



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

**TEMA:**

**CLIMA LABORAL DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS HERNÁNDEZ, CANTÓN  
LA LIBERTAD, AÑO 2024**

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

**AUTOR:**

**Henery Natasha López Soriano**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2025**

## Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “**Clima laboral de la estación de servicios Hernández, Cantón La Libertad, año 2024**”, elaborado por el Srta. **Henery Natasha López Soriano**, egresada 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 **Licenciada 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.**

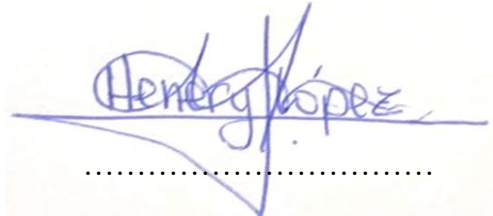
**Profesor tutor**

### **Autoría del trabajo**

El presente Trabajo de Titulación denominado “**Clima laboral en la estación de servicios Hernández, Cantón La Libertad, año 2024**”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Henery Natasha López Soriano** con cédula de identidad número **2450000712** 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

Atentamente



**Henery Natasha López Soriano**

**C.C. No: 245000071-2**

## Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios por permitirme seguir a delante dándome sabiduría, brindarme fuerza en los momentos de dificultad y llegar hasta aquí.

A mi familia, porque sin su apoyo incondicional, este logro no habría sido posible. En especial a mis padres, **Jessenia Soriano** y **Eivin López**, quienes han sido mi mayor ejemplo de dedicación, esfuerzo y perseverancia. Gracias por creer en mí, por su amor incondicional y por acompañarme en cada etapa de este camino.

A mi Hija **Cataleya**, mi más grande inspiración, mi motor para seguir adelante y superarme día a día, con el firme propósito de brindarle un futuro lleno de amor y oportunidades. A mi esposo **Brian**, por su apoyo constante, por estar a mi lado en cada paso, por su paciencia, comprensión y por nunca dejarme caer.

A mis hermanos **Eivin** y **Briana**, por su cariño, por ser un pilar fundamental en mi vida. A mis primas hermanas **Iris** y **Byanka**, por sus palabras de aliento, por ayudarme y por su presencia en este proceso.

A mis amigos que me regalo la universidad a **Helen** que me acompaña desde el colegio, **Melanie** y **Steven** que entre risas y momentos hicieron de esto algo maravilloso.

Y con profundo amor, dedico este logro a mis **abuelitas que están en el cielo**, cuyo recuerdo vive en mi corazón. Sus enseñanzas, valores y amor siguen guiándome desde lo alto y celebran conmigo este triunfo.

**A todos ustedes, gracias por ser mi fortaleza, por creer en mí y por caminar a mi lado. Este logro también es suyo.**

*Henery Natasha López Soriano*

## Agradecimiento

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** por brindarme la oportunidad de formarme académicamente y abrirme las puertas a un mundo de conocimiento, crecimiento, superación personal y profesional.

Agradezco profundamente a cada uno de los **docentes de la carrera de Administración de Empresas**, quienes con compromiso, dedicación y vocación compartieron sus conocimientos, dejando huellas imborrables en mi proceso de aprendizaje.

A mi **tutora**, gracias por su guía, paciencia y valiosas orientaciones durante el desarrollo de este trabajo de titulación, siendo una parte fundamental para su culminación exitosa.

Finalmente, a **mis compañeros, amigos, familiares y todas aquellas personas** que me acompañaron en esta travesía universitaria, gracias por su apoyo incondicional, motivación y confianza en cada paso de este camino.

*Henery Natasha López Soriano*

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

---

Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.  
DIRECTOR DE LA CARRERA

---

Ing. Jacqueline Bacilio Bejeguen, PhD.  
PROFESOR ESPECIALISTA

---

Ing. Carola Alejandro Lindao, MSc.  
PROFESOR TUTOR

---

Ing. Renzo Gutiérrez Contreras, MBA.  
PROFESOR GUÍA DE LA UIC

---

Lic. Julissa González González  
SECRETARIA DE LA CARRERA

## INDICE

Resumen.....	12
Abstract .....	13
Introducción .....	14
Capítulo I .....	20
Marco Referencial .....	20
Revisión de la literatura .....	20
Desarrollo de teorías y conceptos.....	22
Clima Laboral.....	22
Satisfacción Laboral. ....	23
Compromiso. ....	24
Reconocimientos. ....	24
Capacitación. ....	25
Condiciones de trabajo. ....	25
Ambiente físico.....	27
Carga de trabajo.....	27
Comunicación.....	28
Canales de comunicación. ....	28
Tipos de liderazgos.....	29
Relaciones interpersonales. ....	30
Fundamentos legales .....	31
Capítulo II .....	34
Metodología .....	34
Diseño de la investigación.....	34
Enfoques de Investigación.....	35

Métodos de la investigación.....	36
Población y muestra .....	36
Recolección y procesamiento de datos.....	37
Validación de instrumentos.....	39
Capítulo III.....	40
Resultados y Discusión .....	40
Análisis de los resultados de las entrevistas.....	40
Análisis de los resultados de las encuestas.....	44
Resultados .....	58
PLAN DE ACCIÓN.....	63
Discusión.....	65
Conclusiones .....	67
Recomendaciones.....	68
Bibliografía .....	70

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Tabla de distribución de la población .....	37
<b>Tabla 2</b>	Alfa de Cronbach .....	39
<b>Tabla 3</b>	Género.....	44
<b>Tabla 4</b>	Rango de edad.....	45
<b>Tabla 5</b>	Trabajo .....	46
<b>Tabla 6</b>	Cumplir con las actividades .....	47
<b>Tabla 7</b>	Trabajo reconocido .....	48
<b>Tabla 8</b>	Sistema de recompensas .....	49
<b>Tabla 9</b>	Capacitaciones .....	50
<b>Tabla 10</b>	Condiciones físicas .....	51
<b>Tabla 11</b>	Emociones.....	52
<b>Tabla 12</b>	Horas de trabajo .....	53
<b>Tabla 13</b>	Canal efectivo .....	54
<b>Tabla 14</b>	Decisiones .....	55
<b>Tabla 15</b>	Valorado.....	56
<b>Tabla 17</b>	Ficha de observación.....	57
<b>Tabla 16</b>	Matriz FODA.....	58
<b>Tabla 18</b>	<i>Tabla de acciones</i> .....	61
<b>Tabla 19.</b>	Plan de acción de acciones.....	63

## INDICE DE FIGURAS

<b>Ilustración 1.</b> Ubicación Geográfica de la empresa Hernández .....	34
<b>Ilustración 2</b> Género .....	44
<b>Ilustración 3</b> Edad.....	45
<b>Ilustración 4</b> Trabajo .....	46
<b>Ilustración 5</b> Cumplir con las actividades .....	47
<b>Ilustración 6</b> Trabajo reconocido.....	48
<b>Ilustración 7</b> Sistema de recompensas.....	49
<b>Ilustración 8</b> Capacitaciones.....	50
<b>Ilustración 9</b> Condiciones físicas.....	51
<b>Ilustración 10</b> Emociones .....	52
<b>Ilustración 11</b> Horas de trabajo .....	53
<b>Ilustración 12</b> Canal efectivo.....	54
<b>Ilustración 13</b> Decisiones .....	55
<b>Ilustración 14</b> Valorado .....	56
<b>Ilustración 16.</b> Instrumento utilizado.....	87

## INDICE DE APENDICE

<b>Apéndice 1</b> Matriz de consistencia.....	74
<b>Apéndice 2</b> Guía de entrevista al Administrador .....	75
<b>Apéndice 3</b> Cuestionario de encuesta a empleados.....	77
<b>Apéndice 4</b> Solicitud de carta aval .....	80
<b>Apéndice 5</b> Carta Aval .....	81
<b>Apéndice 6</b> Certificado de Antiplagio.....	82
<b>Apéndice 7</b> Solicitud de aprobación del tema.....	83
<b>Apéndice 8</b> Informe de validación de instrumentos – Encuesta .....	84
<b>Apéndice 9</b> Informe de validación de instrumentos – Entrevista.....	85
<b>Apéndice 10</b> Certificado de validación de instrumentos.....	86
<b>Apéndice 11</b> Tutorías .....	88
<b>Apéndice 12</b> Anexos de la ficha de observación.....	89
<b>Apéndice 13</b> Cronograma de actividades.....	90



## **Clima laboral de la estación de servicios Hernández, Cantón La Libertad, año 2024**

**Autor:**

Henery Natasha López Soriano

**Tutor:**

Ing. Carola Alejandro Lindao, MSc.

### **Resumen**

El presente trabajo de investigación analiza el clima laboral en la estación de servicios Hernández, por tal razón la contribución de teorías analizadas y examinadas, tomando conceptos y teorías que fundamenten al objeto de estudio. El clima laboral se ve afectado por la inseguridad, las extensas jornadas de trabajo, escasa comunicación, lo cual ha tenido efectos negativos como el limitado cumplimiento de los objetivos organizacionales. El objetivo general de esta indagación es diseñar acciones mediante elementos administrativos para el clima laboral de la estación de servicios Hernández, Cantón La Libertad, año 2024. El alcance aplicado para la investigación es de tipo descriptivo, no experimental considerando aspectos de forma cuantitativa y cualitativa debido a que se utilizó encuestas y entrevistas como técnicas para la recopilación de información, basado en el método deductivo de forma analítica dirigidos al administrador y trabajadores de la empresa. La población total es de 11 empleados y el administrador como fuente de información básica que pretende plantear una alternativa de solución a la problemática identificada mediante una propuesta establecida que ayude al fortalecimiento del ambiente laboral considerando la comunicación, el liderazgo y la motivación como parte fundamental dentro de la organización. Las conclusiones y recomendaciones obtenidas están en función de los resultados que determinaron las limitadas capacitaciones, baja motivación de parte del personal, escasos canales de comunicación para expresar sus puntos de vistas, la constante inseguridad. Se concluye en consecuencia se diseñan diferentes acciones para el mejoramiento del clima de la organización y por ende proyectar una imagen armónica en mercado de servicios.

**Palabras claves:** Clima laboral, capacitaciones, motivación, liderazgo, comunicación, cliente.



## **Work environment at Hernandez's service station, Canton La Libertad, year 2024**

### **Author:**

Henery Natasha López Soriano

### **Tutor:**

Ing. Carola Alejandro Lindao, MSc.

### **Abstract**

The present research project pretends to analyzes the work environment at Hernandez's service station, the reason why the contribution of theories analyzed and examine, considering concepts and theories which help the object of study. The workplace climate is affected by the insecurity, long working hours, and lack of communication, which has had negative effects like the limited achievement of organizational goals. The general objective is to design actions through administrative elements to the work environment of Hernandez's service station, Canton La Libertad, year 2024. The scope applied for the research is descriptive, non-experimental considering quantitative and qualitative aspects because surveys and interviews were used as techniques for the collection of information, based on the deductive method in an analytical way directed to the administrator and workers of the company. The total population is 11 employees and the administrator as a basic source of information that aims to propose an alternative solution to the problems identified through an established proposal that helps to strengthen the work environment considering communication, leadership and motivation as a fundamental part within the organization. The conclusions and recommendations obtained are based on the results that determined the limited training, low motivation on the part of the personnel, scarce communication channels to express their points of view, and constant insecurity. Consequently, different strategies are designed to improve the organization's climate and therefore project a harmonious image in the service market.

**Keywords:** *Work environment, training, motivation, leadership, communication, customer.*

## Introducción

La gestión del clima laboral es un reto que se incrementan constantemente en las estaciones de servicios, donde los empleados son expuestos a jornadas de trabajo extensas, horarios rotativos, inseguridades como la delincuencia y los altos niveles de presión constante cuando reciben la llegada de los clientes. En este contexto, diversos estudios realizados han demostrado que el clima laboral constituye un elemento primordial para el rendimiento óptimo de cada trabajador, ya que influye directamente en su motivación, compromiso y desempeño. (Acuña, 2021, pág. 5).

En China, la cultura organizacional está profundamente influenciada por valores confucianos como el respeto a la jerarquía, la armonía social y el colectivismo. Estos valores se reflejan en un ambiente laboral estructurado, donde la autoridad tiene un peso considerable y la comunicación tiende a ser formal e indirecta. Tradicionalmente, el liderazgo en las empresas chinas ha sido autoritario o paternalista, sin embargo, en los últimos años se ha evidenciado una transformación hacia estilos más participativos, especialmente en empresas jóvenes o tecnológicas. La exigencia laboral es elevada, como lo demuestra el modelo conocido como “996” (trabajar de 9 a.m. a 9 p.m., 6 días a la semana), lo cual genera presión constante sobre los trabajadores, aunque también una fuerte orientación a resultados. (Infobae, 2021)

Para Vidal y Cárdenas (2022), el clima laboral puede comprenderse desde dos dimensiones principales como la física y la psíquica. La dimensión física se refiere al entorno donde realizan sus actividades como la iluminación, ventilación, insumos recibidos, recursos físicos. Por otro lado, la dimensión psíquica abarca aspectos intangibles relacionados con la actitud del empleado, su estado emocional, la calidad de las relaciones interpersonales y la percepción del ambiente profesional. A partir de estas consideraciones, se puede afirmar que el clima laboral saludable depende de que cada trabajador se desempeñe con la mejor actitud positiva dentro de un medio laboral adecuado, lo que facilita una atención al cliente oportuna y cumpliendo con los objetivos que se plantea una organización.

En México varios estudios realizados destacan que el clima laboral ha adquirido una relevancia creciente dentro de las organizaciones. Se ha identificado que un entorno laboral favorable no solo mejora el bienestar de los empleados, sino que también representa una ventaja competitiva para las empresas. Un buen clima organizacional favorece la prestación de servicios

de calidad, incrementa la fidelidad de los clientes y mejora la imagen corporativa. Además, promueve el desarrollo de habilidades en los colaboradores, reduce la rotación de personal y, en consecuencia, fortalece la productividad y sostenibilidad económica de la organización (Ruiz, Salazar, & Valdivia, 2023).

A nivel local, en el cantón La Libertad, específicamente en la estación de servicios Hernández encargada de despacho de combustible, se ha identificado la ausencia de un diagnóstico actualizado de su clima laboral, esta afecta el diseñar acciones orientadas a crear mejoras para optimizar la satisfacción de los empleados en su rendimiento. Este análisis es importante para comprender como el entorno laboral correcto puede actuar en el éxito de la empresa, dándole la importancia de una gestión adecuada en cada función que desarrolla cada colaborador.

El clima laboral representa el ambiente percibido dentro de una empresa, cual influye directamente en la confianza, la estabilidad emocional y la satisfacción de los empleados, dándole a cada trabajador un ambiente profesional estable aumentando la productividad en cada una de las actividades que desempeña dentro de la organización. Por el contrario, la ausencia de un clima laboral correcto puede desencadenar una serie de factores que perjudicaran a la misma dando como respuesta el limitado cumplimiento de los objetivos organizacionales. Por ello, gestionar el clima laboral no solo es una necesidad, sino una prioridad estratégica para garantizar el crecimiento y la excelencia en el servicio.

El presente trabajo el **planteamiento del problema** se centra en el desafío que enfrentan las organizaciones para comprender la importancia del clima laboral en que se encuentran los trabajadores. Cuando este entorno es negativo puede generar varios factores que perjudicarán en el desempeño de los empleados ocasionando estrés, un ambiente inadecuado para el desarrollo de sus actividades, la escasa comunicación interna, las bajas capacitaciones constantes, la insatisfacción laboral, entre otros componentes que afectan directamente al rendimiento del personal en la organización.

El clima laboral de las empresas del mundo, actualmente se ha vuelto uno de los componentes más determinantes para el éxito y sostenibilidad de las organizaciones. Investigaciones realizadas en otros países como Perú demuestran que un ambiente de trabajo estable no solo beneficia a la satisfacción y productividad de los empleados, sino la retención del

talento, calidad del servicio brindado y el agrado del cliente. (Rey de Castro, Gutiérrez, & Uribe, 2020, pág. 75). En el sector de servicios de despacho de combustible, los trabajadores sufren desafíos singulares debido a su ambiente de trabajo, por las cuales se incluyen largas jornadas laborales, riesgos físicos, inseguridades y la necesidad de brindar un servicio de calidad al cliente mientras trabajan bajo presión. Estas condiciones vuelven esencial la gestión del clima organizacional.

En América Latina, la situación del clima laboral es parecida y la gestión de entorno en las organizaciones que se dedican a brindar un servicio, es un reto que a medida que pasa el tiempo va aumentando. El autor Osorio Jorge (2019) señala que cuando los empleados no se sienten satisfechos con su trabajo y no encuentran oportunidades de crecimiento dentro de la organización, no pueden avanzar junto a la empresa u obtener un ascenso, terminan presentando una renuncia al tener inconformidades por no ser aprovechados con su potencial, conocimiento y talento humano.

Esta problemática es evidente en la estación de servicios Hernández, ubicada en el cantón La Libertad, donde se encontraron puntos débiles que pueden afectar en el desempeño de los trabajadores, teniendo un exceso de carga laboral, un sistema actualizado, pero con máquinas tecnológicas antiguas que no le permiten ser ágiles y las pistolas de combustible fallan seguido, los trabajadores no son capacitados constantemente, la inseguridad, todos estos problemas, conllevan a que los empleados se sientan estresados, agobiados, cansados y terminan renunciando.

Para lograr plantear la **Formulación del problema** se realiza la siguiente pregunta: ¿Cómo se desarrolla el clima laboral de la estación de servicios Hernández, Cantón La Libertad, año 2024?

En la **Sistematización del problema** de exploración se plantea contestar a las siguientes interrogaciones:

- ¿Cuál es la situación actual del clima laboral en la estación de servicios Hernández?
- ¿Cuáles son las condiciones de trabajo que afecta el clima laboral de la estación de servicios Hernández?
- ¿Cómo se desarrolla la comunicación de los empleados de la estación de servicios Hernández?

Este trabajo consta de un **Objetivo general** mostrado de esta forma: Diseñar acciones mediante elementos administrativos para el clima laboral de la estación de servicios Hernández, Cantón La Libertad, año 2024

Como respuesta, los **Objetivos específicos** que se utilizan en esta investigación son:

- Diagnosticar la satisfacción laboral de la estación de servicios Hernández.
- Analizar las condiciones de trabajo en la estación de servicios Hernández.
- Evaluar la comunicación de los empleados de la estación de servicios Hernández.

La **Justificación Teórica** se presenta la relevancia de este trabajo investigativo, en el que fuentes científicas y académicas demuestran la importancia, se manejó distintas citas que se señalan la importancia del clima laboral en las empresas, teniendo como fundamento artículos científicos, también se exponen trabajos académicos que sirven como aportación a la investigación.

Como menciona Davies Elizabeth (2022) es claro que el clima laboral negativo afecta a los miembros de una empresa generando bajo rendimiento en su trabajo y en ciertos casos una fuga del talento humano al presentarse consigo una alta rotación del personal, por esta razón se necesita un buen ambiente laboral para mantener un orden y eficacia de su equipo de trabajo, lo cual es un reto para que la organización desempeñe sus objetivos planteados. “La conducta de las personas en las empresas permite identificar patrones que pueden mejorar en la eficiencia de todos los niveles operativos” (Martínez & Hernández, 2020).

Asimismo, para Guamusing Kevin (2024) considera que el clima laboral de una empresa es relevante, tomando en cuenta, cada problema que sucede en la organización afecta al rendimiento de los empleados y da como resultado no lograr crecer con facilidad en el mercado; que está expuesto a constantes cambios, para que se puedan cumplir los objetivos organizacionales y tener éxito en la empresa.

Estas teorías destacan que las organizaciones con clima laboral saludable tienden a ser capaces de enfrentarse a retos externos, como la competencia en el mercado. Por lo tanto, el clima laboral negativo no solo afecta a los trabajadores, sino que presenta complicaciones para el rendimiento de toda la empresa.

Mientras que la **Justificación Práctica** es vital para la realización de esta investigación, ya que permitirá identificar las debilidades existentes en el clima laboral de la estación de servicios Hernández, al igual que muchas empresas del sector de servicios, enfrentan desafíos tales como la alta rotación del personal, la desmotivación, la sobrecarga laboral, la deficiente comunicación interna, estos factores repercuten directamente en la eficiencia operativa, la calidad del servicio al cliente y sostenibilidad de la empresa.

Mediante el análisis del clima laboral, esta investigación proporcionará información clave para la administración de la estación pueda tomar decisiones basadas en evidencias y no en suposiciones. Esto facilitará el diseño e implantación de acciones correctivas que mejoren el ambiente profesional, fortalezcan el compromiso y optimicen la gestión interna, un clima laboral estable mejora la reputación empresarial y contribuye a la prestación de un servicio más eficiente, armónico, empático y profesional hacia los consumidores.

Por otro lado, esta investigación tiene un efecto multiplicador, ya que los resultados y estrategias propuestas pueden ser replicables en otras estaciones de servicio de la provincia de Santa Elena u organizaciones similares que compartan condiciones operativas y desafíos estructurales. Así, no solo se beneficiará la empresa estudiada, sino que se podrá generar una guía referencial para fortalecer el capital humano en el sector de servicios a nivel local y regional. En definitiva, la utilidad práctica de este estudio se refleja en su potencial para transformar realidades laborales concretas, brindar soluciones viables y sostenibles, contribuir al crecimiento organizacional desde una perspectiva profesional y estratégica.

La **Idea a defender** de esta investigación se enfoca en “La ejecución de acciones efectivas del clima laboral impulsa el desarrollo administrativo de la estación de servicios Hernández, Cantón La Libertad, 2024.”

El presente trabajo investigativo tiene como propósito analizar el clima laboral en la estación de servicios Gasoheres, ubicada en el cantón La Libertad en el año 2024. El objetivo principal consiste en diseñar acciones para mejorar su ambiente organizacional, partiendo del diagnóstico de la satisfacción laboral, el análisis de las condiciones del trabajo, y la evaluación de la comunicación con el fin de optimizar el desempeño del personal y proporcionar a la empresa un valor diferencial frente a la competencia.

El **capítulo I**, desarrolla el marco teórico que se puede evidenciar la revisión de los antecedentes y se abordan las bases teóricas del clima laboral, junto a cada una de sus dimensiones e indicadores que ayudaron al aporte del desarrollo de este trabajo de investigación teniendo un mayor conocimiento y además de los aspectos legales que respaldan la información, también se detalla los fundamentos legales aportando como un respaldo para este trabajo y un mayor sustento en la ejecución.

El **capítulo II**, se especifica la metodología que se ha elaborado en la ejecución de este estudio, se describe el tipo de investigación utilizado, los métodos de investigación, la población y muestra, los instrumentos y el diseño de recopilación de los datos para obtener la información requerida, permitiendo conocer los diferentes aspectos de la empresa y llevar en marcha los instrumentos para el levantamiento de información.

El **capítulo III**, abarca los resultados y discusión a partir del análisis de las encuestas y entrevistas aplicadas al personal de la estación de servicios. Se interpretan los hallazgos más relevantes en relación con la satisfacción laboral, las condiciones de trabajo y la comunicación organizacional. Posteriormente, los resultados se basan en el cumplimiento de cada objetivo antes planteado elaborando un plan de acción orientado a la mejora del clima laboral, con el objetivo de fortalecer el bienestar del personal y alcanzar un desempeño organizacional más eficiente.

Finalmente, el trabajo concluye se presentan las conclusiones que son comparadas con los objetivos planteados en la introducción, así como las recomendaciones realizadas con los datos recopilados acerca del clima laboral. También se presenta la matriz de consistencia, que evidencia la coherencia metodológica de la investigación la cual ha sido de ayuda para el trabajo con una serie de apéndices y anexos, que validan que el trabajo se realizó de la mejor manera y para una comprensión clara.

## **Capítulo I**

### **Marco Referencial**

#### **Revisión de la literatura**

Este apartado se mostrará trabajos de titulación y artículos científicos referentes al clima laboral, ya que sirvieron de apoyo para la construcción de este trabajo investigativo.

El trabajo de Jorge Luis Juniors Osorio Hernández (2019) con el título: “Clima laboral y satisfacción laboral para la cadena de autoservicios COESTI en la ciudad de Chiclayo” realizada en la ciudad de Chiclayo, Perú en el año 2019. Tuvo como objetivo determinar el nivel de clima laboral con sus respectivas dimensiones como reconocimiento, innovación, satisfacción laboral; su metodología realizada con un diseño no experimental-transversal porque se enfocó en analizar una o más variables en un momento determinado de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y aplicada mediante encuestas con una población de 42 trabajadores. Con los resultados dan que el clima laboral es un punto decisivo que ayuda en las organizaciones, permitiéndoles mayor eficiencia por la conexión que tiene con el recurso humano; por lo que el clima y satisfacción laboral influyen en el comportamiento de los empleados y en el desarrollo de cada una de las actividades que realizan.

En el trabajo de titulación de Benoit Arrés (2020) tiene como título: “La importancia del clima laboral y su medida en el mundo empresarial” realizada en la ciudad de Madrid, España en el año 2020 mes de junio, su objetivo fue definir el clima laboral con el fin de explicar para que se utiliza y como medirlo de forma correcta. Su metodología que se basó en el alcance descriptivo-correlacional de enfoque cuantitativo al usar el apoyo de las encuestas realizadas a 137 empleados. Como resultado de la investigación, el trabajo ya no será examinado como una carga dolorosa, sino como un momento desafiante de compartir e intercambiar ideas en el ambiente laboral. Además, se ha demostrado que un buen clima laboral es una garantía de calidad para una empresa. Es decir, se puede considerar una verdadera ventaja competitiva en la cultura organizacional que puede ser de utilidad para atraer, retener y motivar a los empleados de una empresa.

López & Castiblanco (2021) En este artículo científico de título: “Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: Caso unión soluciones S.A.S” su objetivo fue evaluar el clima laboral y como afecta en la productividad en Chile en el año 2021, la metodología

fue un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo mediante encuestas tomando en consideración 56 colaboradores de la compañía; algunos factores que se evaluaron son la comunicación, colaboración, liderazgo, satisfacción. Los resultados de los indicadores de la evaluación es que la empresa tiene un rango saludable en la escala de satisfacción y su conclusión fue que la empresa posee un clima laboral positivo a partir de la percepción de sus colaboradores; pero deben mejorar aspectos que pueden hacer que la productividad pueda aumentar, con el fin de contribuir con el nivel de confianza de sus empleados.

Según el estudio de tesis con el tema: “Clima laboral en la empresa municipal Emasa-EP, Cantón Santa Elena, año 2022 por Suárez Holger tuvo como objetivo analizar los componentes que afectan el clima laboral mediante los procesos administrativos que permitan el mejoramiento del desempeño laboral de manera descriptiva- deductiva con un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo por medio de entrevista y encuesta con una población de 153 personas. Como resultados de la investigación se evidencian fallas en el liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo que traen un bajo desempeño en los empleados; 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. (Suárez, 2023)

El trabajo de investigación titulada: “El clima organizacional en el desempeño laboral en la empresa vispu de la ciudad de Riobamba”, fue realizada por Blanca Sinchi en la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2023. Tuvó como objetivo demostrar como el clima organizacional incide en el desempeño laboral en la empresa VISPU, con el fin de identificar y mejorar los aspectos negativos que afectan su desempeño y contribuir con el rendimiento de la organización; usando el método hipotético-deductivo con un diseño no experimental con la población de 15 personas que laboran en la empresa, de forma cuantitativa para poder lograr un análisis correspondiente. Tuvo como resultados que se ha demostrado que el clima organizacional es un elemento crucial que incide directamente en el desempeño laboral de los trabajadores y en la productividad general de la empresa VISPU. Recomendando medidas para incrementar el clima organizacional y promover un ambiente laboral satisfactorio y productivo. (Sinchi, 2023)

En este artículo científico como título Importancia del Clima laboral para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, escritas por Elizabeth Davies en la ciudad de Perú, realizada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, resalta es importante mencionar que el vínculo que los trabajadores establecen con la empresa y el ambiente positivo y beneficioso en el que se desarrollan sus actividades es lo que conlleva a que ésta logre cumplir con los objetivos organizacionales trazados. Las dimensiones del clima organizacional son los elementos que lo componen y resultan del análisis y descomposición de esta variable, es decir que son las características susceptibles a medición y que además tienen influencia en el comportamiento de los individuos. Tuvo como resultado que es necesario que cada trabajador procure comprender los objetivos y la estrategia de la empresa, así como conocer la cultura organizacional, visión, valores y estilo de liderazgo de la dirección, puesto que partir de ello es el mismo trabajador quien decidirá si encaja o no en la organización (Davies, 2022).

### **Desarrollo de teorías y conceptos**

Este apartado se centrará en conceptualizar las definiciones de la variable, dimensiones y cada uno de los indicadores que ayudaran a la investigación extraídas de fuentes confiables para el trabajo.

### **Clima Laboral**

Para Bermeo et al. (2022), el clima laboral se refiere al ambiente laboral que existen entre los miembros de una empresa y este ligado al grado de motivación de los trabajadores indicando la motivación que cada uno posee. Para ser exitosos a futuro en la productividad es fundamental mejorar la calidad del entorno de las organizaciones.

Vergara et al. (2021), indican que es el conjunto de factores que influyen a la realización de las tareas y la percepción que cada trabajador percibe de la organización. “El clima laboral es como un trabajador conoce a una empresa de forma general identificando sus objetivos y sus instalaciones”. (Polo, Hinojosa, Sandoval, & Castañeda, 2022)

Un clima laboral adecuado no solo favorece en la satisfacción laboral de los trabajadores, sino que esta va de la mano con el aumento en la producción y capacidad de la empresa; porque

con un ambiente laboral positivo tienden atraer clientes, optimizando su capacidad de respuesta ante retos que demanda el mercado. Tomando en cuenta, que un ambiente positivo se relaciona con la disminución de conflictos, aumento de compromiso con la empresa y reducción del personal, lo cual es importante para mantener la estabilidad en una empresa.

**Satisfacción Laboral.** Xairó Ariadna, (2023) define a la satisfacción laboral como el grado de complacencia y realización que un individuo experimenta en su trabajo, es esencial para el bienestar y éxito profesional. Está relacionada con el cumplimiento de las expectativas y necesidades en el ámbito laboral. Sentirse valorado y recompensado por el trabajo que se realiza contribuye a la productividad y un clima laboral positivo. Esta aporta no solo a las organizaciones, sino a la sociedad que se les satisface la necesidad solicitada.

Por otra parte, Díaz et al. (2023), considera a la satisfacción laboral como el resultado de las condiciones o características del trabajo, representado por un estado emocional positivo reflejado en las respuestas positivas, el cual deriva en el nivel de compromiso ante retos que se presentan en el trabajo, en los distintos niveles de la empresa impactando en un óptimo desempeño organizacional.

La satisfacción laboral tiene como objetivos principales los siguientes puntos:

- Comprender la percepción del trabajador sobre su ambiente laboral
- Evaluar el nivel de bienestar emocional dentro del entorno de trabajo.
- Identificar los factores que influyen al estado afectivo del empleado.
- Analizar cómo las condiciones laborales impactan en el rendimiento.

La satisfacción laboral es la comodidad que obtiene un colaborador al realizar sus tareas en un ambiente cómodo y estable con los recursos óptimos, disfrutando de su crecimiento laboral, oportunidades entre el trabajo y su vida cotidiana. Tener una buena satisfacción es respuesta de un entorno laboral positivo y saludable, lo que ayuda a que el trabajador no lo vean como una obligación que tiene que cumplir, sino a un lugar que lo ayuda a estar más seguro y tranquilo consigo mismo.

**Compromiso.** El compromiso organizacional se basa en tres componentes que son el vigor, la dedicación y absorción, que hacen referencia a los niveles de energía y eficacia que se presenta en el trabajo. El vigor se ve en los niveles de energía, persistencia y el esfuerzo que le dedica cada trabajador, con una alta motivación y se demuestra mediante la resiliencia de cualquier dificultad. La dedicación se manifiesta por el entusiasmo, inspiración y el orgullo en experimentar un sentido de importancia. La absorción en el empleador es estar concentrado y feliz realizando su trabajo sin tomar en cuenta su duración. (Leal, 2023)

Por otro lado, Soria et al. (2021) , mencionan que el compromiso laboral es un reflejo de tres temas como el afectivo, de pertenencia y normativo; entonces el compromiso es visto como un reflejo de una correspondencia afectiva, una orientación hacia la compañía, un reconocimiento de los costos relacionados con dejar la empresa y la obligación moral de ser parte en la organización.

El compromiso laboral es preciso para una organización asegurando la efectividad y competitividad con otras empresas, ya que los colaboradores que están comprometidos son más competentes a asumir retos y aportar ideas innovadoras que ayuden a la empresa; es el grado de conexión emocional, mental y motivacional que tiene un empleado hacia la organización, al realizar cada uno de los deberes que se asignan para cumplir con los objetivos y manteniendo una predisposición oportuna para colaborar con el éxito de la organización.

**Reconocimientos.** El reconocimiento laboral es el agradecimiento que se expresan los jefes a sus colaboradores por el desempeño que realizan. Su objetivo es reforzar comportamientos, practicas o acciones que resulten en un excelente rendimiento y consecuencias organizacionales positivas, los trabajadores reconocen de manera agradable al reconocimiento laboral porque confirman que su trabajo es merecido y bien tratado en su lugar de trabajo. (da Silva, 2021)

Mezzadri (2021), considera que el reconocimiento laboral no es suficiente con un agradecimiento, que para que estos gestos sean oportunos hay cosas que los líderes deben implementar antes; como poner a su disposición lo que necesiten, solicitar su opinión al momento de tomar una decisión, emplear herramientas de fácil uso, entre otros.

El reconocimiento laboral, lo conocemos como un acto de gratitud o un acto formal, es una herramienta estratégica para el crecimiento organizacional y maximizar el potencial del talento humano dentro de una empresa. Dando la razón y valorando las labores realizadas por cada empleador, la empresa crea un rendimiento que favorece al entorno donde los trabajadores sienten que sus actividades son importantes para la empresa; estos reconocimientos no solo ayudan a la motivación personal, sino que aumentan la productividad y disminuyen la pérdida del personal en la organización.

**Capacitación.** La capacitación es un proceso estable, metodológico y planeado, que se debe centrarse en las necesidades reales de los objetivos del trabajador, la organización y las personas; siempre deben estar centradas en los conocimientos, destrezas y cualidades del trabajador de forma que beneficie a su desarrollo laboral. La capacitación laboral de los colaboradores en una empresa la compone un proceso flexible, continuo, reflexivo y ajustado de formación continua en el puesto de trabajo que se realiza de manera metodológica en las empresas. (Zambrano & Pelegrín, 2020)

La capacitación es de suma importancia para la productividad laboral dentro de cualquier institución, ya que es un proceso continuo y moderno de competencias laborales que siguen un orden para garantizar la preparación sobre lo que se realiza y que ayuda al progreso de los trabajadores, a la empresa con ventajas competitivas y económicas aumentando las ventas. (Aguirre, 2021)

La capacitación es un entrenamiento que realiza cada colaborador, aprendiendo a desenvolverse en cualquier desafío y estar apto para el rol o actividad que se le asigne en la organización; ayudando a mejorar los conocimientos, habilidades y técnicas de los colaboradores, que beneficia el crecimiento personal y profesional, dándole un cambio positivo a la calidad de vida empresarial. Las capacitaciones ayudan a los empleados a tener herramientas y conocimientos fundamentales lo que permiten realizar su trabajo de manera oportuna.

**Condiciones de trabajo.** Las condiciones de trabajo son concebidas como el conjunto de circunstancias y características como:

- **Materiales:** Se refieren a los recursos físicos y tecnológicos que permiten realizar las tareas laborales. Incluyen el estado de la infraestructura, herramientas, equipos, iluminación, ventilación, mobiliario, y accesos a servicios básicos (agua, energía, conectividad).
- **Ecológicas:** Relacionadas con el impacto ambiental del entorno laboral. Consideran la exposición a contaminantes, ruidos, temperaturas extremas o productos químicos peligrosos. También incluye la responsabilidad ambiental de la empresa.
- **Económicas:** Incluyen todo lo relativo a la remuneración, beneficios sociales, estabilidad del empleo, cumplimiento de derechos laborales y posibilidades de crecimiento económico dentro de la empresa.
- **Políticas:** Se refieren al marco normativo y legal que regula las relaciones laborales. Incluyen leyes laborales, derechos sindicales, normativas de seguridad y salud ocupacional, y la existencia de políticas internas claras y justas.
- **Organizacionales:** Tienen que ver con la gestión interna de la empresa, incluyendo el estilo de liderazgo, canales de comunicación, clima laboral, cultura organizacional, horarios, carga de trabajo, y posibilidad de participación en la toma de decisiones.

A través de las que efectúan las relaciones laborales. Se hace referencia al contexto donde se desarrolla el trabajo y las condiciones que las rodean también hablando del bienestar, la salud, seguridad y motivación (Martínez, Oviedo, & Luna, 2013)

Antonietti et al. consideran que las condiciones de trabajo son el ambiente físico que están expuestos y están vinculadas a la funcionalidad de la organización, la satisfacción personal; el balance que tiene el trabajo y la vida personal, el desarrollo continuo y la cultura organizacional, afectan el desarrollo de los colaboradores. (2020)

Las condiciones de trabajo están relacionadas con las cargas y demandas de las actividades, así la actitud del empleado que condicionan a su desenvolvimiento en la organización. Algunos autores plantean que el ambiente de trabajo está vinculado con la satisfacción personal y el funcionamiento de la organización dándole un mejoramiento continuo a la cultura organizacional (Restrepo & López, 2023).

Las condiciones de trabajo en una organización es el ambiente en que se encuentra expuesto los colaboradores, lo que puede influir en su desempeño y la actitud que toman, ya que si el ambiente no tiene las condiciones correctas creara que el empleado este de mal humor o expuesto a varios peligros constantes en su horario de trabajo. Contar con un lugar óptimo ayuda a la calidad de la empresa y a reducir al agotamiento laboral favoreciendo a la retención del personal.

**Ambiente físico.** El ambiente físico de trabajo se refiere a la estructura, aire, maquinaria, mobiliario, productos, materiales y procesos de producción en el trabajo. Estos factores pueden afectar en la seguridad y salud física de los colaboradores, así como su salud mental y bienestar (Prevencionar, 2021)

Las condiciones ambientales en el trabajo son un conjunto de factores y características que influyen en el bienestar y eficiencia del empleado. Estas condiciones abarcan desde la temperatura y la iluminación hasta la calidad del aire, ya que son esenciales para garantizar un ambiente laboral saludable y productivo. (Prevencontrol, 2023)

El ambiente físico laboral es el espacio de seguridad que se encuentra expuesto el trabajador, donde realiza sus actividades; es toda la instalación que tiene la empresa siendo un factor determinante del rendimiento de cada empleado. Alguno de los componentes es la iluminación con la que cuentan, ventilación, seguridad, materiales, entre otros.

**Carga de trabajo.** La carga laboral es el conjunto de exigencias físicas como psicológicas que pueden afectar a la persona en su puesto de trabajo, en un periodo determinado que está relacionado con el rendimiento y por ende considerado como un factor de riesgo psicosocial, por eso es importante identificar las condiciones laborales, el tipo de trabajo y tarea que puede dañar la salud mental de un empleado (Garcia, Gil, Gonzalez, Rojas, & Sanchez, 2021).

La carga de trabajo es uno de los mayores riesgos laborales para los empleados si no es distribuida por igual, es cierto que el estrés tiene mucho que ver con las demandas del trabajo frente los recursos del individuo, por esto es recomendable que las tareas sean repartidas a todos los integrantes de la organización de forma equitativa (Adelantta, 2022).

La carga de trabajo es la obligación de tareas que se le asigna a cada colaborador en un periodo de tiempo, si esta sobrepasa puede generar estrés al estar forzando de más, sus horas de

laborales, lo cual afectara en el rendimiento continuo que este posee en su puesto de trabajo. La sobrecarga de trabajo afecta en su vida física como mental bajando su desempeño laboral, lo mismo que implican en las metas y objetivos organizacionales.

**Comunicación.** Quezada et al. (2020) manifiestan que la comunicación se utiliza para controlar el comportamiento de los trabajadores, en relación con su jerarquía y el nivel organizativo al que forma parte, cómo comportarse y cómo mejorar su calidad, ya que ayuda a los miembros del equipo a expresar su agrado; por lo que se considera una forma de expresión de las emociones, ya que ayuda a tomar las decisiones y proporcionar la información necesaria para identificar y evaluar las opciones.

Hidalgo et al. (2020) consideran a la comunicación como un proceso que facilita la interacción humana a partir de la importancia de la realidad, con la finalidad de poner en valor su participación en contextos sociales, desde el intercambio y transferencia de mensajes para activar la dinámica de comunicación mediante la retroalimentación; desarrolla las dinámicas organizacionales y territoriales en un marco que oscila entre la sencillez y la complicación.

La comunicación en una empresa es imprescindible para lograr gestionar la experiencia oportuna del cliente en cualquier sector que se encuentre, la habilidad de los colaboradores pueda brindar un mensaje de forma correcta al cliente contribuye de manera agradable a la organización y a la satisfacción del usuario. Una comunicación eficiente facilita la coordinación de los trabajadores, asegurando un servicio de calidad con el cliente permitiéndoles una adaptación rápida a los cambios constantes que se presenta a diario, facilitando la toma de decisiones apresuradas ante situaciones imprevistas.

**Canales de comunicación.** Para Tipán y Vargas (2020) describen que los canales de comunicación interna son espacios definidos por los cuales la institución u organización pone en ruta las comunicaciones para sus trabajos. Estos canales deben reflejar una buena información y organización, ya que esto ayuda a cada uno de los departamentos a tener una buena relación comunicativa; esto se ve reflejado en la imagen, el sonido, escritos y mensaje que las personas buscan para expresarse y dar su criterio.

Son medios escritos y verbales anteriores a cuando empezó el internet, así que se dan por medio de impresiones, comunicaciones verbales, etc. Entre ellos están los boletines, revistas, llamadas telefónicas, periódicos, televisión y comunicación cara a cara (Atauqui & Ramos, 2021).

Cada tipo de canal en la comunicación tiene su impacto específico que va directo en la experiencia que tiene el cliente y la eficiencia operativa que posee la empresa. Una elección acertada y estratégica de estos canales pueden ser usados de manera positiva fortaleciendo la relación con los clientes, optimizando las labores y mejorando la competitividad de la empresa con relación a otras. La comunicación personal mejora la percepción que tiene el usuario, ya que, al ser atendido y valorado, lleva a una fidelización y recomendaciones positivas dando un incremento de ventas y ser reconocidos de la mejor manera.

**Tipos de liderazgos.** Para Sumba et al. (2022) el liderazgo se puede ver como una característica de un conjunto de personas donde se ejecutan tareas que se deben realizar, y no como un carácter del líder. Todo líder debe alcanzar sus objetivos para un buen funcionamiento de la empresa ya que debe tomar decisiones, planificar, delegar, alcanzarlas metas, entre otros con el fin que realicen un trabajo exitoso. Por esta razón existen algunos tipos de líderes como:

- Autocrático: El líder toma todas las decisiones sin consultar al equipo. Espera obediencia y cumplimiento sin cuestionamientos.
- Democrático: Toma decisiones consultando y valorando las opiniones del equipo. Fomenta la participación, aunque tiene la última palabra.
- Panelista: El líder actúa como moderador de un grupo de expertos o colaboradores, promoviendo el debate y el análisis conjunto antes de decidir.
- Participativo: Similar al democrático, pero con un enfoque más profundo en la inclusión del equipo en todas las etapas: planificación, ejecución y evaluación.
- Autoritario: Similar al autocrático, pero con mayor rigidez y control. Las decisiones son impuestas, y se ejerce presión directa sobre el equipo.

González Jose argumenta (2021) que el liderazgo es una herramienta esencial en una persona que puede originar cambios demostrativos en los trabajadores y la organización, por eso existen distintos tipos de liderazgo que producen cambios negativos como la rotación del personal o disminución del nivel de productividad de los empleados y, existen tipos de liderazgo que pueden producir cambios favorables como la eficiencia del trabajo en equipo, un clima laboral positivo o compromiso laboral.

El liderazgo laboral se relaciona como el crecimiento de la organización y se produce de la mejor manera cuando existe un jefe que les permite brindar sus ideas y los colaboradores se sienten escuchados y valorados, dándole un ambiente favorable. Por esta razón existen varios tipos de líderes como es el transformacional que inspira a todos a generar estrategias, participativo que incluye a todos en la toma de decisiones, burocrático basado en la claridad de la organización mediante la imparcialidad y estabilidad.

**Relaciones interpersonales.** Las relaciones interpersonales consisten en la interacción recíproca entre dos o más personas, que se involucra una serie de aspectos como la habilidad para comunicarse efectivamente, la resolución de conflictos y expresión de cada persona, esto influye de manera positiva y negativa en la comunicación con las personas (Macías, 2019).

Las relaciones interpersonales es el complejo de definirla porque se tiene varios conceptos o aspectos, ya que son interacciones recíprocas entre dos o más personas al intercambiar palabras o ideas y estas suelen suceder a lo largo que pasan los años y se va construyendo nuestra personalidad acorde de cómo sintamos (Ramírez & Arroyo, 2022).

Las relaciones interpersonales es el vínculo que posee alguien con otro al momento de interactuar, en la organización es un componente clave para el funcionamiento armónico y eficiente ya que reduce los conflictos al fomentar un ambiente donde los empleados se sientan cómodos y motivados para laborar, lo que ayuda a la productividad y reduce el riesgo de la rotación del personal. La empresa que fortalece las relaciones interpersonales está garantizando un equipo unido y eficaz para lograr cada objetivo que se tiene planteado.

## **Fundamentos legales**

La siguiente investigación tiene una base legal que fundamenta esta información para las empresas donde se indica lo siguiente:

La Constitución de la Republica del Ecuador (2008, 2021) donde se resaltan los artículos:

### **Trabajo y seguridad social**

**Art.33.** El trabajo es un derecho y 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.

### **Derechos de libertad**

**Art. 66, numeral 27.** El derecho a vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado, libre de contaminación y en armonía con la naturaleza.

**Art. 326.** El derecho al trabajo se sustenta en principios como igualdad, equidad y dignidad humana. Las personas en relación de dependencia tienen derecho a condiciones dignas, a la estabilidad laboral y seguridad social.

**Art. 327.** La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa.

**Art. 328.** El Estado garantizará a las trabajadoras y trabajadores el respeto a sus derechos laborales, promoviendo condiciones laborales justas.

**Art. 375.** El sistema de seguridad social es público y se guiara por principios de solidaridad, universalidad y suficiencia. Protege contra las contingencias de vejes, invalidez y riesgos laborales.

En el **Código de Trabajo** (2020) en el título I, Del contrato individual de trabajo, capítulo IV menciona:

**Art. 3. Libertad de trabajo y contratación.** – El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. En general, todo trabajo debe ser remunerado.

**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;
3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por enfermedades profesionales, con la salvedad previa en el Art. 38 de este Código
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;

**Artículo 430.-** Los empleadores están obligados a proporcionar asistencia médica y farmacéutica a sus trabajadores en caso de enfermedades laborales.

**Artículo 427.-** Los trabajadores que operen con electricidad deben ser instruidos sobre los peligros asociados y contar con los medios adecuados de protección.

**Artículo 238.-** Los empleadores estarán obligados a pagar una indemnización a los trabajadores que sufran daño personal debido a riesgos derivados del trabajo.

**Reglamento Interno de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo de la Secretaría de Derechos Humanos. (2021)**

**Artículo 10.-** Todas las obligaciones y prohibiciones en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales se aplicarán a contratistas, subcontratistas y fiscalizadores.

**Artículo 29.-** Se deben garantizar medidas de reubicación y reinserción laboral para trabajadores que lo requieran por razones de salud.

**Artículo 23.-** Se desarrollarán programas preventivos frente al consumo de drogas en espacios laborales, bajo la supervisión del médico ocupacional.

**Artículo 24.-** Establece la creación de programas de prevención de riesgos psicosociales en el ámbito laboral, con enfoque en la salud física, psíquica y social.

## Capítulo II

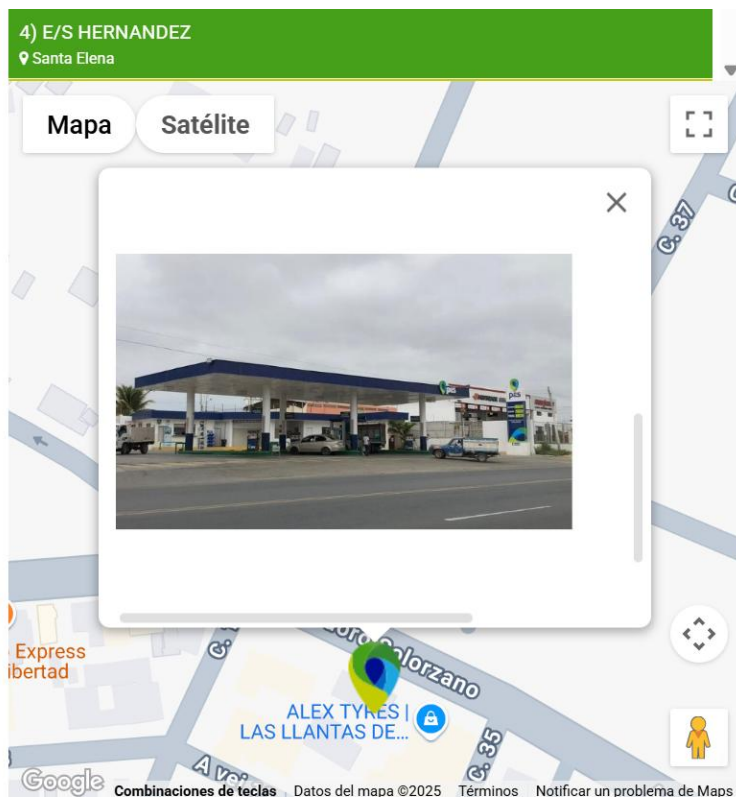
### Metodología

La metodología de la investigación es el estudio de procedimientos que ayudan a llegar y alcanzar nuevos conocimientos en la búsqueda de información científica, así como ayuda a desarrollar nuevas perspectivas. (Villanueva, 2022, pág. 16) En la metodología de la investigación se detalla diferentes procesos que se realizaron para adquirir información sobre la variable del clima laboral que intervienen en el problema.

#### Diseño de la investigación

El presente estudio denominado CLIMA LABORAL EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS HERNANDEZ, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2024, está enfocado en los siguientes tipos de investigación: descriptivo, no experimental, tomando aspectos de forma cuantitativa y cualitativa para una mejor comprensión y desarrollo del trabajo de titulación. Por el cual el lugar de estudio es la empresa ubicada en el Barrio General Enríquez Gallos AV.12 entre la 32:

#### Ilustración 1. Ubicación Geográfica de la empresa Hernández



*Nota:* Ubicación geográfica

## **Enfoques de Investigación**

El enfoque mixto es la combinación del método cuantitativo y cualitativo para lograr una comprensión completa del fenómeno que se va a estudiar. La combinación de técnicas y métodos para la ejecución de la investigación una visión holística de diversas perspectivas (Vincaino, Cedeño, & Maldonado, 2023, pág. 9728).

Por consiguiente, se estableció un enfoque mixto, combinando el método **cualitativo** con el objetivo de comprender a profundidad las percepciones, experiencias y sentimientos respecto a su ambiente de trabajo por esta razón se utiliza una guía de entrevista que sirve como técnica de recolección de datos dirigida para el administrador de la empresa con el objetivo principal de conocer sus perspectivas y sus opiniones.

El **enfoque cuantitativo** se basa en la recolección y análisis de datos numéricos con el fin de identificar los patrones, relaciones y tendencia de la población que elegimos como son los trabajadores de la estación de servicios, permitiéndonos un diagnóstico como es la encuesta con preguntas cerradas aplicadas al personal siendo el objetivo principal diseñar acciones mediante elementos administrativos para la organización que reflejan el grado de satisfacción de los empleados.

### **Alcance descriptivo.**

Se especifican las características, perfiles de grupos, comunidades o cualquier fenómeno. Lo cual se predice el estudio conforme a la base teórica correcta y los antecedentes que se muestren para llegar a una conclusión veraz y afirmativa del objeto del estudio. (Arias & Covinos, Diseño y metodología de la investigación, 2021, pág. 70)

Se realizó una investigación **descriptiva** se permitió un análisis de la situación actual de la empresa HERNANDEZ ubicada en el cantón La Libertad, describiendo las características, los resultados se ejecutaron en base a las encuestas y entrevistas donde se encontraron derivaciones que describen los factores que influyen en la satisfacción del personal de la estación de servicios, también pautas para proponer soluciones efectivas.

La investigación tiene un diseño **no experimental** debido a que no se manipulan las variables, permitiendo un análisis de la situación actual del fenómeno de estudio, la observación identifica y recolecta información directa que involucra a la variable del clima laboral esto identifica las posibles causas que afectan a la problemática dentro de la estación de servicios Hernández. Para Arias y Covinos en este diseño no hay estímulos o condiciones experimentales a las que se presenten las variables del estudio, estos son vistos en su contexto natural sin alterar ninguna situación. (2021, pág. 78)

### **Métodos de la investigación**

El método de la investigación aplicado es **deductivo** que inicio desde el clima laboral de la estación de servicios ya que va de lo general a lo particular, esto quiere decir que se fundamenta en teorías y situaciones generales que direccionan a través de una perspectiva lógica o de intuiciones deductibles para lograr llegar una situación, un elemento particular específico que es parte de un conjunto de componentes, personas con quienes se ha desarrollado el trabajo de investigación, como es el clima laboral.

Otro método utilizado es el **analítico** porque consiste en desglosar el objeto de estudio como es el clima laboral, esto permite comprender y relacionar las causas y efectos del tema de estudio y direccionar hacia conclusiones y recomendaciones claves que contribuyan a un eficiente ambiente o clima laboral.

### **Población y muestra**

La población de estudio es el conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que forma el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios determinados. El investigador debe especificar las características que la población tiene al elegirlos (Jesús, Villasís, & Miranda, 2016).

La población del estudio de la estación de servicios Hernández estuvo conformada por un total de 11 trabajadores incluido el administrador que son parte de la empresa, son quienes realizan sus actividades permitiendo conocer las perspectivas de los empleados siendo importante para conocer sobre la variable y el problema del estudio. Así mismo es un **método no probabilístico**, debido que la empresa tiene un número específico de empleados, el cual es conocido, además no

se utilizó ninguna fórmula al ser una población finita, dando acceso a todos los trabajadores para la recopilación de información precisa y clara.

Dado que la empresa Hernández cuenta con una población laboral reducida, se optó por aplicar un muestreo censal ya que este tipo de muestro que implica incluir a la totalidad de miembros que conforman la empresa. Al intervenir todo el personal, se garantiza que todos sean tomados en cuenta y que los resultados reflejen las percepciones, actitudes de cada uno respecto al clima laboral.

**Tabla 1**

Tabla de distribución de la población

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Técnica</b>
Administrador	1	Entrevista
Personal	10	Encuestas
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	

*Nota.* Datos de la empresa

### **Recolección y procesamiento de datos**

#### **a) Técnicas**

Para esta investigación se aplicó una entrevista que es una de las técnicas más utilizadas para la recolección de datos en la investigación cualitativa, con el fin de conseguir datos simples, precisos y claros por parte del administrador de la estación de servicios; ya que con su punto de vista aportaron con sus conocimientos del clima laboral durante los años de experiencia que ha laborado en la empresa privada de despacho de combustible.

También se elaboró una encuesta que es un método de investigación cuantitativa que se utiliza para recopilar información, para esto se consideró preguntas claras y precisas dirigidas a todo el personal de trabajo de la empresa de servicios Hernández que ayudaron a identificar los componentes que afectan el clima laboral y poder buscar una solución al problema.

Para esta investigación se utilizó una ficha de observación, la cual es una herramienta fundamental dentro de las técnicas de recolección de datos cualitativos, permitiendo registrar de forma directa y sistemática las condiciones dentro del entorno laboral. Su aplicación tuvo como propósito obtener información objetiva y detallada sobre el clima laboral en la estación de servicios. Esta ficha fue completada durante jornadas laborales en diferentes momentos del día, lo que permitió identificar aspectos relevantes sobre el área administrativa, las islas de trabajo, los servicios básicos y las condiciones físicas y mentales del entorno laboral complementando así los datos obtenidos en las entrevistas

## **b) Instrumentos**

**Guía de entrevista** es un documento que contiene preguntas a el entrevistado como es el administrador de la estación de servicios. Está compuesta por una lista de 9 preguntas con indicadores que resaltan los puntos importantes referentes al clima laboral, dirigida al administrador de la gasolinera. Considerando, que se realizaron p-reguntas abiertas encaminadas al tema de investigación, ya que facilitó saber las opiniones y percepciones para encontrar una solución de la problemática.

**Cuestionario** incluye un banco de preguntas cerradas en base a la escala de Likert, planteadas de forma objetiva y específica siendo estas 11 que son dirigidas al personal de la estación de servicios Hernández, para conseguir información positiva mediante preguntas cerradas, es decir, con alternativas de respuestas para que los encuestados seleccionen de manera que, al recopilar sea precisa y posea el principal conocimiento sobre el tema.

**Ficha de observación** es un instrumento diseñado para registrar de manera directa, estructurada y sistemática los aspectos más relevantes relacionados con el clima laboral dentro de la estación de servicios Hernández. Está compuesta por cuatro dimensiones clave: área administrativa, islas de trabajo, servicios básicos y condiciones físicas y mentales. Cada una de estas categorías incluye indicadores observables que permiten analizar las condiciones laborales que pueden incidir en la salud física o emocional del personal.

**Google forms** es una aplicación que permite crear y realizar encuestas, con el objetivo de recopilar datos de manera más rápida y organizada. Con el cuestionario ya realizado para los

empleados, esta herramienta que ayudó a cuantificar los datos obtenidos y se convirtió en una hoja de Excel para su respectivo análisis.

**IBM SPSS** aplicación estadística confiable para realizar la tabulación, que proporciona tablas e imágenes. Seguido por un análisis ejecutado de la herramienta de fácil uso, además que se ingresan los datos de forma organizada, también sus tabulaciones, facilitando el proceso de recolección de datos.

### **Validación de instrumentos**

Antes de aplicar los instrumentos de estudio a la población se hizo una revisión profunda con un especialista en el tema, para validar la guía de entrevista y el cuestionario para saber en qué se puede corregir o que le hace falta para recolectar la información veraz y precisa para la investigación.

**Confiabilidad de instrumentos.** Se realizó la validación de los instrumentos utilizados en la recopilación de datos, en la encuesta por medio del alfa de Cronbach para saber qué tan confiable eran las preguntas para realizarse, por medio del programa estadístico IBM SPSS para el desarrollo de la investigación.

**Tabla 2**  
Alfa de Cronbach

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,818</b>	<b>8</b>

*Nota.* Si el Alfa Cronbach es superior a 0,7 la confiabilidad de los instrumentos es correcto y puede ser aplicado, si es inferior no son tan confiables.

## Capítulo III

### Resultados y Discusión

#### **Análisis de los resultados de las entrevistas**

Una vez aplicados los instrumentos para la recopilación de información, se muestra los resultados obtenidos a través de la entrevista realizada al administrador quien posee más de 10 años en su cargo en la estación de servicios Hernández, ubicada en el Cantón La Libertad. La entrevista estuvo orientada a comprender el estado actual del clima laboral y otros factores relacionados que influyen al desempeño de los colaboradores y la eficiencia operativa de la organización.

#### **1. ¿Cómo considera usted el clima laboral de la empresa?**

El administrador manifestó que el clima laboral puede considerarse favorable, aunque reconoció que se presentan áreas por mejorar. Resaltó que siempre se les recuerda a los empleados que sean cordiales y respetuosos al momento de atender a un cliente, pese que en ocasiones los empleados se los percibe cansados, pero son las largas horas laborales y un ambiente tenso cuando son días festivos o feriados cuando el volumen de trabajo aumenta considerablemente, generando mayor tensión y fatiga entre el personal. Además, manifestó que actualmente no se cuenta con una política o instrumento formal para medir el clima laboral, lo cual dificulta detectar a tiempo los problemas internos y tomar acciones correctivas de manera oportuna y eficaz.

#### **2. ¿Cómo evalúan actualmente el nivel de compromiso de los empleados en GASOHERES?**

El administrador indicó que la mayoría de los empleados cumplen con sus funciones asignadas y muestran responsabilidad en su trabajo diario. No obstante, reconoció que el nivel de compromiso no es homogéneo entre todos los colaboradores. En algunos casos, se observa una actitud de desinterés o desconexión con los objetivos institucionales, lo cual atribuye a la falta de incentivos, reconocimiento y al desgaste generado por las extensas jornadas laborales. Esta situación sugiere que el compromiso podría fortalecerse mediante una gestión más humana y motivacional.

### **3. ¿Cómo es el sistema de reconocimientos?**

Actualmente, la estación de servicios no cuenta con un sistema formal de reconocimientos, ni económicos, ni simbólicos. El administrador mencionó que, desde la perspectiva de los superiores, este tipo de prácticas no se considera prioritario. Sin embargo, él cree firmemente que en el futuro se podrían diseñar estrategias de reconocimiento que motiven a los trabajadores a desempeñar sus funciones con mayor esmero, mejorando así tanto el ambiente laboral como la calidad del servicio al cliente.

### **4. ¿Qué tipo de capacitaciones se brindan actualmente al personal?**

En cuanto a la formación del personal, explicó a las capacitaciones no se realizan de manera frecuente ni son planificadas, se realizan cada vez que P&S que es un proveedor externo manda un comunicado, que son charlas o talleres específicos, pero los jefes no invierten por capacitaciones para los empleados, que mejoren el manejo de las maquinas o algún mejor trato con los clientes. No existe una inversión por parte de la empresa en programas de desarrollo profesional o capacitaciones continuas que fortalezcan habilidades blandas como el trato del cliente o el trabajo en equipo, lo cual se ve afectado que la empresa no este actualizada en comparación con las otras estaciones de servicios.

### **5. ¿Cómo el ambiente físico afecta al rendimiento de los empleados?**

El administrador expresó que, aunque la estación de servicios cuenta con todas las condiciones necesarias para el manejo adecuado de hidrocarburos, un entorno limpio y un área destinada para que los empleados puedan alimentarse, persiste un factor crítico que afecta el clima laboral: la inseguridad. Al no contar con un guardia de seguridad y operar las 24 horas del día, los trabajadores están constantemente expuestos a posibles robos, lo cual genera una sensación de vulnerabilidad. Esta situación se agrava debido al alto movimiento económico y al ingreso constante de vehículos, lo que convierte al lugar en un punto sensible frente a la delincuencia. Según el administrador, esta percepción de riesgo incide directamente en el rendimiento del personal, ya que el miedo y la tensión influyen en su concentración y bienestar emocional, evidenciando que el ambiente físico, cuando no garantiza condiciones de seguridad, repercute negativamente en la productividad y en el clima organizacional.

## **6. ¿Considera que la carga de trabajo influye en la actitud de los trabajadores?**

En cuanto al entorno físico, mencionó que la estación cuenta con condiciones adecuadas en términos de limpieza, orden y equipos relacionados con la manipulación de hidrocarburos. Asimismo, los trabajadores disponen de un espacio para alimentarse en la hora correspondiente. No obstante, un aspecto crítico señalado fue la inseguridad ya que están expuestos a altas horas de la noche. La estación opera 24 horas al día y no cuenta con un guardia de seguridad, lo que los expone constantemente al riesgo de robos. Este factor, unido a la creciente inseguridad en la provincia, provoca un clima de ansiedad y vulnerabilidad entre los empleados, afectando negativamente su concentración, su bienestar emocional y su productividad.

## **7. ¿Cómo describiría la comunicación en la organización?**

En relación con la comunicación organizacional, manifestó que esta ha experimentado avances importantes en los últimos años. Actualmente se utilizan canales digitales como WhatsApp para notificar eventos, reportar anomalías o compartir información entre los empleados y la administración. Sin embargo, se evidencia la ausencia de un canal formal donde los trabajadores puedan expresar ideas, sugerencias o propuestas de mejora. Esto limita la participación del personal y refuerza una comunicación unidireccional, reduciendo las posibilidades de fortalecer una cultura organizacional basada en el diálogo y la colaboración.

## **8. ¿Cómo influye el liderazgo en el clima laboral general?**

En cuanto al estilo de liderazgo, el administrador explicó que no existe un vínculo cercano entre los jefes superiores y los trabajadores. Las decisiones importantes son tomadas sin consulta previa, lo cual genera malestar e inconformidad. Las comunicaciones con los superiores suelen canalizarse exclusivamente a través del administrador, lo que refleja una estructura jerárquica rígida y una escasa cultura de liderazgo participativo. Esta falta de cercanía y empatía por parte de la dirección limita el sentido de pertenencia del personal y afecta directamente el clima organizacional.

## **9. ¿Se promueven actividades para fortalecer el trabajo en equipo?**

Finalmente, sobre las relaciones interpersonales, se reveló que no existen actividades planificadas para promover la integración del equipo. Las interacciones entre los empleados están limitadas a lo estrictamente laboral, sin espacios de convivencia que fomenten el compañerismo o el sentido de comunidad. Las largas jornadas laborales impiden la organización de eventos recreativos, celebraciones o dinámicas grupales. Esta carencia contribuye a un ambiente donde predomina el individualismo, dificultando la creación de lazos de confianza que podrían mejorar la comunicación y la cooperación entre colegas.

### Análisis de los resultados de las encuestas

Después de realizar la recopilación de datos, los resultados que se presentan a continuación provienen de las encuestas realizadas a los empleados de la estación de servicios Hernández.

**Tabla 3**

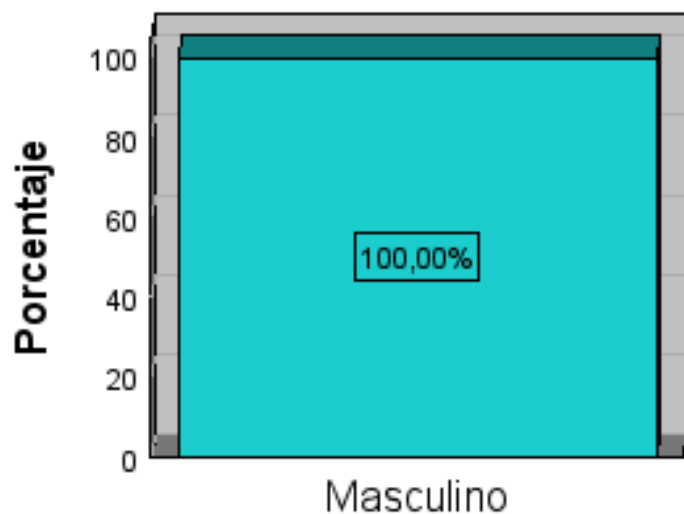
Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Masculino</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Nota. Género de los empleados de la estación de servicios

**Ilustración 2**

Género



Nota. Género de los empleados de la estación de servicio

De acuerdo con la información de la Ilustración 2, se evidencia que el 100% de los empleados de la estación de servicios Hernández son de género masculino, mostrando que no hay ninguna persona de sexo femenino a diferencia de otras estaciones de servicios.

**Tabla 4**

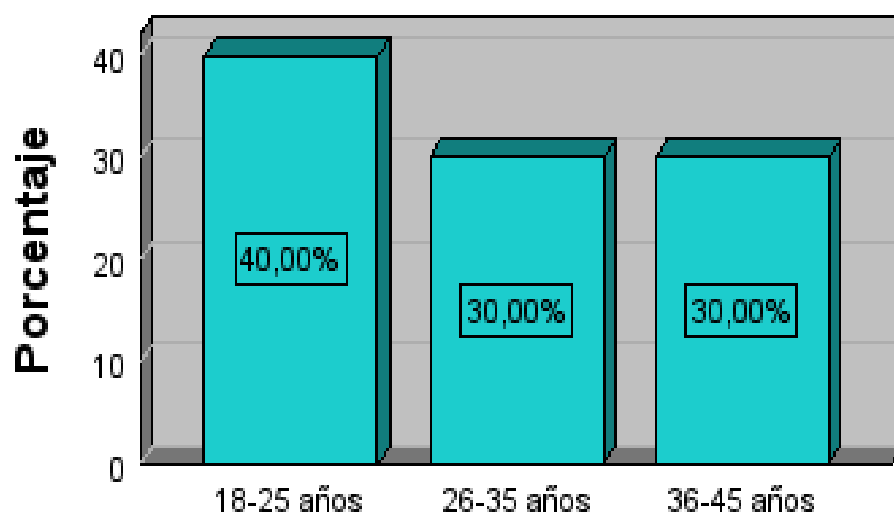
Rango de edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18-25 años	4	40,0	40,0	40,0
26-35 años	3	30,0	30,0	70,0
36-45 años	3	30,0	30,0	100,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota.* Rango de edad de los empleados de la gasolinera

**Ilustración 3**

Edad



*Nota.* Rango de edad de los empleados de la gasolinera

Conforme a la información obtenida en la gráfica se puede evidenciar que la mayoría de los trabajadores de 18 a 25 años siendo esto un 40%, mientras que 60% que es más de la mitad restante son de 26 a 45 años, tomando en cuenta que no hay trabajadores de más de ese rango de edad y ellos llevan trabajando más de 10 años en la estación de servicio. Reflejando que existe escaso personal joven que se desenvuelvan con mayor facilidad a la hora de realizar sus actividades laborales.

### 1. ¿Usted siente que el trabajo es más que una obligación?

**Tabla 5**

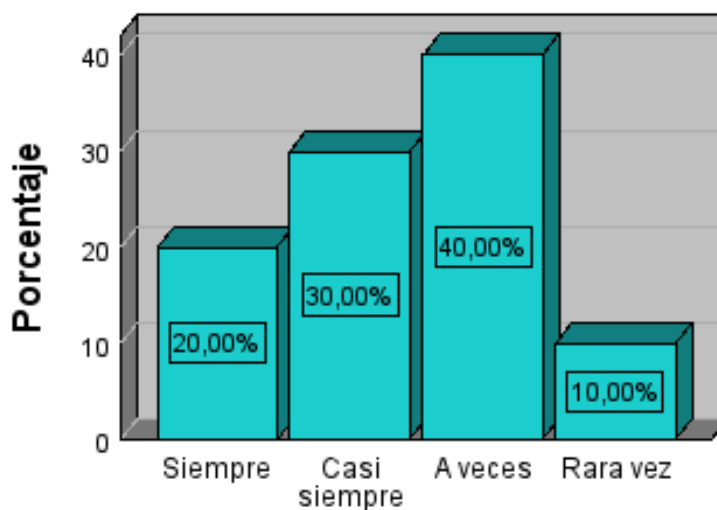
Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	2	20,0	20,0	20,0
Casi siempre	3	30,0	30,0	50,0
A veces	4	40,0	40,0	90,0
Rara vez	1	10,0	10,0	100,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota. Información de los empleados de la estación de servicios

**Ilustración 4**

Trabajo



Nota. Información de los empleados de la estación de servicios

De acuerdo con los resultados de la primera pregunta puede identificarse que el 40 % de los empleados piensan que a veces el trabajo es más que una obligación, mientras que un 50% siempre y casi siempre disertan aquello. Además, solo hubo una pequeña proporción que rara es la vez que percibe el trabajo como una obligación. Estos datos evidencian que los empleados cumplen con su responsabilidad y demuestran una actitud comprometida con la empresa.

## 2. ¿Está dispuesto a cumplir todas las actividades que se le asigna en la empresa?

**Tabla 6**

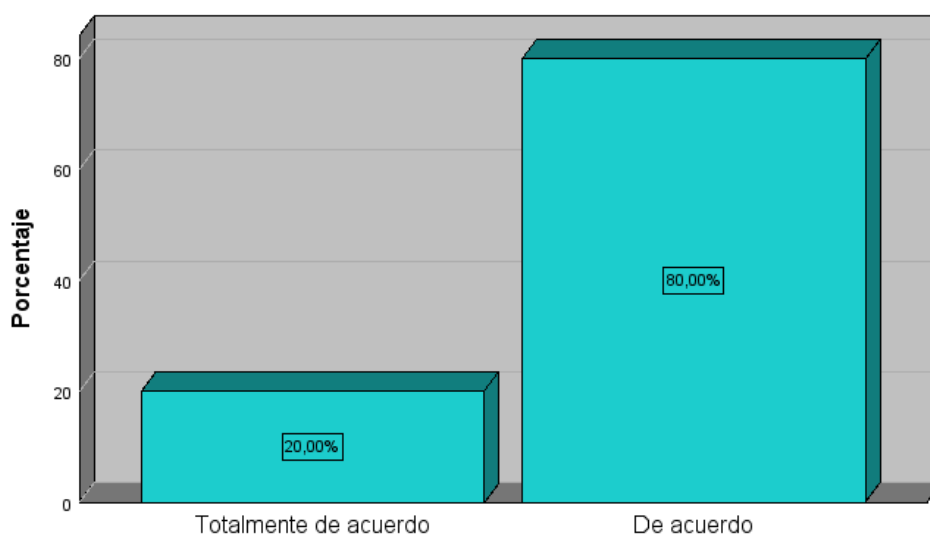
Cumplir con las actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	2	20,0	20,0	20,0
De acuerdo	8	80,0	80,0	100,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota.* Información de los empleados de la estación de servicios

**Ilustración 5**

Cumplir con las actividades



*Nota.* Información de los empleados de la estación de servicios

La pregunta 2 representa que más del 50% de la población encuestada están totalmente de acuerdo y de acuerdo con cumplir cada una tarea que los jefes asignan y menos del 15% de los empleados están en desacuerdo con acatar los deberes asignados dentro de la empresa cuando se necesite alguna actividad. Estos resultados indican un alto nivel de compromiso, responsabilidad y respeto por parte de los empleados, mostrando una actitud positiva frente a cada una de sus obligaciones.

### 3. ¿Cree usted que su trabajo es reconocido de forma correcta?

**Tabla 7**

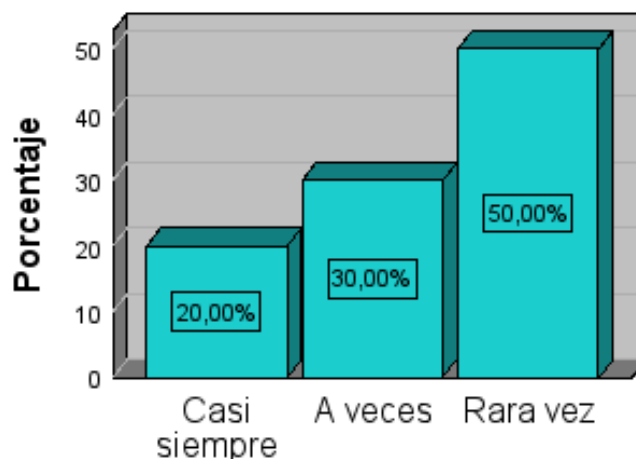
Trabajo reconocido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	2	20,0	20,0	20,0
A veces	3	30,0	30,0	50,0
Rara vez	5	50,0	50,0	100,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota.* Información de los empleados de la estación de servicios

**Ilustración 6**

Trabajo reconocido



*Nota.* Información de los empleados de la estación de servicios

Los resultados obtenidos por los trabajadores de la gasolinera dieron que el 50% percibe que siempre y casi siempre su trabajo es reconocido de forma correcta, mientras el otro 50% es rara la vez. Esta división puede ser positiva de manera que el personal se concibe valorado y sienta una satisfacción laboral. Pero el restante no perciba que es apreciado puede generar desmotivación lo cual baja el rendimiento de los trabajadores.

**4. ¿Qué sistema de recompensa le gustaría y considera necesario que se implemente en la estación de servicio?**

**Tabla 8**

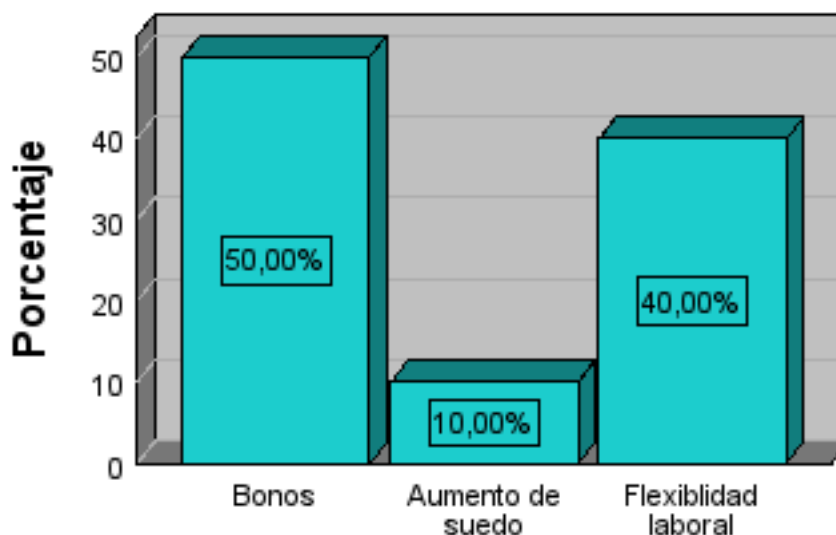
Sistema de recompensas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bonos	5	50,0	50,0	50,0
Aumento de sueldo	1	10,0	10,0	60,0
Flexibilidad laboral	4	40,0	40,0	100,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota.* Información de los empleados de la estación de servicios

**Ilustración 7**

Sistema de recompensas



*Nota.* Información de los empleados de la estación de servicios

Los resultados expuestos indican que los trabajadores tienen preferencia a tipos de recompensas no salariales sino buscan incentivos dinámicos, personalizados brindándoles un bienestar. Ya que el 50% de los encuestados manifestaron que desearían recibir bonos como reconocimiento principal, mientras un 40% le interesa tener una mayor flexibilidad laboral y solo un 10% mostró interés por un aumento de sueldo como un sistema de recompensa.

**5. ¿La empresa realiza capacitaciones constantes para un buen rendimiento y desempeño en sus actividades?**

**Tabla 9**

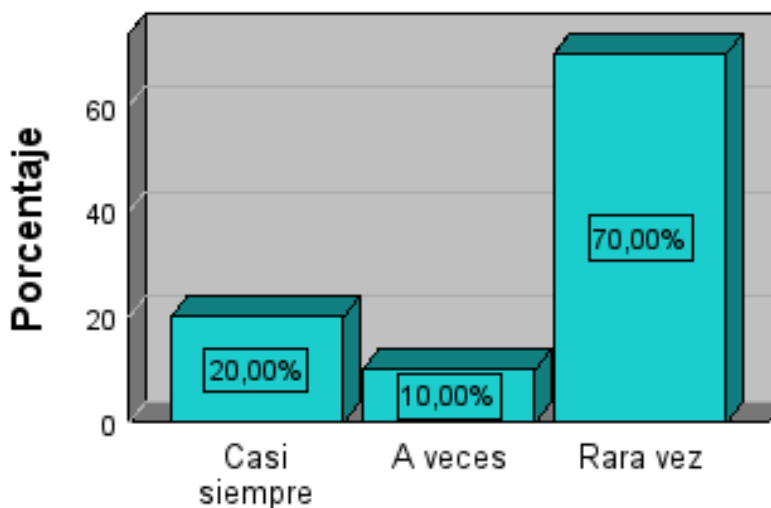
Capacitaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	2	20,0	20,0	20,0
A veces	1	10,0	10,0	30,0
Rara vez	7	70,0	70,0	100,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota.* Información de los empleados de la estación de servicios

**Ilustración 8**

Capacitaciones



*Nota.* Información de los empleados de la estación de servicios

En la figura 8 se observa que el 70% de los empleados opinan que es rara la vez que la empresa invierte en capacitaciones para el personal, reconociendo que éstas ayudan para un buen rendimiento y el desempeño en las actividades fortaleciendo la competitividad y elevando la calidad del servicio brindado en la empresa. El 30% disertan todo lo contrario que casi siempre o a veces reciben capacitaciones por parte de la empresa.

**6. ¿Las condiciones físicas (iluminación, ventilación, seguridad) son adecuadas para realizar sus labores?**

**Tabla 10**

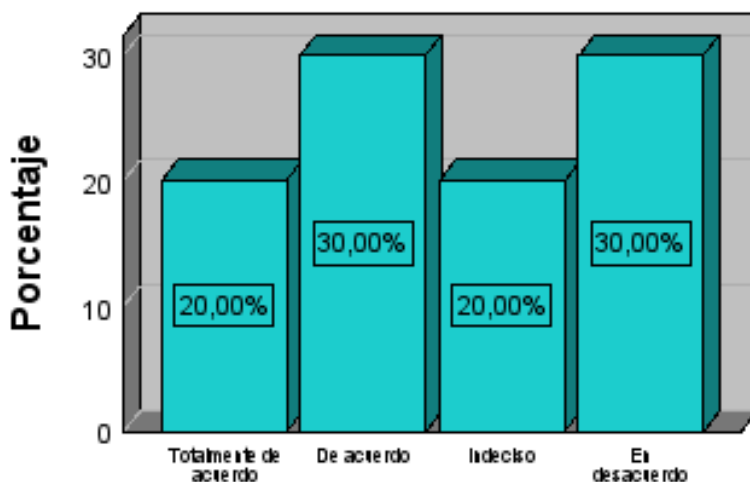
Condiciones físicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	2	20,0	20,0	20,0
De acuerdo	3	30,0	30,0	50,0
Indeciso	2	20,0	20,0	70,0
En desacuerdo	3	30,0	30,0	100,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota.* Información de los empleados de la estación de servicios

**Ilustración 9**

Condiciones físicas



*Nota.* Información de los empleados de la estación de servicios

La opción más acogida en la pregunta 6 sobre las condiciones físicas de la empresa proyecta que están de acuerdo con está dándonos un 30% y un 30% en desacuerdo lo que representa que no todos los empleados se sienten cómodos con el entorno físico del trabajo. Tomando en cuenta, que estas condiciones tienen un impacto directo en la salud provocando estrés, fatigas e incluso riesgos laborales que conllevan a una baja productividad y desmotivación.

## 7. ¿El tiempo de trabajo que cumple infiere con sus cada una de sus emociones?

**Tabla 11**

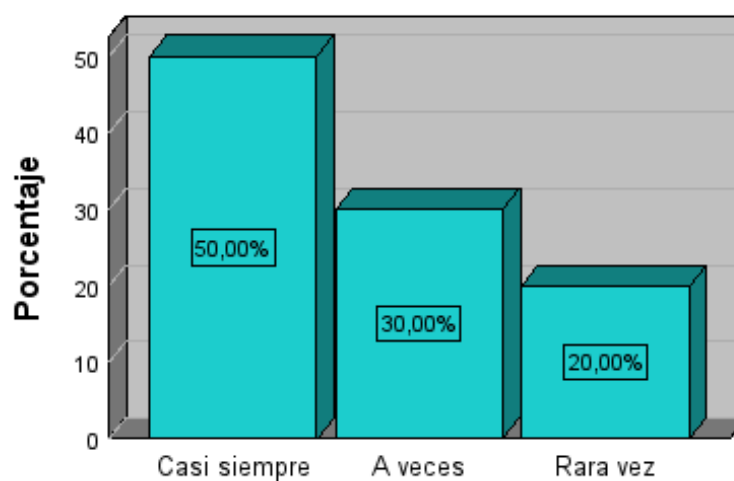
Emociones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	5	50,0	50,0	50,0
A veces	3	30,0	30,0	80,0
Rara vez	2	20,0	20,0	100,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota.* Información de los empleados de la estación de servicios

**Ilustración 10**

Emociones



*Nota.* Información de los empleados de la estación de servicios

La tabla 11 muestra que el 50% de los encuestados manifiestan que casi siempre el trabajo infiere en sus emociones y el porcentaje restante considera que a veces o rara vez esto ocurre. Esto refleja que el entorno laboral y la carga de trabajo tiene un impacto en el estado emocional de cada trabajador. Resaltando que trabajan 12 horas diarias y el cansancio es tanto físico como mental, junto a la presión laboral dando como resultado agotamiento o incluso desmotivación.

## 8. ¿Cree usted que las horas de trabajo son justas con respecto al sueldo que recibe?

**Tabla 12**

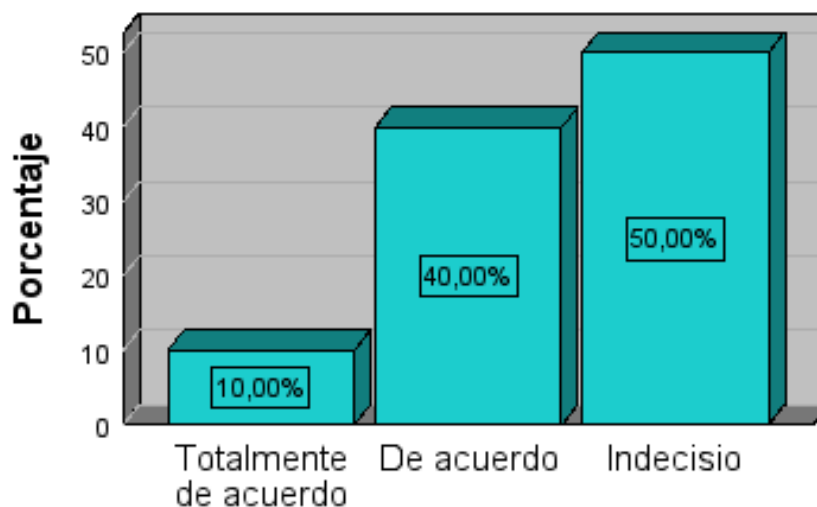
Horas de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	1	10,0	10,0	10,0
De acuerdo	4	40,0	40,0	50,0
Indeciso	5	50,0	50,0	100,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota.* Información de los empleados de la estación de servicios

**Ilustración 11**

Horas de trabajo



*Nota.* Información de los empleados de la estación de servicios

Los resultados obtenidos muestran que más del 50% de los empleados se sienten indecisos si las horas semanalmente de trabajo son justas y el otro 40% están de acuerdo con sus horas de trabajo. Solo un 10% que equivale a un empleado está totalmente de acuerdo. El personal no tiene una postura clara sobre la equidad de su jornada laboral, lo cual puede ser una incomodidad o inseguridad sobre el equilibrio entre su vida y el trabajo lo cual puede ser fatiga, sobrecarga o falta de descanso en su indecisión.

**9. ¿En la organización existe un canal efectivo para expresar ideas, sugerencias o acotaciones sobre algún tema?**

**Tabla 13**

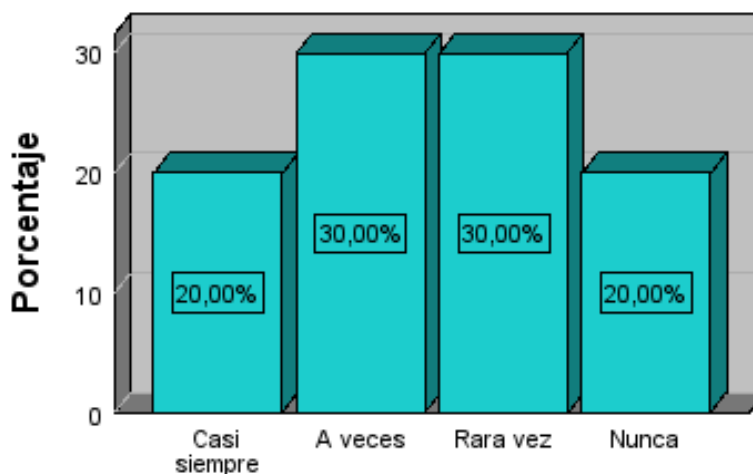
Canal efectivo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	2	20,0	20,0	20,0
A veces	3	30,0	30,0	50,0
Rara vez	3	30,0	30,0	80,0
Nunca	2	20,0	20,0	100,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota.* Información de los empleados de la estación de servicios

**Ilustración 12**

Canal efectivo



*Nota.* Información de los empleados de la estación de servicios

La figura 12 se evidencia que existe una debilidad en la comunicación interna, ya que los resultados un 80% de los trabajadores consideran que a veces, rara vez o nunca existe un canal efectivo para poder expresar ideas o sugerencias para contribuir al éxito organizacional. Solo un 20% opina que casi siempre se puede expresar, lo que significa que hace falta de espacios o mecanismos de comunicación.

## 10. ¿Las decisiones que toman sus jefes o superiores son comunicadas con claridad?

**Tabla 14**

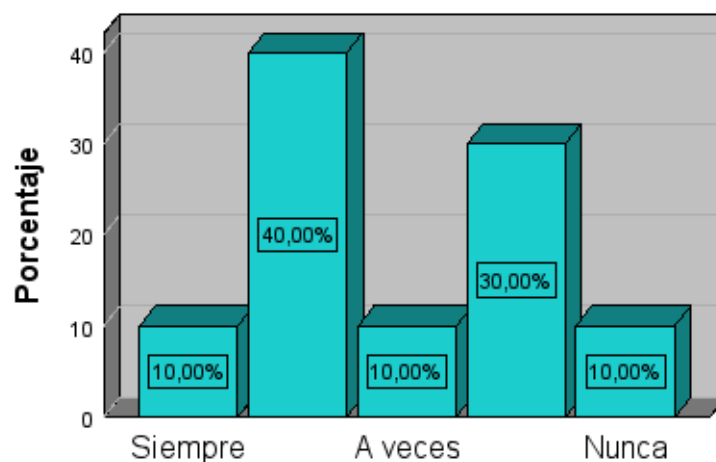
Decisiones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	1	10,0	10,0	10,0
Casi siempre	4	40,0	40,0	50,0
A veces	1	10,0	10,0	60,0
Rara vez	3	30,0	30,0	90,0
Nunca	1	10,0	10,0	100,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota.* Información de los empleados de la estación de servicios

**Ilustración 13**

Decisiones



*Nota.* Información de los empleados de la estación de servicios

Las decisiones que toman sus jefes son comunicadas con claridad dando como resultado que el 60 % expresa que casi siempre, siempre y a veces se les expresa lo sucedido, pero al igual un 40 % diserta que rara la vez o nunca son informados con los acontecimientos que suceden en la empresa lo cual pone en duda que realmente sucede con la comunicación. Se percibe que la comunicación no es completamente uniforme para todo el equipo, resaltando que puede ser por los distintos horarios.

## 11. ¿Usted se siente valorado por sus jefes y compañeros?

**Tabla 15**

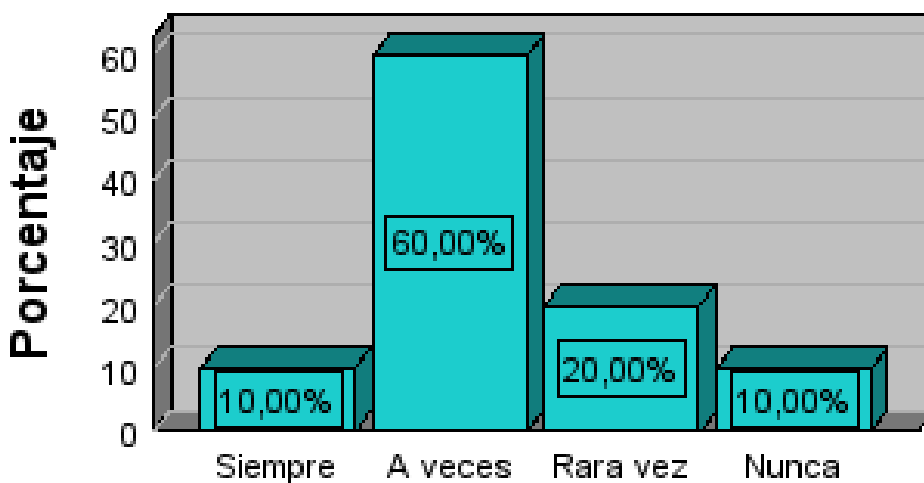
Valorado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	1	10,0	10,0	10,0
A veces	6	60,0	60,0	70,0
Rara vez	2	20,0	20,0	90,0
Nunca	1	10,0	10,0	100,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota.* Información de los empleados de la estación de servicios

**Ilustración 14**

Valorado



*Nota.* Información de los empleados de la estación de servicios

En la última figura demuestra que más del 70% de los empleados siempre y a veces se sienten valorados por sus jefes como sus compañeros lo cual es como si se encontraran en ciertas ocasiones no valorados. En comparación con el 30% que opinan que rara la vez o nunca se sienten presentes o tomados en cuenta por su equipo de trabajo, resaltando que conviven a diario con sus compañeros en el lugar que laboran.

Tabla 16

Ficha de observación

CIUDAD:	SANTA ELENA, LA LIBERTAD		FECHA:	24/05/2025	FICHA #:	1
NOMBRE DEL NEGOCIO	ÁREA ADMINISTRATIVA	VARIABLE INDEPENDIENTE CLIMA LABORAL		SERVICIOS BÁSICOS	CODICIONES FÍSICAS Y MENTALES	
		ISLAS DE TRABAJO				
<b>ESTACIÓN DE SERVICIOS HERNÁNDEZ</b>	- La oficina administrativa se encuentra disponible solo cuando el administrador está presente, es decir en horarios intermitentes, pero siempre está al tanto de cualquier eventualidad. El área cuenta con baño propio, su mesa de escritorio, computadora, impresora y todo lo correspondiente para realizar sus labores.	- Los trabajadores tienen un horario de trabajo de 12 horas, 4 días a la semana, con un receso de 30 minutos para que puedan almorzar. - Poseen con uniformes completos desde las botas con punta de acero hasta las gorras. - La gasolinera funciona las 24 horas los 7 días de la semana. - Son 3 islas que manejan diésel, super y ecopaís		- Los baños se encuentran a un costado de las islas y son utilizados por los clientes y empleados. - Cuentan con un área de alimentación para los trabajadores. - Tienen cámaras de seguridad las cuales no funcionan correctamente.	- Disponen de extintores y otros equipos de seguridad. - No cuentan con dispensario para cualquier emergencia o algún botiquín con alguna medicina. - No usan medios de distracción para evitar el estrés.	

*Nota:* Ficha de observación

## Resultados

Para el cumplimiento del primer objetivo específico denominado, diagnosticar la satisfacción laboral del personal de la estación de servicios Hernández, se utilizó como herramienta la Matriz FODA para identificar fortalezas, amenazas, oportunidades y debilidades para poder generar acciones con un contexto real y un enfoque que permita mejorar el crecimiento y bienestar de sus empleados.

Según Camacaro (2023) el FODA es una herramienta de planificación estratégica, diseñada para realizar un análisis interno que son las fortalezas y debilidades y el externo las oportunidades y amenazas. Permite construir matrices cuya finalidad está orientada a mostrar factores de impacto de la organización.

**Tabla 17**

Matriz FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
F1 Cumplimiento básico de beneficios legales	O1 Alianzas estratégicas
F2 Cultura organizacional basada en el compromiso contractual	O2 Acceso a nuevas tecnologías
F3 Atención personalizada a los clientes	O3 Posibilidad de implementar programas de reconocimientos e incentivos
F4 Canales para la toma de decisiones	
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
D1 Limitadas capacitaciones	A1 Constante cambio de precio
D2 Falta de canales comunicación interna	
D3 Insatisfacción laboral	A2 Problemas de seguridad
D4 Falta de sistema de recompensas	
D5 Las condiciones físicas no apropiadas	
D6 Horarios rotativos y extensos que generan desgaste físico o emocional.	A3 Competencia
D7 Rotación de empleados	

*Nota.* Diagnóstico de la situación actual.

En segundo objetivo específico que es analizar las condiciones de trabajo de la estación de servicios Hernández se utilizó una guía de observación en cual se examinó la infraestructura y de acuerdo con la pregunta 6 de la encuesta aplicada, relacionada con las condiciones físicas del entorno laboral, los resultados muestran percepciones disparejas ya que indica que una parte del personal percibe condiciones aceptables y la otra proporción presenta inconformidad o dudas, lo cual refleja una necesidad de evaluación más profunda de las condiciones físicas en el espacio de trabajo.

Las áreas de trabajo analizadas fueron:

- Área administrativa
- Islas de trabajo
- Servicios básicos
- Condiciones físicas y mentales

Con base a la entrevista realizada, en la pregunta 5 tratada de como el ambiente físico afecta al rendimiento de los empleados indicó que mantienen las islas en óptimas condiciones, no están exentos en enfrentar situaciones de inseguridad. Esto confirma que el ambiente físico sí impacta en el rendimiento de los empleados, ya que la exposición tiene riesgos puede generar preocupación, distracción y disminuir la eficiencia en el cumplimiento de sus actividades. La percepción de un entorno inseguro afecta no solo el desempeño, sino también el estado emocional de los trabajadores, lo que hace indispensable implementar medidas preventivas que fortalezcan la seguridad en todas las áreas de la estación.

Por otro lado, respecto a la dimensión carga laboral, se consideró la interpretación de la pregunta 7 en el que se evidencia que los empleados afirman que casi siempre el trabajo influye en su estado emocional; que cumplen jornadas de 12 horas diarias, lo cual implica una alta carga física y mental de acuerdo con la normativa, este tipo de jornada de trabajo puede desencadenar síntomas de agotamiento, estrés o incluso desmotivación entre los trabajadores.

Respecto a la pregunta 6 de la entrevista, se concluye que la carga de trabajo influye directamente en la actitud de los trabajadores. El alto volumen de tareas, combinado con largas

jornadas laborales, genera cansancio acumulado, lo cual puede derivar en cambios de comportamiento como irritabilidad, desinterés o disminución en la calidad del servicio ofrecido. Este hallazgo refuerza la importancia de una adecuada distribución de las actividades y de establecer pausas activas que permitan aliviar la presión diaria. Considerar estos aspectos es fundamental para fomentar un clima laboral más saludable y motivador. Estos resultados indican que existen un impacto significativo del entorno laboral en la salud emocional y física de los trabajadores. Lo cual podría tener afectaciones en el desempeño, compromiso y la calidad que brindan al cliente. Por esta razón, es fundamental considerar acciones correctivas que mejoren las condiciones físicas como el equilibrio emocional.

Como ultimo objetivo específico es evaluar la comunicación de los empleados en el análisis de los resultados obtenidos respecto a la comunicación organizacional dentro de la estación de servicios Hernández, se evidenció una marcada debilidad en los mecanismos formales e informales de comunicación interna. La encuesta aplicada, particularmente la pregunta 9, permitió identificar la ausencia de espacios estructurados para el diálogo, la retroalimentación y la expresión de ideas por parte del personal. Esta limitación impacta negativamente no solo en el flujo de información, sino también en la integración del equipo de trabajo y en el desarrollo de una cultura organizacional participativa.

Uno de los factores que agrava esta situación es el modelo de liderazgo predominante en la organización, el cual, según lo señalado en la entrevista en la pregunta 7, puede describirse como autoritario y poco participativo. El liderazgo actual limita la comunicación a una estructura jerárquica estricta, donde las decisiones son tomadas exclusivamente por los jefes o gerentes, posteriormente informadas al administrador y finalmente comunicadas al resto de los colaboradores para su ejecución. Además, se destacó que no se desarrollan actividades que fomenten el trabajo en equipo o las relaciones interpersonales entre los empleados.

De acuerdo con la entrevista y encuestas se identificó que tienen un tipo de comunicación descendente y unilateral que genera una falta de involucramiento del personal en la toma de decisiones, lo que repercute en una baja motivación, poca identificación con los objetivos institucionales y una escasa proactividad en el equipo.

En este sentido, el liderazgo autoritario que se ha identificado en la estación de servicios Hernández representa una barrera para establecer una comunicación horizontal o transversal, la cual es fundamental para mejorar el compromiso del personal y fomentar una participación en los procesos de mejora. La falta de una política de comunicación clara, acompañada de una estructura de liderazgo inflexible, crea un entorno en el que los trabajadores se sienten limitados a obedecer instrucciones sin poder proponer mejoras o compartir sus experiencias. Esto también dificulta la identificación de problemas internos en etapas tempranas y ralentiza la toma de decisiones efectivas.

Para establecer el objetivo general, en diseñar acciones mediante elementos administrativos para el clima laboral de la estación de servicios Hernández, luego de identificar las condiciones laborales y el tipo de comunicación predominante en la estación, se presentan a continuación un conjunto de acciones de mejora específicas orientadas a corregir las debilidades detectadas. Estas acciones están formuladas con un enfoque práctico y realista, teniendo en cuenta las necesidades del personal y las posibilidades de implementación de la empresa.

**Tabla 18**

*Tabla de acciones*

<b>DEBILIDADES</b>	<b>ACCIONES DE MEJORA</b>
D1 Limitadas capacitaciones	-Implementar un programa mensual de capacitación técnica y de atención al cliente, con alianzas con instituciones locales.
D2 Falta de canales comunicación interna	-Establecer reuniones breves semanales con todos.
D3 Insatisfacción laboral	-Realizar encuestas cada cierto tiempo del clima laboral
D4 Falta de sistema de recompensas	-Crear un sistema de incentivos como bonos, reconocimientos, Flexibilidad laboral.

---

D5 Las condiciones físicas no apropiadas	-Renovación de equipo de trabajo
D6 Horarios rotativos y extensos que generan desgaste físico o emocional.	-Fomentar pausas activas o breves descansos en las jornadas.
D7 Rotación de empleados	-Promover el desarrollo de carrera interno como ascensos, cambio de funciones.

---

**Nota.** Plan de acciones

La cual se describe un plan de acción para poder implementar estas medidas con el fin de crear una mejora para la empresa y que pueda corregir las debilidades que presenta la gasolinera con acciones correctivas concretas. Estas acciones están orientadas a generar un cambio positivo en el clima organizacional, promoviendo un entorno laboral más saludable, comunicativo y motivador. La implementación progresiva de estas estrategias permitirá no solo mejorar las condiciones actuales, sino también fortalecer la cultura organizacional y el compromiso de los colaboradores con los objetivos de la estación de servicios.

## PLAN DE ACCIÓN

**Tabla 19.**

Plan de acción de acciones

<b>Objetivo específico</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Recursos</b>	<b>Presupuesto</b>
Mejorar las competencias del personal operativo y administrativo	Implementar un programa mensual de capacitación técnica y de atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contactar capacitadores</li> <li>- Planificar cronograma mensual</li> <li>- Evaluar impacto después de la capacitación</li> </ul>	Administrador/ Capacitador externo	Material a usarse, espacio disponible	\$75 por capacitación
Incrementar la motivación y sentido de pertenencia del equipo	Crear un sistema de incentivos como bonos, reconocimientos y flexibilidad laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir criterios de evaluación</li> <li>- Nominar “Empleado del Mes”</li> <li>- Entregar reconocimiento simbólico o económico</li> </ul>	Administrador	Bonificaciones, diplomas, flexibilidad laboral.	\$50 Bonificación
Elevar la satisfacción laboral	Realizar encuestas periódicas sobre el clima laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Aplicar encuestas cada 8 meses.</li> <li>Analizar y aplicar medidas correctivas</li> </ul>	Administrador	Formularios digitales o físicos, análisis de datos	\$20 por encuesta
Fortalecer la comunicación interna y el trabajo en equipo	Establecer reuniones breves semanales con todos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalar mural informativo</li> <li>- Reuniones semanales</li> <li>- Crear grupo de comunicación digital</li> </ul>	Administrador	Celulares, buzones físicos o digitales	\$30 Inversión

Garantizar condiciones físicas seguras y confortables en el lugar de trabajo	-Renovación de equipo de trabajo	-Equipos nuevos -Personal de seguridad	Administrador y mantenimiento	Seguridad y equipos	\$500
Promover el bienestar físico y emocional del personal	-Fomentar pausas activas durante las jornadas laborales	-Establecer zonas de descanso -Crear rutinas breves de estiramiento	Administrador	Cronogramas, espacios cómodos, material visual	\$100
Disminuir la rotación de personal y fomentar su crecimiento	-Crear un plan de desarrollo de carrera interna	-Ofrecer oportunidades de ascenso cambio de funciones -Realizar entrevistas de seguimiento	Administrador	Formularios de evaluación, sesiones individuales	\$80

*Nota.* Plan de acción de acciones

## Discusión

Los resultados obtenidos reflejaron que los empleados en la estación de servicios Hernández, presentan un porcentaje considerable expresó insatisfacción con ciertos aspectos en su entorno laboral. Entre los factores más destacados se encuentran las condiciones físicas, los horarios rotativos y la falta de reconocimiento o incentivos. Estas condiciones influyen directamente en el clima laboral, el cual es fundamental para los empleados mantengan la motivación necesaria y desempeñen sus funciones con eficiencia.

El clima laboral es la base para que los empleados tengan la motivación necesaria y desempeñen un rol de forma correcta, siendo fundamental analizar e interpretar los aspectos que involucran al objeto de la investigación con la finalidad que los empleados estén en un ambiente armónico para lograr dar una buena atención al cliente y llevar al éxito organizacional, dándoles estándares altos de la estación de servicios.

El compromiso que muestran los empleados a la hora de realizar sus labores con responsabilidad y compromiso ayudan al crecimiento de la empresa. En este aspecto se refleja en los resultados de la encuesta, donde un 40% de los trabajadores indica que el trabajo a veces se siente como una obligación, lo cual se interpreta como un signo de compromiso, pero como alerta de desgaste emocional si no se implementan acciones. Otro elemento adicional es que la empresa no cuenta con un sistema de reconocimientos lo cual sería un valor agregado para que los empleados se sientan más animados cuando realicen sus actividades y las capacitaciones brindadas para el personal son de manera escasa, provocando que no estén actualizados de manera periódica. Comparándolo con el trabajo de Sinchi (2023) resalta que se comprobó que un ambiente positivo favorece con el compromiso y la motivación de los empleados, así como su satisfacción, lo que produce un mayor rendimiento y calidad en su desempeño; en el ámbito físico destaca que se tiene que mejorar las instalaciones para que se puedan desenvolver de una manera adecuada y segura. Se sugiere a la empresa que realice seguimientos de las medidas a implementarse para poder lograr su efectividad y se vayan modificando con el fin de obtener resultados positivos.

Los resultados analizados demuestran que un entorno laboral y la carga de trabajo tienen un impacto significativo en el estado emocional de los trabajadores, porque se cansan físicamente como mental, junto a los días que a veces son más pesados dando como consecuencia agotamiento, estrés, o desmotivación y en cuanto a la empresa se ve disminución de productividad, mayor riesgo de cometer errores, no dar un trato adecuado a los clientes, por esta razón es esencial que los jefes reconozcan el bienestar laboral en su equipo de trabajo. Así mismo, el ambiente físico afecta en el rendimiento del personal al sentirse un poco inseguros con la constatación de delincuencia y están expuestos a los horarios rotativos. En relación con lo que menciona Arrés (2020) existen medidas para el bienestar en el trabajo como herramientas ergonómicas y seguras evitando una mala postura o posibles lesiones, también concienciar a los trabajadores que tan importante es cuidar su salud mental como física porque si no se encuentra bien mentalmente no destacará en cada actividad que se le asigne y físicamente no podrá cumplir con sus tareas diarias.

Las encuestas realizadas se obtuvieron como resultado que la comunicación no es del todo uniforme para todo el equipo de trabajo tal vez puede ser el distinto horario y que no todos comparten los mismos vínculos a la hora de realizar sus tareas diarias; sus relaciones interpersonales se ven afectadas al no sentirse valorados por sus superiores y compañeros. Dando como relación que la comunicación y liderazgo afecta al clima laboral. En el trabajo de investigación de Holguer Suárez (2023) evidenció que los componentes que afectan el clima laboral en el desempeño de los trabajadores, dando un déficit de liderazgo y trabajo colaborativo por lo que no se relacionan con sus compañeros, lo cual resalta que se sienten indecisos si la empresa da capacitaciones siendo un componente clave para el éxito.

## Conclusiones

Se concluye que los niveles de insatisfacción laboral relacionados principalmente con la falta de incentivos, la sobrecarga de trabajo y las condiciones físicas poco adecuadas. A través de la aplicación de la matriz FODA se identificaron debilidades como la escasa capacitación, la rotación constante de empleados y la inexistencia de un sistema de recompensas, lo que incide negativamente en el estado emocional de los trabajadores. La ausencia de pausas activas y la jornada laboral de 12 horas provocan fatiga física y mental, afectando tanto el desempeño como la actitud del personal hacia sus funciones diarias.

Las condiciones físicas de acuerdo con la entrevista, encuesta y ficha de observación se confirmó que existen condiciones físicas desiguales en percepción, y un ambiente que no garantiza la seguridad integral del trabajador (cámaras inoperativas, falta de botiquín, baños compartidos). El entorno físico afecta la salud y el desempeño del personal, mientras que la alta carga laboral influye negativamente en el estado emocional y puede provocar irritabilidad, desmotivación y bajo compromiso con la empresa. También las condiciones actuales no promueven un equilibrio entre bienestar y productividad, siendo necesario reestructurar aspectos físicos y organizacionales.

Se concluye la comunicación interna, se evidenció una notoria carencia de mecanismos eficaces que permitan la participación del personal. Las entrevistas revelaron que la comunicación en la empresa es mayoritariamente descendente y unilateral, bajo un estilo de liderazgo autoritario donde las decisiones se comunican sin considerar las opiniones del equipo. Esta situación limita la posibilidad de retroalimentación, la identificación de problemas internos y la construcción de una cultura organizacional colaborativa y participativa.

Se concluye que el diseño e implementación de acciones administrativas como capacitaciones continuas, creación de canales formales de comunicación, reuniones semanales, sistemas de incentivos y mejoras en la infraestructura física representan estrategias clave para revertir las debilidades detectadas. La puesta en marcha de estas acciones no solo permitirá mejorar el clima laboral, sino que contribuirá al fortalecimiento del sentido de pertenencia, la motivación y la eficiencia en el desempeño del personal, alineándose con el objetivo general del presente estudio.

## Recomendaciones

Se recomienda establecer un sistema integral de seguimiento del clima laboral mediante encuestas semestrales que permitan identificar cambios en la percepción del personal y detectar a tiempo posibles focos de desmotivación o conflicto. A partir de los resultados obtenidos, se deben implementar estrategias adaptadas a las necesidades reales del equipo, incluyendo la creación de un sistema de recompensas e incentivos que contemple:

- Bonificaciones por desempeño destacado.
- Reconocimientos simbólicos como “Empleado del mes”.
- Flexibilidad en horarios cuando sea posible.

Es fundamental mejorar las condiciones físicas del entorno laboral y el bienestar emocional de los colaboradores. Se sugiere reorganizar los turnos de trabajo para evitar jornadas extensas que generen agotamiento, además de incorporar pausas activas durante la jornada para aliviar el estrés. También se debe renovar el equipo de trabajo, mejorar la infraestructura general, instalar botiquines de primeros auxilios, revisar el funcionamiento de cámaras de seguridad, optimizar los espacios comunes y garantizar condiciones adecuadas de iluminación y seguridad en toda la estación. Se plantea la necesidad de impulsar el desarrollo del talento humano y fomentar el crecimiento profesional dentro de la estación. Esto implica diseñar e implementar un plan de capacitaciones mensuales en áreas técnicas, atención al cliente, comunicación y resolución de conflictos, en coordinación con instituciones especializadas. Además, es importante establecer mecanismos de evaluación del desempeño y rutas de ascenso o movilidad interna, que contribuyan a reducir la rotación de empleados y generen mayores oportunidades de superación laboral.

Se recomienda fortalecer la comunicación interna y transformar el modelo de liderazgo hacia uno más participativo. Para ello, es necesario establecer reuniones breves y regulares entre la administración y el personal, habilitar canales formales de comunicación como murales informativos, buzones de sugerencias y grupos digitales, y capacitar a los líderes en estilos de liderazgo más abiertos, horizontales y colaborativos. De esta forma, se promoverá una cultura organizacional donde se valore la participación, la retroalimentación y el trabajo en equipo, mejorando significativamente el clima laboral de la estación de servicios Hernández.

Implementar las siete acciones propuestas contribuirá significativamente a fortalecer el compromiso, la motivación y la productividad del personal de la estación de servicios Hernández. Estas medidas, diseñadas a partir del diagnóstico del clima laboral, las condiciones de trabajo y los mecanismos de comunicación interna, permitirán transformar el ambiente organizacional en uno más saludable, participativo y eficiente. Al abordar directamente las debilidades detectadas como la falta de incentivos, las jornadas extensas, la rotación del personal, la escasa comunicación y las condiciones físicas inadecuadas se espera generar un cambio positivo que favorezca tanto el bienestar de los empleados como la calidad del servicio ofrecido a los clientes. En este sentido, la aplicación progresiva del plan de acciones no solo atiende necesidades urgentes, sino que también sienta las bases para un modelo de gestión más humano, sostenible y orientado a la mejora continua del clima laboral.

## Bibliografía

- 2008, C. D. (25 de 01 de 2021). *Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador*. Obtenido de [https://defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Acuña, A. (2021). *Análisis del impacto del clima laboral en la productividad organizacional*. Universidad El Bosque, Bogotá, Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://repositorio.unbosque.edu.co/server/api/core/bitstreams/f8623010-c61d-4d62-97cd-889215b7558c/content>
- Adelantta. (24 de 05 de 2022). *Adelantta seleccion, formación y consultoría*. Obtenido de <https://adelantta.com/que-es-carga-trabajo-como-gestionarla>
- Aguirre, M. (2021). Capacitación y productividad laboral en la oficina de Administración de. *Universidad César Vallejo*, 103. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67912/Aguirre\\_JMI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67912/Aguirre_JMI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Antonietti, L., Esandi, M., Duré, I., Cho, M., & Ortiz, Z. (2020). Condiciones y medio ambiente de trabajo en salud: modelo conceptual para áreas remotas y rurales Rev Panam Salud Publica. *Pam American Journal of Public Health*. doi:<https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.111>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. 134. Obtenido de [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
- Arias, J., & Covinos, M. (134 de 06 de 2021). Diseño y metodología de la investigación. Obtenido de [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
- Arrés, B. (2020). *LA IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL Y DE SU MEDIDA EN EL MUNDO EMPRESARIAL*. Universidad Pontificia de Comillas ICADE E4, Madrid. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/37754/TFG%20-%20Arres%2c%20Benoit.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Atauqui, J., & Ramos, V. (29 de 03 de 2021). Impacto de los canales de comunicación corporativa en los resultados empresariales. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*, 14-68. Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/658807/Atauqui\\_LJ.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/658807/Atauqui_LJ.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Bermeo, M., Suárez, C., & Salazar, M. (2022). El clima laboral en el contexto organizacional. *Ciencias Holguín*, 28(3), 11. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1815/181572159004/181572159004.pdf>
- Camacaro, B. (2023). La matriz FODA. En C. d. Línea (Ed.). Obtenido de <https://saber.ucab.edu.ve/handle/123456789/374>
- CODIGO DEL TRABAJO. (22 de 06 de 2020). *Consejo de Educación Superior*. Obtenido de [https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal\\_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf](https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf)

- da Silva, D. (23 de 07 de 2021). *Blog de Zendesk*. Obtenido de Web Content & SEO Associate, LATAM: <https://www.zendesk.com.mx/blog/reconocimiento-laboral/>
- Davies, E. (25 de 06 de 2022). Importancia del Clima laboral para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. *Gestión en el Tercer Milenio de la Facultad de Ciencias Administrativas Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 25(49), 147-151. doi:<https://doi.org/10.15381/gtm.v25i49.19842>
- Diaz, J., Ledesma, M., Cuadros, M., Cádenas, J., & Carranza, L. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 28(101), 158-170. Obtenido de file:///C:/Users/Laptop/Downloads/Dialnet-SatisfaccionLaboral-8890844%20(1).pdf
- García, P., Gil, F., Gonzalez, P., Rojas, C., & Sanchez, M. (13 de 12 de 2021). La carga laboral y su influencia en el desempeño de los empleados del área administrativa de una empresa cosmética. *Politecnico Granacolombiano*, 39. Obtenido de <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/6525/Proyecto%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González, J. (2021). Estilos de liderazgo y engagement laboral en analistas de crédito del sector financiero en Arequipa. *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades*, 12(1). doi:<https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.256>
- Guamushig, K. (2024). *El clima laboral y el desempeño en la empresa Andrade de Latacunga*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO, Riobamba, Chimborazo, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/14548/1/Guamushig%2C%20K.%20%282024%29%20El%20clima%20laboral%20y%20el%20desempe%C3%B1o%20en%20la%20empresa%20Andrade%20de%20Latacunga%20.pdf>
- Hidalgo, R., Abedaño, M., & Abad, C. (2020). Comunicar: de la táctica a la estrategia. *Cuadernos Artesanos de Comunicación*, 157. Obtenido de <https://www.cuadernosartesanos.org/2020/cac178.pdf>
- Jesús, A., Villasís, M., & Miranda, M. (06 de 2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Leal, M. (20 de 11 de 2023). INTELIGENCIA EMOCIONAL Y COMPROMISO LABORAL EN LAS MiPymes DE ECUADOR. *Revista Venezolana de Gerencia*. doi:<https://doi.org/10.24215/23143738e116>
- López, N., & Castiblanco, K. (07 de 2021). CLIMA LABORAL COMO FACTOR INFLUYENTE EN EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD: CASO UNIÓN SOLUCIONES S.A.S. *Revista Chilena de Economía y sociedad*, 15. Obtenido de <https://rches.utem.cl/wp-content/uploads/sites/8/2022/01/revista-chilena-economia-y-sociedad-vol15-n1-2021-Lopez-Castiblanco.pdf>
- Macías, V. (02 de 2019). Las relaciones interpersonales en el comportamiento organizacional. *Las relaciones interpersonales en el comportamiento organizacional*, 57. Obtenido de <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/1853/1/ULEAM-SE-0027.pdf>

- Martínez, L., & Hernández, C. (23 de 09 de 2020). *Psicología y Mente*. Obtenido de Organizaciones, Recursos humanos y Marketing: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/comportamiento-organizacional>
- Mezzadri, J. (06 de 2021). La importancia del reconocimiento en las organizaciones. *Revista Argentina de Neurocirugía*, 35(2), 172-176. doi:<https://doi.org/10.59156/revista.v35i2.165>
- Osorio, J. (2019). *CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL PARA LA CADENA DE AUTOSERVICIOS COESTI EN LA CIUDAD DE CHICLAYO*. UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO, CHICLAYO, México . Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2179/1/TL\\_OsorioHernandezJorge.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2179/1/TL_OsorioHernandezJorge.pdf)
- Polo, B., Hinojosa, C., Sandoval, H., & Castañeda, W. (2022). El clima laboral como un factor determinante en el compromiso organizacional. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 26(114), 60-71. doi:<https://doi.org/10.47460/uct.v26i114.591>
- Prevenconar. (8 de 09 de 2021). *Prevenconar.com*. Obtenido de <https://prevenconar.com/2021/09/08/el-ambiente-fisico-de-trabajo-en-el-modelo-de-empresas-saludables-de-la-oms/>
- Prevencontrol. (2 de 10 de 2023). *Prevencontrol*. Obtenido de <https://prevencontrol.com/prevenblog/condiciones-ambientales-trabajo/>
- Quezada, M., Quevedo, M., & Torres, M. (15 de 08 de 2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeñolaboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 5(3). doi:<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i3.920>
- Ramírez, J., & Arroyo, T. (03 de 2022). Las relaciones interpersonales y la calidad educativa. *TecnoHumanismo. Revista Científica*, 2(3), 17-34. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8356012>
- Restrepo, E., & López, A. (04 de 09 de 2023). Violencia, condiciones de trabajo y efectos colaterales en empresas colombianas. *Teuken Bidikay - Revista Latinoamericana De Investigación En Organizaciones, Ambiente Y Sociedad*, 13(21), 95-113. doi:<https://doi.org/10.33571/teuken.v13n21a5>
- Rey de Castro, E., Gutiérrez, J., & Uribe, J. (2020). *Gestión por competencias y su relación con el clima laboral en una empresa de servicios, consultoría y outsourcing, Lima, Perú*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Peru. doi:<https://doi.org/10.15381/idata.v23i2.17653>
- Robbins, S., & Judge, T. (2023). COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL 18ED. En *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL 18ED* (pág. 804). México: Pearson. Obtenido de [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Ruiz, Salazar, & Valdivia, &. (08 de 09 de 2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *Scielo*. doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>
- Sinchi, B. (2023). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA VISPU DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO, Riobamba, Ecuador.

Obtenido de

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/11536/1/Sinchi%20Quinche%2c%20B.%20%282023%29%20El%20clima%20organizacional%20en%20el%20desempe%2c%20b1o%20laboral%20en%20la%20Empresa%20VISPU%20de%20la%20ciudad%20de%20Riobamba..pdf>

- Soria, K., Zuniga, S., & Contreras, F. (2021). Empresas B en Latinoamérica: un estudio exploratorio sobre compromiso laboral. *Scielo*, 32(3). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000300113>
- Suárez, J. (2023). CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA MUNICIPAL EMASA-EP, CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2022. *TESIS. UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA, LA LIBERTAD, ECUADOR*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9336/1/UPSE-TAE-2023-0065.pdf>
- Sumba, R., Chóez, S., & Pico, Y. (10 de 02 de 2022). Liderazgo Empresarial como factor de desarrollo de las Pymes. *Revista científica*, 8(1), 262-279. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2570>
- Tipán, C., & Vargas, W. (02 de 2020). "MANEJO DE LOS CANALES DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DENTRO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL INTERCULTURAL DEL CANTÓN SAQUISILÍ". *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI*, 113. Obtenido de <https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/628c8459-dc00-45cb-9257-503910dd3910/content>
- Vergara, A., Callao, M., & Puican, V. (2021). El clima laboral en las instituciones públicas del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 18. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1418](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1418)
- Vidal, & Cárdenas. (2022). *CLIMA LABORAL Y SU RELACION CON LOS INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD LABORAL*. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21792/1/UPS-GT003599.pdf>
- Villanueva, F. (2022). *Metodología de la investigación*. Ciudad de Mexico, Mexico: Klik soluciones educativas, S.A. de C.V. Obtenido de [https://books.google.es/books?id=6e-KEAAAQBAJ&lpg=PP1&ots=WHHT\\_PMDjn&dq=metodologia%20metodos%20de%20la%20investigacion&lr&hl=es&pg=PA16#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?id=6e-KEAAAQBAJ&lpg=PP1&ots=WHHT_PMDjn&dq=metodologia%20metodos%20de%20la%20investigacion&lr&hl=es&pg=PA16#v=onepage&q&f=false)
- Vincaíno, P., Cedeño, J., & Maldonado, I. (08 de 2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4). doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7658](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658)
- Xairó, A. (18 de 07 de 2023). *PayFit*. Obtenido de <https://payfit.com/es/contenido-practico/satisfaccion-laboral/>
- Zambrano, A., & Pelegrín, N. (16 de 04 de 2020). LA CAPACITACIÓN DE LOS COLABORADORES DE LAS EMPRESAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL. *Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa (REFCaIE)*, 21. Obtenido de <https://refcale.ulead.edu.ec/index.php/refcale/article/view/3157/1993>

## Apéndice

### Apéndice 1

#### Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<b>Clima laboral de la estación de servicios Hernández, Cantón La Libertad, año 2024</b>	¿Cómo se desarrolla el clima laboral de la estación de servicios Hernández, Cantón La Libertad, año 2024?	Diseñar acciones mediante elementos administrativos para el clima laboral de la estación de servicios Hernández, Cantón La Libertad, año 2024	Le ejecución de acciones efectivas del clima laboral impulsa el desarrollo administrativo de la estación de servicios Hernández, Cantón La Libertad, año 2024	V1. Clima Laboral	X.1.1 Satisfacción laboral	Compromiso	DISEÑO: NO EXPERIMENTAL
	1. ¿Cuál es la situación actual de la estación de servicios Hernández?	<b>ESPECIFICOS</b> 1. Diagnosticar la satisfacción laboral de la estación de servicios Hernández				Reconocimientos	ENFOQUE: MIXTO CUALITATIVO Y CUANTITATIVO
	2. ¿Cuál son las condiciones de trabajo que afecta el clima laboral de la estación de servicios Hernández?	2. Analizar las condiciones de trabajo en la estación de servicios Hernández				Capacitación	ALCANCE: DESCRIPTIVO
	3. ¿Cómo se desarrolla la comunicación de los empleados de la estación de servicios Hernández?	3. Evaluar la comunicación de los empleados de la estación de servicios Hernández				Ambiente físico	MÉTODOS: DEDUCTIVO Y ANALITICO
					X.1.2 Condiciones de trabajo	Carga de trabajo	POBLACIÓN: ADMINISTRADOR Y PERSONAL
					X.1.3 Comunicación	Canales de comunicación	MUESTRA: 10 EMPLEADOS
						Tipos de liderazgo	INSTRUMENTOS: GUIA DE ENTREVISTA, ENCUESTA.
						Relaciones interpersonales	HERRAMIENTAS: GOOGLE FORMS, SPSS, EXCEL.

## Apéndice 2

Guía de entrevista al Administrador



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



**Entrevista dirigida al administrador de la estación de servicios Hernández, Cantón La Libertad, año 2024**

**Tema:** Clima Laboral en la estación de servicios Hernández, Cantón La Libertad, año 2024

**Objetivo:** Analizar los componentes que afectan al clima laboral mediante los procesos administrativos que permitan el mejoramiento del desempeño laboral en la estación de servicios Hernández, Cantón La Libertad.

1. ¿Cómo considera usted el clima laboral de la empresa?

---



---



---

2. ¿Cómo evalúan actualmente el nivel de compromiso de los empleados en GASOHERES?

---



---



---

3. ¿Cómo es el sistema de reconocimientos?

---



---



---

4. ¿Qué tipo de capacitaciones se brindan actualmente al personal?

---



---

5. ¿De qué manera influye el ambiente físico en el rendimiento de los empleados?

---

---

---

6. ¿Cómo cree usted que la carga de trabajo influye en la actitud o comportamiento de los trabajadores?

---

---

---

7. ¿Cómo describiría la comunicación en la organización?

---

---

---

8. ¿Cómo influye el liderazgo en el clima laboral general?

---

---

---

9. ¿Qué actividades se llevan a cabo para fomentar el trabajo en equipo, y cómo considera que impactan en el ambiente laboral?

---

---

---

**¡MUCHAS GRARIAS!**

**Apéndice 3**  
Cuestionario de encuesta a empleados



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



**Encuesta dirigida a los empleados de la estación de servicios Hernández, Cantón La Libertad, año 2024**

**Tema:** Clima Laboral en la estación de servicios Hernández, Cantón La Libertad, año 2024

**Objetivo:** Obtener información de los componentes que afectan al clima laboral mediante los procesos administrativos que permitan el mejoramiento del desempeño laboral en la estación de servicios Hernández, Cantón La Libertad.

**Datos generales:**

**Género:** Femenino \_\_\_ Masculino \_\_\_ Otro \_\_\_

**Edad:** 18 – 25 años \_\_\_ 26 -35 años \_\_\_ 36-46 años \_\_\_ 46 en adelante \_\_\_

**2. ¿Usted siente que el trabajo es más que una obligación?**

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Rara vez
- Nunca

**3. ¿Está dispuesto a cumplir todas las actividades que se le asigna en la empresa?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**4. ¿Cree usted que su trabajo es reconocido de forma correcta?**

- Siempre
  - Casi siempre
  - A veces
  - Rara vez
  - Nunca
- 5. ¿Qué sistema de recompensa le gustaría y considera necesario que se implemente en la estación de servicio?**
- Bonos
  - Aumento de sueldo
  - Reconocimiento público
  - Flexibilidad laboral
- 6. ¿La empresa realiza capacitaciones para un buen rendimiento y desempeño en sus actividades?**
- Siempre
  - Casi siempre
  - A veces
  - Rara vez
  - Nunca
- 7. ¿Las condiciones físicas (iluminación, ventilación, seguridad) son adecuadas para realizar sus actividades?**
- Totalmente de acuerdo
  - De acuerdo
  - Indeciso
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo
- 8. ¿El tiempo de trabajo infliere con cada una de sus emociones?**
- Siempre
  - Casi siempre
  - A veces
  - Rara vez

- Nunca

**9. ¿Cree que las horas de trabajo son justas con respecto al sueldo que recibe?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**10. ¿En la organización existe un canal efectivo para expresar ideas, sugerencias o acotaciones sobre algún tema?**

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Rara vez
- Nunca

**11. ¿Usted se siente valorado por sus jefes y compañeros?**

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Rara vez
- Nunca

## Apéndice 4

### Solicitud de carta aval



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio N° 150 - JXTU-ADE-2025  
La Libertad, 29 de mayo del 2025

Señor.

EIVIN LÓPEZ CERCADO  
ADMINISTRADOR ESTACIÓN DE SERVICIOS HERNANDEZ  
En su despacho. -

De mi consideración:

Estimado reciba un cordial y atento saludo de quienes conformamos la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE).

Me dirijo a usted con el propósito de poner en su conocimiento que hemos recibido la solicitud de la señorita López Soriano Henery Natasha portadora de la Cédula de Ciudadanía N.º 2450000712, estudiante de nuestra carrera, quien expresa su interés en desarrollar su Trabajo de Titulación bajo el tema:

**“Clima laboral de la estación de servicios Hernández, Cantón La Libertad, año 2024”**

Dado que el desarrollo de este estudio requiere el respaldo institucional de su distinguida empresa, le solicitamos respetuosamente la emisión de una **Carta Aval**, a través de la cual se ratifique la aceptación y se brinden las facilidades necesarias para la ejecución del trabajo. Asimismo, solicitamos su autorización para que el resumen del estudio pueda ser publicado en la página oficial de la UPSE.

Cabe destacar que el presente trabajo contará con la tutoría de la Ing. Carol Alejandro, Mgs. quien guiará el proceso de investigación y garantizará el cumplimiento de los objetivos planteados.

Agradecemos de antemano su colaboración y quedamos atentos a su pronta respuesta.

Atentamente,  
  
 JOSE XAVIER TOMALA  
 URIBE  
 DIRECTOR DE CARRERA DE EMPRESAS



Lcdo. José Xavier Tomalá Uribe, Mgs.  
DIRECTOR DE CARRERA  
C.c. archivo  
JXTU/JG.

Campus matriz, La Libertad - Santa Elena - ECUADOR  
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781 - 732

**UPSE** ¡crece SIN LÍMITES!

f @ t v www.upse.edu.ec

**Apéndice 5**  
Carta Aval



**Gasolinera Hernández Estevez Hnos. S.A.**  
RUC 2490008201001  
Av. 12 y Calle 36  
La Libertad – Santa Elena

La Libertad, 1 de junio del 2025

Señor;

**Lcdo. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.**

**Director de la Carrera Administración de Empresas**

**Facultad de Ciencias Administrativas**

**Universidad Estatal Península de Santa Elena**

En su despacho. –

En consideración al petitorio del Srta. **HENERY NATASHA LÓPEZ SORIANO**, con cédula de identidad **2450000712**, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, permito presentar a ustedes el aval correspondiente a ejecutar el Trabajo de Integración Curricular con el Tema **“Clima Laboral en la estación de servicios Hernández, Cantón La Libertad, año 2024”**, así como la aplicación de los instrumentos de investigación, que serán utilizados para fines académicos.

Por la atención presente, gracias.

Cordialmente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Eivin López Cercado', is written over a horizontal line.

**Sr. Eivin López Cercado**

AMDNISTRADOR DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS HERNÁNDEZ

## Apéndice 6

### Certificado de Antiplagio



**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
*magister*

# Clima laboral en la estación de servicios Hernández, Cantón La Libertad, año 2024

6%

Textos  
sospechosos



32% Similitudes (ignorado)

1% similitudes entre comillas

0% entre las fuentes mencionadas

< 1% Idiomas no reconocidos

6% Textos potencialmente generados por la IA

**Nombre del documento:** Clima laboral- Henery Natasha López Soriano.docx

**ID del documento:** de0b1f2ed849745573467860f1fefaf2ea305117

**Tamaño del documento original:** 580,28 kB

**Autor:** Henery López Soriano

**Depositante:** Henery López Soriano

**Fecha de depósito:** 8/6/2025

**Tipo de carga:** url\_submission

**fecha de fin de análisis:** 8/6/2025

**Número de palabras:** 11.850

**Número de caracteres:** 76.737

Ubicación de las similitudes en el documento:



**Fuentes principales detectadas**

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <b>MARCO TEORICO.docx</b>   <b>MARCO TEORICO.docx</b> #93c1bd El documento proviene de mi biblioteca de referencias 12 fuentes similares	<b>30%</b>		 Palabras idénticas: 30% (3587 palabras)
2	 <b>TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR - HOLGER JOSUE SUÁREZ YAG...</b> #3cea8e El documento proviene de mi biblioteca de referencias 1 fuente similar	<b>2%</b>		 Palabras idénticas: 2% (183 palabras)
3	 <b>idoc.pub</b>   <b>Plan De Capacitación De Sst Paa Estaciones De Servicio</b> [ejq1e5z6741] <a href="https://idoc.pub/documents/plan-de-capacitad-on-de-sst-paa-estaciones-de-servicio-ejq1e5z6...">https://idoc.pub/documents/plan-de-capacitad-on-de-sst-paa-estaciones-de-servicio-ejq1e5z6...</a> 2 fuentes similares	<b>1%</b>		 Palabras idénticas: 1% (161 palabras)
4	 <b>Ejwemplos norma APA.pdf</b>   <b>Ejwemplos norma APA.pdf</b> #81fdf El documento proviene de mi biblioteca de referencias	<b>&lt; 1%</b>		 Palabras idénticas: < 1% (91 palabras)
5	 <b>TESIS - MARLON TUMBACO.docx</b>   <b>TESIS - MARLON TUMBACO</b> #ea7ab1 El documento proviene de mi grupo 1 fuente similar	<b>&lt; 1%</b>		 Palabras idénticas: < 1% (78 palabras)

## Apéndice 7

Solicitud de aprobación del tema



### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

#### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio No. 010 – CAAL – 2025 – OF

La Libertad, 23 de marzo del 2025

Señor,

Lcdo. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.

DIRECTOR DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

En su despacho.-

De mi consideración:

Estimado director, reciba de mi parte un cordial saludo y a su vez por este medio, comunico a usted lo siguiente:

Considerando que ha sido realizada la revisión y análisis, por parte del docente tutor y docente especialista, de la propuesta de investigación para el trabajo de titulación del estudiante HENERY NATASHA LÓPEZ SORIANO con cédula de identidad 2450000712 del paralelo 8/1, denominado "CLIMA LABORAL DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS HERNADEZ, CANTÓN LA LIBERTAD, 2024", se ha considerado que el tema no requiere modificación.

Por lo antes expuesto, solicito comedidamente se de continuidad con la aprobación del tema.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,



Ing. Carola Alejandro Lindao

ING. CAROLA ALEJANDRO LINDAO, MGS.  
Docente Tutor



Ing. Jacqueline Bacilio Bejuguén

ING. JACQUELINE BACILIO BEJEGUEN, PhD.  
Docente Especialista

HENERY NATASHA LÓPEZ SORIANO  
Estudiante

Archivo

C.C. Comisión de Titulación - ADE

**Apéndice**  
Informe de validación de instrumentos – Encuesta

8



**FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS**

**1. DATOS GENERALES:**

Título de la Investigación: " CLIMA LABORAL EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS HERNANDEZ, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2024"

Autor del Instrumento: HENERY NATASHA LÓPEZ SORIANO

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Encuesta

**2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

No.	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1	CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.				X	
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.				X	
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4	ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					X
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					X
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.				X	
8	COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.				X	
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				X	

**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: Santa Elena, 20 de mayo de 2025



Firma del Experto Informante  
Eco. William Caiche Rosales MSc.

**UPSE** ¡crece SIN LÍMITES!

## Apéndice 9

Informe de validación de instrumentos – Entrevista



### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

#### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

##### FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

#### 1. DATOS GENERALES:

Título de la Investigación: “ CLIMA LABORAL EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS HERNANDEZ, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2024”

Autor del Instrumento: HENERY NATASHA LÓPEZ SORIANO

Nombre del Instrumento: Guía de Entrevista

#### 2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

No.	INDICADORES	CRITERIOS	DERCIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1	CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.				X	
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.				X	
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4	ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					X
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					X
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					X
8	COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					X
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				X	

#### 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: Santa Elena, 20 de mayo de 2025



Firma del Experto Informante  
Eco. William Caiche Rosales, MSc.

**UPSE** ¡crece SIN LÍMITES!

## Apéndice 10

### Certificado de validación de instrumentos



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS 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 ESTACIÓN DE SERVICIOS HERNÁNDEZ, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2024", planteado por la estudiante HENERY NATASHA LÓPEZ SORIANO con cédula de identidad # 2450000712, doy por validado los siguientes formatos presentados:

1. Cuestionario de Encuesta
2. Guía de Entrevista

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas con base a los indicadores del tema planteado en la matriz de consistencia del trabajo, 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 petitionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 20 de mayo de 2025.



Eco. William Caiche Rosales, MSc.  
DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

## Ilustración 15. Instrumento utilizado

### Encuesta dirigida a los empleados de la estación de servicios Hernández, Cantón La Libertad, año 2024

**Objetivo:** Obtener información de los componentes que afectan al clima laboral mediante los procesos administrativos que permitan el mejoramiento del desempeño laboral en la estación de servicios Hernández, Cantón La Libertad.

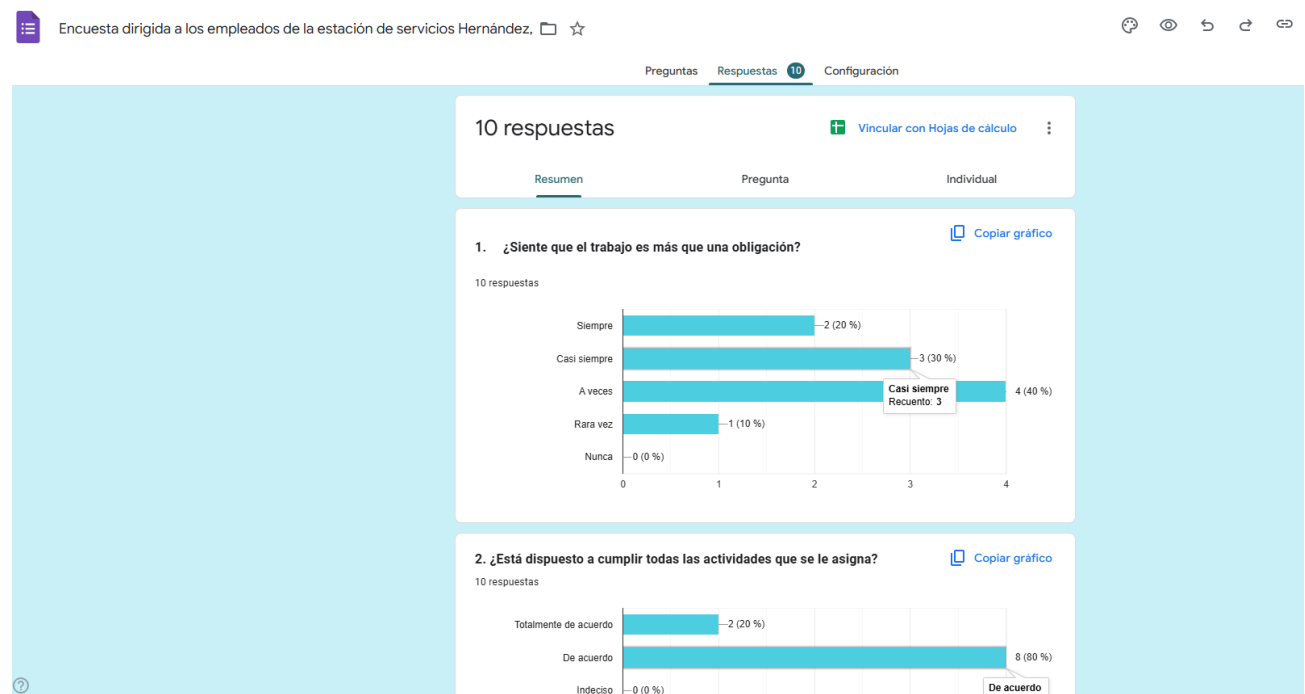
**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**UPSE**

**1. ¿Siente que el trabajo es más que una obligación?**

Siempre



# Apéndice 11

## Tutorías

HENERY LOPEZ TESIS - Word

LOPEZ SORIANO, HENE... Compartir

Está compartiendo la pantalla Dejar de compartir

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA	
Clima laboral de la estación de servicios Hernández, Cantón La libertad, 2024	¿De qué manera afectaría el mal clima laboral en estación de servicios Hernández, Cantón La libertad, 2024?	Proponer acciones de mejora para el clima laboral de la estación de servicios Hernández, Cantón La libertad, 2024	Le ejecución de acciones efectivas del clima laboral impulsará el desarrollo de la estación de la estación de servicios Hernández, Cantón La Libertad,2024	VI. Clima Laboral	X.1.1 Motivación	Compromiso	DISEÑO: NO EXPERIMENTAL	
	1. ¿Cómo influye el sistema de desarrollo personal en la estación de servicios Hernández?	<b>ESPECIFICOS</b> 1. Evaluar el sistema de desarrollo personal de la estación de servicios Hernández				X.1.2 Condiciones de trabajo	Reconocimientos	ENFOQUE: MIXTO CUALITATIVO Y CUANTITATIVO
	2. ¿Cuál son las condiciones de trabajo que afecta el clima laboral de la estación de servicios Hernández?	2. Describir las condiciones de trabajo en la estación de servicios Hernández				Capacitación	ALCANCE: DESCRIPTIVO	
	3. ¿Cómo afecta la comunicación de los empleados de la estación de servicios Hernández?	3. Analizar la comunicación de los empleados de la gasolinera			X.1.3 Comunicación	Ambiente físico	MÉTODOS: DEDUCTIVO Y ANALITICO	
						Carga de trabajo	POBLACIÓN: CLIENTES PERSONAL	
						Canales de comunicación	MUESTRA INSTRUMENTOS: GUIA DE ENTREVISTA, CUESTIONARIO.	
						Relaciones interpersonales	HERRAMIENTAS: GOOGLE FORMS, SPSS, EXCEL	

Página 5 de 6 544 palabras Español (España)

27°C Prac. despejado

22:22 24/3/2025

Está compartiendo la pantalla Dejar de compartir

Archivos Inicio Insertar Dibujar Diseño Disposición Referencias Correspondencia Revisar Vista Ayuda Acrobat Comentarios Edición Compartir

Calibri (Cuerpo) Fuente Párrafo Estilos Edición Adobe Acrobat Voz Editor Complementos MathType

La gestión del clima laboral es un reto que incrementa constantemente más en las estaciones de servicios, donde los empleados son expuestos a horarios de trabajo extensos, inseguridades como es la delincuencia y altos niveles de presión constante al atender la llegada de cada cliente. Por esta razón varios estudios realizados demuestran que el clima laboral puede ser un elemento primordial para el correcto rendimiento de cada trabajador (Acuña, 2021)

Para Vidal y Cadenas (2022) comentan que el clima laboral ser presenta de dos dimensiones como es la física y la psíquica, lo cual es el entorno donde labora como la iluminación, ventilación, insumos dados, recursos y adicional todo lo mental que se proporciona como la actitud de cada individuo al atender a un cliente. De lo expresado se puede decir que el clima laboral depende de que cada trabajador tenga la mejor actitud de acuerdo al medio en que labora dando una atención al cliente oportuno y cumpliendo con los objetivos que se plantea una organización.

A nivel mundial, varios estudios realizados muestran que el tema se va desarrollando tomando importancia que si logra un buen clima laboral no solo se puede generar una ventaja competitiva para todas las empresas, sino que esta va directamente a generar servicios de alta calidad para los consumidores, lo cual llama la atención y atrae a los clientes dándoles a los colaboradores habilidades y evitando la constante rotación del personal, lo que aumentara la productividad y economía favorable para la organización. (Ruiz, Salazar, & Valdivia, 2023)

Página 3 de 21 3572 palabras Español (Ecuador) Predicciones de texto: activado Accesibilidad: es necesario investigar Concentración

Indice merval +4.07%

9:36 11/4/2025

**Apéndice 12**  
Anexos de la ficha de observación



## Apéndice 13

### Cronograma de actividades



UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
PERÍODO ACADÉMICO 2025-1  
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

TIPO DE TUTORIAS: TITULACIÓN

MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

		PERIODO ACADÉMICO 2025-1															
		MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
SEMANAS		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
No.	Actividades planificadas																
1	Presentación de los Anteproyecto																
	Designación de tutores y especialistas																
	Aprobación de temas																
2	Desarrollo de los trabajos de Integración Curricular:																
	Introducción																
	Capítulo I Marco Referencial																
	Capítulo II Metodología																
	Capítulo III Resultados y Discusión																
	Conclusiones, Recomendaciones, Resumen																
	Certificado de Antiplagio																
	Entrega de informe por parte de los tutores																
3	Entrega de archivo digital del TIC a profesor guía																
	Entrega de trabajos de titulación a los especialistas																
	Revisión y calificación de los trabajos																
	Informe de los especialistas (Calificación basada en la rúbrica)																
4	Entrega del archivodigital del trabajo final al docente guía																