778. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i3.920>
- Ramírez, H. (2019). *Estrategias organizacionales para fortalecer el desempeño laboral en el GADM de Salinas, provincia de Santa Elena, año 2018* [Universidad Estatal Península de Santa Elena].
- Rodríguez, D. (2017). *Las relaciones interpersonales en el comportamiento organizacional de los trabajadores de Servientrega Ambato S.A* [Universidad Técnica Industrial].
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/25405>
- Rodríguez, V. (2019). *Remuneración salarial y su incidencia en la calidad de vida de la zona urbana del Cantón Jipijapa* [Universidad Estatal del Sur de Manabí “UNESUM”]. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/2445>
- Rodríguez, Y., & Pinto, M. (2018). Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. *Transinformação*, 30(1), 51–64. <https://doi.org/10.1590/2318-08892018000100005>
- Rojas, O., Vivas, A., Mota, K., & Quiñonez, J. (2020). El liderazgo transformacional desde la perspectiva de la pedagogía humanista. *Sophia, Colección de Filosofía de La Educación*, 1(28), 237–262. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/18285>
- Tamayo, Ñ., & Romero, C. (2019). *El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018* [Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle].
<http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3695>
- Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención* (Vol. 5). Prensas de la Universidad de Zaragoza. <https://elibro.net/es/lc/ucuahtemoc/titulos/113362>

Zangara, M., & Sanz, C. (2020). Trabajo colaborativo mediado por tecnología informática en espacios educativos. *Revista Iberoamericana de Tecnología En Educación y Educación En Tecnología*, 25, 8–20. <https://doi.org/10.24215/18509959.25.e1>

Apéndice

Apéndice 1

Matriz de consistencia.

Título	Problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Clima laboral en la empresa municipal EMASA-EP, cantón Santa Elena, Año 2022.	<p>Problema general: ¿De qué manera se desarrollan los componentes del clima laboral en la empresa municipal EMASA-EP, cantón Santa Elena?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los componentes que intervienen en el clima laboral en la empresa municipal EMASA-EP, cantón Santa Elena? • ¿De qué manera el clima laboral afecta al desempeño de los trabajadores de la empresa municipal EMASA-EP, cantón Santa Elena? • ¿Qué estrategias orientadas a la mejora del clima laboral pueden ejecutarse en la empresa municipal EMASA-EP, cantón Santa Elena? 	<p>Objetivo general: Analizar los componentes que afectan el clima laboral mediante los procesos administrativos que permitan el mejoramiento del desempeño laboral de la empresa municipal EMASA-EP, cantón Santa Elena.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar los componentes que intervienen en el clima laboral. • Identificar los componentes del clima laboral que afectan el desempeño de los trabajadores de la empresa municipal EMASA-EP, cantón Santa Elena. • Establecer estrategias orientadas a la mejora del clima laboral que puedan ejecutarse en la empresa municipal EMASA-EP, cantón Santa Elena. 	Clima Laboral	Comportamiento organizacional	Trabajo colaborativo	<p>Enfoque:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cualitativo. • Cuantitativo. <p>Alcance:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudio descriptivo. <p>Métodos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inductivo. • Deductivo. <p>Población:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empleados de EMASA-EP. <p>Muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 153 trabajadores. <p>Instrumentos de recolección de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guía de entrevista. • Cuestionario.
					Estrés laboral	
				Comunicación	Comunicación efectiva	
					Relaciones interpersonales	
				Estrategias organizacionales	Actitud laboral	
					Responsabilidad social	
Liderazgo	Estilo de liderazgo					
	Toma de decisiones					

Nota. Elaboración propia

Apéndice 2

Entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Entrevista dirigida al delegado de gerencia de la empresa municipal EMASA-EP, cantón Santa Elena, año 2022.

Tema: Clima laboral en la empresa municipal EMASA-EP, cantón Santa Elena, año 2022.

Objetivo: Analizar los componentes que afectan el clima laboral mediante los procesos administrativos que permitan el mejoramiento del desempeño laboral de la empresa municipal EMASA-EP, cantón Santa Elena.

Clima laboral:

1. Según su experiencia, ¿cómo es el clima laboral en la empresa?

Liderazgo:

2. ¿Cómo describe el liderazgo que aplica en la institución?

Comunicación:

3. ¿Cómo es la comunicación entre usted y el personal de trabajo?

Comportamiento organizacional:

4. ¿Considera usted que el equipo de trabajo se encuentra comprometido en su jornada laboral?

Desempeño laboral:

5. ¿Evalúan el desempeño laboral de los trabajadores? Explique.
6. ¿Qué tipo de motivación aplican a los colaboradores?
7. ¿Cuáles son los beneficios que recibe el trabajador en la empresa?
8. ¿De qué manera el desempeño de los trabajadores aporta al clima laboral?

Estrategia organizacional:

9. ¿Qué estrategias aplicaría para el cumplimiento de los objetivos de la empresa?

Apéndice 3

Encuesta



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Encuesta dirigida para los trabajadores de la empresa municipal EMASA-EP, año 2022.

Tema: Clima laboral en la empresa municipal EMASA-EP, cantón Santa Elena, año 2022.

Objetivo: Analizar los componentes que afectan el clima laboral mediante los procesos administrativos que permitan el mejoramiento del desempeño laboral de la empresa municipal EMASA-EP, cantón Santa Elena.

Instrucciones:

- Este instrumento es anónimo.
- La información proporcionada será para fines académicos, por ello se pide honestidad en la elección de su respuesta.
- Lea detenidamente cada pregunta de esta encuesta y marque con una (x) de acuerdo con la escala que se les brinda:

1	2	3	4	5
Definitivamente sí	Probablemente sí	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no

Datos generales:

- Género: Masculino__ Femenino__ Otro__
- Edad: 18-23 años__ 24-29 años__ 30-34 años__ 35-39 años__ 40 años en adelante__

Variable					
Clima laboral					
Comportamiento organizacional	1	2	3	4	5
¿La empresa cuenta con un buen ambiente laboral?					

¿Cuenta con acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar su trabajo?					
Comunicación	1	2	3	4	5
¿Cuenta con una comunicación efectiva en el trabajo colaborativo?					
¿Usted ha desarrollado estrés laboral en sus actividades?					
Estrategia organizacional	1	2	3	4	5
¿El clima laboral en la empresa aporta en el desarrollo de sus actividades?					
¿Recibe la información oportuna que necesita para poder realizar su trabajo?					
Liderazgo	1	2	3	4	5
¿Desarrolla habilidades de liderazgo en su trabajo?					
¿Es participativa la toma de decisiones entre directivos y colaboradores?					

Afectaciones, clima laboral					
Desempeño de trabajadores					
Rendimiento laboral	1	2	3	4	5
¿Cumple con los objetivos de su área de trabajo?					
¿Le realizan evaluaciones a su desempeño laboral?					
¿La empresa les brinda capacitaciones para un buen desempeño en sus actividades?					
Satisfacción laboral	1	2	3	4	5
¿Existe motivación en su área de trabajo?					
¿La empresa le ofrece beneficios que demanda la ley?					
¿Considera que su trabajo es reconocido por los encargados de la empresa?					

Apéndice 4

Ficha del informe de opinión de expertos



Facultad de Ciencias Administrativas Administración de Empresas

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la investigación: Clima laboral en la empresa municipal EMASA-EP, cantón Santa Elena, año 2022.

Autor del instrumento: Holger Josue Suárez Yagual

Nombre del instrumento: Entrevista y Encuesta

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					100
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					100
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					100
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					100
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					100
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					100
8. COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					100
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					100
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					100

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: La Libertad, 11-01-2023

Ing. Divar Castro Loor, MSc.

Apéndice 5

Certificado de validación de instrumento



Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: "Clima laboral en la empresa municipal EMASA-EP, cantón Santa Elena, año 2022" planteado por el estudiante Holger Josue Suárez Yagual, doy por validado los siguientes formatos presentados.

1. Encuesta.

2. Entrevista.

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas en base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 11 de enero de 2023

Ing. Divar Castro Loor, MSc.

Docente de la Carrera de Administración de Empresa

UPSE, crece sin límites

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131
www.upse.edu.ec



Apéndice 6

Evidencia de la aplicación de la entrevista



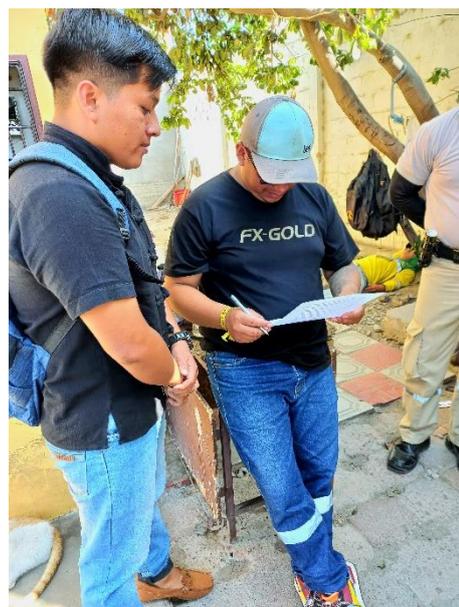
Nota. Entrevista realizada al delegado por gerencia.

Apéndice 7

Evidencias de la aplicación de la encuesta



Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de EMASA-EP.



Nota. Encuesta aplicada al personal de trabajo de EMASA-EP.

Apéndice 8

Matriz cruzada EMASA-EP.

<p style="text-align: center;">Factores Internos</p> <p style="text-align: left;">Factores Externos</p>	<p style="text-align: center;">Fortalezas (F)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Responsabilidad 2. Empeño 3. Servicios que ofrecen 4. Personal idóneo para cada una de las áreas. 	<p style="text-align: center;">Debilidades (D)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Liderazgo gerencial 2. No evaluar el desempeño de manera constante 3. Déficit en capacitaciones a los trabajadores 4. Motivación laboral 5. Rotación del personal
<p style="text-align: center;">Oportunidades (O)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo de las entidades municipales y provinciales. 2. Involucra a los trabajadores en la toma de decisiones. 3. Brinda los recursos necesarios para el desempeño de las actividades diarias. 4. Accesibilidad para la formación profesional de sus colaboradores. 	<p style="text-align: center;">Estrategias ofensivas (FO)</p> <p>F1, O4: Aprovechar la dedicación para incentivar el autoaprendizaje.</p>	<p style="text-align: center;">Estrategias reorientación (DO)</p> <p>D2, O4: Evaluar el desempeño de los colaboradores de manera constante.</p> <p>D3, O1: Ofrecer reconocimientos financieros y no financieros a los trabajadores por su desenvolvimiento laboral.</p>
<p style="text-align: center;">Amenazas (A)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Déficit en la comunicación 2. Los conflictos interpersonales llegan a ocasionar problemas exógenos en la organización 3. La apreciación de la ciudadanía en cuanto a los servicios puede ser negativa 4. Empresas que le ofrezcan a los trabajadores mejor estabilidad laboral 5. Limitaciones para el funcionamiento ante nuevas disposiciones políticas. 	<p style="text-align: center;">Estrategias defensivas (FA)</p> <p>F3, A3: Mejorar la satisfacción de los servicios en el cantón Santa Elena.</p> <p>F4, A2: Fortalecer el desarrollo del personal.</p>	<p style="text-align: center;">Estrategias de supervivencia (DA)</p> <p>D4, A2: Fomentar días de integración entre los encargados de área y trabajadores, para desarrollar una comunicación efectiva y poner en práctica el trabajo colaborativo.</p> <p>D3, A1: Implementar capacitaciones constantes a los trabajadores, para que los beneficiarios realicen de manera efectiva sus labores diarias.</p>

Nota. Elaboración propia.

Apéndice 9

Solicitud de la carta aval a EMASA-EP



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio N° 027-JXTU-ADE-2023
La Libertad, 10 de enero de 2023

Ingeniero
Jeferson Tigreiro Del Pezo
GERENTE GENERAL
EMPRESA MUNICIPAL EMASA-EP
En su despacho. -

Reciba un cordial saludo de parte de la Carrera de Administración de Empresas, esperando que sus funciones se realicen con el éxito de siempre.

Es grato dirigirme a usted para poner en conocimiento que he recibido solicitud del señor Suárez Yagual Holger Josué, con cédula de ciudadanía N° 2400026999, estudiante de la carrera de Administración de Empresas; que manifiesta la posibilidad de desarrollar el Trabajo de Integración Curricular con el tema **"CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA MUNICIPAL EMASA-EP, CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2022."** en la institución que acertadamente usted representa, motivo por el cual respetuosamente elevo mi petición, para que mediante una CARTA AVAL ratifique la aceptación de parte vuestra en brindar las facilidades para el desarrollo del estudio y a su vez autorice para que sea publicado en la página de la UPSE, el resumen del trabajo práctico.

Por la atención que brinde a la presente, anticipo agradecimientos y me suscribo de usted.

Atentamente,



firmado digitalmente por:
JOSE XAVIER TOMALA

Lcdo. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.
DIRECTOR DE CARRERA
C.c. Archivo
JXTU/ss.



Empresa Municipal de Acero EMASA-EP
RECIBIDO
10 ENERO 2023 11:45
GERENCIA
Katherine Salas
FIRMAS

Apéndice 10

Carta Aval emitida por EMASA-EP



EMASA
EP
EMPRESA MUNICIPAL DE ASEO DE SANTA ELENA

Oficio No. 003- TH-EMASA EP-2023
Santa Elena, 03 de febrero del 2023

CARTA AVAL

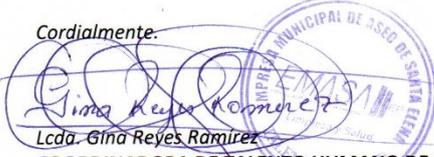
Sres.
UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
Ciudad. -

De mis consideraciones;

En consideración al petitorio presentado por **HOLGER JOSUÉ SUAREZ YAGUAL**, portador de la **cédula de identidad Nro. 2400026999**, estudiante de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena; una vez analizada la propuesta para desarrollar el trabajo de integración curricular dentro de su proceso de titulación con el tema "**CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA MUNICIPAL EMASA-EP, CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2022**"; manifiesto que la solicitud expuesta procesa de manera favorecedora, comprometiéndonos a brindar la apertura, apoyo e información necesaria para el desarrollo del respectivo trabajo; autorizando posteriormente a la Universidad Estatal Península de Santa Elena exponer dicho trabajo a la plataforma Web de la institución.

Por la atención a la presente, me suscribo.

Cordialmente,



Lcda. Gina Reyes Ramirez
COORDINADORA DE TALENTO HUMANO DE EMASA EP.

CC. Archivo

CONTACTOS:

 Santa Elena - Barrio Galápagos,
Av Simón Bolívar y Calle Luis Rosales (esp)
Detrás del Distrito de Edcación 24D01

 emasaimse@hotmail.com
 (04) 2943202

 Emasa EP

Apéndice 11

Certificado antiplagio



Biblioteca General

Formato No. BIB-009

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

La Libertad, 17 de febrero de 2023.

002 - TUTOR CAL - 2023

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado "Clima laboral en la empresa municipal EMASA-EP, cantón Santa Elena, año 2022", elaborado por el estudiante Holger Josue Suárez Yagual, egresado de la Carrera de Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresa, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio, luego de haber cumplido con los requerimientos de valoración, el presente proyecto, se encuentra con 9% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente certificado.

Adjunto el reporte de análisis.

Atentamente,

f. 

Ing. Carolina Annabell Alejandro Lindao, MSc.

C.I.: 0915229793

DOCENTE TUTOR



Biblioteca General

Formato No. BIB-009

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

Reporte de análisis.

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Clima laboral en la empresa municipal EMASA-EP, cantón Santa Elena, año 2022.

9%
Similitudes

2%
Texto entre comillas

< 1% similitudes entre comillas

< 1% idioma no reconocido

Nombre del documento: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR - HOLGER JOSUE SUÁREZ YAGUAL.docx

ID del documento: 3caa8a45b92de97e194ee194d8837ca3e12c369

Tamaño del documento original: 542,77 ko

Autor: []

Depositante: undefined undefined

Fecha de depósito: 16/2/2023

Tipo de carga: url_submission

fecha de fin de análisis: 16/2/2023

Número de palabras: 10.320

Número de caracteres: 67.868

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.upse.edu.ec La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de ... http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4857/1/UPS-E-TAE-2019-0117.pdf 18 Fuentes similares	4%		Palabras idénticas : 4% (374 palabras)
2	repositorio.upse.edu.ec La inteligencia emocional para mejorar el desempeño labo... https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5157/1/UPS-E-TAE-2019-0117.pdf 19 Fuentes similares	3%		Palabras idénticas : 3% (339 palabras)
3	TIC Cesar Lino ANTIPLAGIO.docx TIC Cesar Lino ANTIPLAGIO #4401a0 El documento proviene de mi grupo 17 Fuentes similares	3%		Palabras idénticas : 3% (277 palabras)
4	repositorio.uta.edu.ec Liderazgo empresarial y clima laboral en el GAD Municipal ... http://repositorio.uta.edu.ec/opus/botstream/123456789/2075671/1/CS-15-273.pdf 15 Fuentes similares	2%		Palabras idénticas : 2% (206 palabras)
5	repositorio.upse.edu.ec Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los trab... https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4694/1/UPS-E-TAE-2019-0027.pdf 18 Fuentes similares	1%		Palabras idénticas : 1% (141 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #93b0dc El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (13 palabras)
2	1-Trabajo de Integración curricular-ANDY SANCHEZ - copia (2).docx 1.-Tr... #3ea10e El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (20 palabras)
3	orlinda-suarezromero.blogspot.com PROYECTO DE TESIS: CLIMA Y SATISFACCION... https://orlinda-suarezromero.blogspot.com/2014/01/161na-y-satisfaccion-laboral-en-el.html	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (20 palabras)

