



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

**TEMA:**

**CLIMA LABORAL DE LA MICROEMPRESA MORAELECSA, CANTÓN SANTA  
ELENA, AÑO 2024**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

**Helen Elizabeth Figueroa Panchana**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2025**

### **Aprobación del profesor tutor**

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “**Clima laboral de la microempresa MORAELECSA, cantón Santa Elena, año 2024**”, elaborado por la Srta. **Helen Elizabeth Figueroa Panchana**, 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,**

---

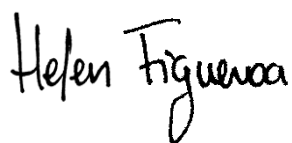
**Ing. Jacqueline Bacilio Bejeguen, PhD.**  
**Profesor tutor**

### **Autoría del trabajo**

El presente Trabajo de Titulación denominado “**Clima laboral de la microempresa MORAELECSA, cantón Santa Elena, 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, **Helen Elizabeth Figueroa Panchana** con cédula de identidad número **2450152489** 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



---

**Helen Elizabeth Figueroa Panchana**

**C.C. No: 245015248-9**

## Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis padres, Rubén Figueroa y Grace Panchana, quienes han sido mi principal fuente de motivación y fortaleza. Gracias por su amor incondicional, su sabiduría y por enseñarme que, con esfuerzo y dedicación, cualquier objetivo es alcanzable.

A mi hermano Steven Figueroa, por su compañía constante y por ser un ejemplo de esfuerzo y perseverancia.

A toda mi familia, por estar siempre a mi lado, por su apoyo constante y por ser mi mayor inspiración en cada paso.

También agradezco a Dios, por iluminar mi camino, darme la fuerza para seguir adelante y permitir que este logro sea posible.

Esta dedicación es para todos aquellos que me han acompañado a lo largo de este proceso, creyendo en mí y animándome a seguir adelante.

*Helen Elizabeth Figueroa Panchana*

## **Agradecimiento**

Agradezco profundamente a mi familia, por ser mi pilar fundamental y por brindarme siempre su apoyo incondicional, lo que me ha permitido alcanzar esta meta. Gracias por su amor, paciencia y por estar presentes en cada paso de este camino. Su confianza en mí ha sido una fuente constante de fuerza y motivación.

A esa persona especial, por su amor, paciencia y por acompañarme en los momentos más difíciles, motivándome a seguir adelante con sus palabras y su apoyo incondicional.

A mis amigos, por su compañía, su alegría y sus consejos. Son el mejor grupo que he tenido y me han enseñado lo que realmente significa la amistad. Siempre recordaré las risas compartidas y cómo, juntos, superamos cada duda y desafío.

A la microempresa Moraelecsa y su propietario, por brindarme el acceso a la información necesaria, por su colaboración y por apoyarme en el desarrollo de este trabajo.

A los docentes de la carrera de Administración de Empresas, a mi Tutora, por su valiosa orientación, por compartir su conocimiento y por su constante apoyo y compromiso con mi formación profesional.

A Dios, por darme la fortaleza y acompañarme en cada logro alcanzado.

*Helen Elizabeth Figueroa Panchana*

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

---

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

---

Ing. Carola Alejandro Lindao, MSc.  
PROFESOR ESPECIALISTA

---

Ing. Jacqueline Bacilio Bejeguen, PhD.  
PROFESOR TUTOR

---

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

---

Lic. Julissa González González  
SECRETARIA DE LA CARRERA

## Índice de contenidos

Resumen.....	12
Abstract.....	13
Introducción.....	14
Planteamiento del problema.....	15
Sistematización del problema.....	16
Objetivos de la Investigación.....	17
Objetivo General.....	17
Objetivos Específicos:.....	17
Justificación teórica.....	17
Justificación práctica.....	17
Capítulo I.....	20
Marco Referencial.....	20
Revisión de la literatura.....	20
Desarrollo de teorías y conceptos.....	22
Clima Laboral.....	22
Fundamentos legales.....	33
Capítulo II.....	36
Metodología.....	36
Diseño de la investigación.....	36
Métodos de la investigación.....	37
Población y muestra.....	37
Recolección y procesamiento de datos.....	38
Validación de instrumentos.....	39
Confiabilidad de instrumentos.....	39
Capítulo III.....	41
Resultados y Discusión.....	41

Análisis de los resultados de la entrevista .....	41
Análisis de los resultados de las encuestas.....	45
Discusión.....	66
Conclusiones .....	68
Recomendaciones.....	69
Referencia .....	70

**Índice de tablas**

<b>Tabla 1</b> Tabla de distribución de la población.....	37
<b>Tabla 2</b> Alfa Cronbach .....	40
<b>Tabla 3</b> Género de los encuestados .....	45
<b>Tabla 4</b> Edad de los encuestados .....	46
<b>Tabla 5</b> Compromiso .....	47
<b>Tabla 6</b> Reconocimiento.....	48
<b>Tabla 7</b> Capacitaciones.....	49
<b>Tabla 8</b> Ambiente Físico .....	50
<b>Tabla 9</b> Carga de Trabajo .....	51
<b>Tabla 10</b> Canales de Comunicación .....	52
<b>Tabla 11</b> Tipos de Liderazgo .....	53
<b>Tabla 12</b> Relaciones Interpersonales .....	54
<b>Tabla 13</b> Ambiente Laboral.....	55
<b>Tabla 14</b> Clima Laboral.....	56
<b>Tabla 15</b> Herramienta MEFI .....	58
<b>Tabla 16</b> Análisis GAP .....	60
<b>Tabla 17</b> Reconocimiento Laboral .....	64
<b>Tabla 18</b> Capacitación.....	65

**Índice de figuras**

<b>Figura 1</b> Género del encuestado.....	45
<b>Figura 2</b> Edad de los encuestados.....	46
<b>Figura 3</b> Compromiso.....	47
<b>Figura 4</b> Reconocimiento.....	48
<b>Figura 5</b> Capacitaciones.....	49
<b>Figura 6</b> Ambiente Físico.....	50
<b>Figura 7</b> Carga de Trabajo.....	51
<b>Figura 8</b> Canales de comunicación.....	52
<b>Figura 9</b> Tipos de liderazgo.....	53
<b>Figura 10</b> Relaciones Interpersonales.....	54
<b>Figura 11</b> Ambiente Laboral.....	55
<b>Figura 12</b> Clima laboral.....	56
<b>Figura 13</b> Análisis GAP.....	59

**Índice de Apéndices**

<b>Apéndice 1</b> Matriz de consistencia.....	78
<b>Apéndice 2</b> Guía de entrevista al propietario de Moraelecsa.....	79
<b>Apéndice 3</b> Cuestionario de encuestas a trabajadores.....	81
<b>Apéndice 4</b> Solicitud para Carta aval.....	85
<b>Apéndice 5</b> Carta Aval.....	86
<b>Apéndice 6</b> Cronograma de actividades para el Trabajo de Titulación.....	87
<b>Apéndice 7</b> Solicitud de aprobación del tema.....	88
<b>Apéndice 8</b> Informe de validación de entrevista.....	89
<b>Apéndice 9</b> Informe de validación de encuesta.....	90
<b>Apéndice 10</b> Ficha de informe de opinión de expertos.....	91
<b>Apéndice 11</b> Evidencia de encuesta realizada en Google Forms.....	92
<b>Apéndice 12</b> Evidencia de ingreso de datos en SPSS.....	92
<b>Apéndice 13</b> Evidencia de ingreso de respuestas en SPSS.....	93
<b>Apéndice 14</b> Evidencia de entrevista dirigida al Gerente General.....	93
<b>Apéndice 15</b> Certificado Antiplagio.....	94
<b>Apéndice 16</b> Evidencia de tutorías.....	95



## **Clima laboral de la microempresa MORAELECSA, cantón Santa Elena, año 2024**

**Autor:**

Helen Elizabeth Figueroa Panchana

**Tutor:**

Ing. Jacqueline Bacilio Bejeguen, PhD

### **Resumen**

El presente trabajo investigativo analiza el clima laboral de la microempresa MORAELECSA, debido a que factores como el reconocimiento y capacitaciones afectan el rendimiento del personal. El principal objetivo de la investigación es determinar las estrategias que potencien el clima laboral de MORAELECSA cantón Santa Elena, año 2024. La metodología empleada fue de tipo no experimental con alcance descriptivo y un enfoque mixto, es decir, se combina el enfoque cuantitativo y cualitativo, además, se aplicó el método analítico e inductivo. La información fue recabada a través de una encuesta dirigida al personal y entrevista para el gerente general. La población total consta de 11 personas y el tamaño de la muestra se determina censal debido a que se incluye a todos los miembros de la población sin excepción alguna, con el fin de no alterar los resultados obtenidos. En la recolección de datos se utilizó como herramienta la plataforma de Google Forms y para el análisis, tabulación y presentación de los resultados se manejó mediante el programa SPSS. Obteniendo como resultado problemáticas leves que impactan negativamente al clima laboral, exponiendo su baja satisfacción con el reconocimiento, las capacitaciones pocas efectivas y eficientes e inconvenientes en la comunicación, lo que crea un entorno poco productivo y comprometido. Por esta razón se diseñan diferentes estrategias que potencien el clima laboral.

**Palabras claves:** clima laboral, reconocimiento, capacitaciones, estrategias.



## **Labor climate of the microenterprise MORAELECSA, Santa Elena canton, year 2024**

### **Author:**

Helen Elizabeth Figueroa Panchana

### **Tutor:**

Ing. Jacqueline Bacilio Bejeguen, PhD

### **Abstract**

This research work analyzes the work environment of the microenterprise MORAELECSA, because factors such as recognition and training affect staff performance. The main objective of the research is to determine the strategies that enhance the work environment of MORAELECSA canton Santa Elena, year 2024. The methodology used was non-experimental with a descriptive scope and a mixed approach, that is, it combines the quantitative and qualitative approach, in addition, the analytical and inductive method was applied. The information was collected through a staff survey and an interview with the general manager. The total population consisted of eleven people, and the sample size was determined as a census because it included all members of the population without exception, in order not to alter the results obtained. The Google Forms platform was used as a tool for data collection and the SPSS program was used for analysis, tabulation and presentation of the results. As a result, we obtained minor problems that negatively impact on the work environment, exposing their low satisfaction with recognition, ineffective and efficient training and communication problems, which create an environment that is not very productive and committed. For this reason, different strategies are designed to enhance the work environment.

**Keywords:** work environment, recognition, training, strategies.

## Introducción

El presente trabajo evidencia la importancia del clima laboral en las MIPYMES, durante este estudio, se examinará el caso de la microempresa MORAELECSA. En la industria eléctrica, la calidad del servicio es fundamental, al hablar de electricidad, se entiende como una fuente de energía fuerte y riesgosa, necesaria para abastecer equipos de corriente, iluminación y maquinarias. Para Jacome Alarcón et al. (2024) una mala manipulación, ocasiona eventos peligrosos como: lesiones, incendios, quemaduras, e incluso puede ser una causa de muerte. Los trabajadores deben ser precavidos, utilizar el equipo adecuado y tomar las medidas necesarias al momento de trabajar con materiales de corriente energética. Es responsabilidad del líder capacitar a su personal, ya que la escasez de una buena formación provoca fallas técnicas, accidentes, desconfianza por parte del usuario y la permanencia de los servicios.

El clima laboral hace referencia a la percepción colectiva que tienen los empleados sobre el entorno de trabajo dentro de una organización. Abarca de factores, como la calidad de las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo, la comunicación interna, las condiciones físicas del lugar de trabajo y las oportunidades de desarrollo profesional. Todos estos elementos influyen significativamente en el bienestar emocional de los trabajadores, así como en su rendimiento y compromiso con la organización. Un clima laboral positivo se caracteriza por un ambiente en el que los empleados se sienten valorados, respaldados y motivados, lo que fomenta no solo la satisfacción laboral, sino también un mayor sentido de pertenencia y productividad. Estos aspectos son de suma importancia debido a que, ayudan a perfeccionar el entorno, y disminuyen riesgos laborales en las instalaciones eléctricas.

A **nivel mundial**, se conoce el clima laboral como factor clave en las organizaciones, gracias a que mantiene conexión primordial con las relaciones laborales. Por esta razón, se refleja un alto interés en comprender el ambiente de las instituciones, debido a su grado de afectación al rendimiento de los colaboradores y como este se ve reflejado en un entorno de trabajo positivo y más productivo según Chiquillo Rodelo et al. (2023). Las organizaciones consideran un gran desafío comprender el entorno en el que sus trabajadores y líderes de equipo coexisten, actualmente se encuentran instituciones donde esta variable presenta un déficit, lo que perjudica negativamente la productividad de los miembros de la compañía. Se debe considerar el nivel de responsabilidad que recae en los colaboradores y la necesidad de tener personal satisfecho y capacitado para garantizar tanto la seguridad como eficiencia del servicio brindado.

Dentro de Latinoamérica, el clima laboral ha tomado cambios con el paso del tiempo, hoy en día se percibe como un concepto de suma importancia, debido a que empresas identificaron diversos componentes que dificultan el desenvolvimiento de los empleados, además, mencionan que el ambiente en el lugar de trabajo se debe más a políticas y valores que se encuentran dentro de la organización, lo que influye la productividad de los trabajadores en espacio laboral según Medina Pariente y Heredia Llatas (2023). El buen ambiente laboral se construye a partir de los valores, políticas y tipo de liderazgo dentro de las instalaciones, como se menciona anteriormente, además, se conoce que, al contar con una cultura organizacional toxica, esta fomentará los conflictos, desmotivación y competencia entre grupos de trabajo.

A **nivel nacional**, se menciona que, para que las MIPYMES optimicen el clima laboral dentro de las instalaciones, es necesario realizar capacitaciones contantemente, reconocer el esfuerzo del personal y que reciban una remuneración adecuada, así el trabajador se siente comprometido con la empresa, y se obtiene un buen desempeño por parte del equipo de trabajo que, a su vez, ayuda a brindar un mejor servicio al cliente como menciona Sumba-Bustamante et al. (2022). Dentro de las empresas eléctricas, este tema también requiere especial relevancia, el uso principal de la electricidad es para equipos de iluminación, de cocción, refrigeración y otros aparatos y equipos manufactureros, una correcta instalación garantiza un funcionamiento seguro y eficiente por parte de los contratadores.

Hoy en día, contar con empresas que brinden este servicio es fundamental, debido a la gran demanda de servicios seguros y eficientes que se recibe, y aunque existen pequeños negocios dedicados a ofrecer estos servicios, la mayoría no garantiza la calidad adecuada, esto se debe a que el personal no dispone con la formación correcta, lo que puede perjudicar a las instalaciones generando algún riesgo. Una empresa con un entorno de trabajo apropiado consigue un personal satisfecho y motivado que presta más atención a los pequeños detalles, es más productivo y, por ende, realiza de mejor su labor

Por esta razón, investigar el clima laboral en las organizaciones es importante para aumentar la eficiencia operativa y promover un ambiente seguro y productivo dentro de las instalaciones, beneficiando al entorno y fortaleciendo el sector eléctrico.

**Planteamiento del problema:** el clima laboral es un componente significativo para el buen funcionamiento de la empresa, ya que afecta de forma directa el rendimiento y bienestar del colaborador. Un entorno negativo se debe a la falta de comunicación, tipo de liderazgo, escasa capacitaciones y condiciones laborales inadecuadas, lo que provoca conflictos,

desmotivación, disminución de productividad por parte del trabajador y reduce las contrataciones del servicio lo que genera menos ingresos poniendo en riesgo la permanencia en el mercado.

En la actualidad, se indica que aproximadamente el 75% de los colaboradores no sienten emocionalmente estable en su puesto de trabajo, lo que ocasiona un clima laboral negativo en las organizaciones como menciona Montesdeoca Párraga (2024). Un ambiente laboral negativo, puede causar bajo nivel de compromiso, emociones negativas, afecta el desempeño y calidad del servicio tal como expresan Andino-Jaramillo y Palacios-Soledispa (2023). Hoy en día, las empresas se olvidan de motivar al personal y fomentar un buen clima laboral por lo que su productividad se ve afectada.

En Latinoamérica, Olivera-Garay et al. (2021) señalan que la baja rentabilidad y eficiencia de las organizaciones, son causada por aspectos tales como, escasa motivación, insuficiencias de incentivos y comunicación, y demás factores que influyen en el clima laboral, lo que impide al empleado desarrollar correctamente sus habilidades y funciones dentro de su puesto de trabajo. Por esta razón, las empresas deben crear un entorno agradable que motive e impulse al colaborador al cumplimiento de metas y objetivos organizacionales.

Dentro de la provincia Santa Elena, Cabrera Romero y Chóez Mejía (2021) mencionan que existe un limitado número de empresas dedicadas a brindar servicios profesionales que cubran las necesidades del mercado, esto se debe a problemas internos en la organización, como un clima laboral tóxico. Con el objetivo de alcanzar esta meta, MORAELECSA deberá adoptar acciones que incrementen un clima adecuado, para evitar insatisfacciones laborales.

El presente trabajo identifica factores tales como: satisfacción laboral, condiciones de trabajo, tipos de liderazgo y comunicación, que influyen en el clima laboral de la microempresa MORAELECSA, lo que afecta negativamente en la contratación de servicio, esto a causa de la baja calidad del trabajo que realizan, por lo que, se busca determinar las estrategias que potencien el clima laboral de la organización. Por este motivo, se plantea la siguiente interrogante en la formulación del problema:

¿Qué estrategias se deben aplicar para potenciar el clima laboral de MORAELECSA?

### **Sistematización del problema**

- ¿Cuál es la situación actual respecto al clima laboral de la microempresa MORAELECSA, cantón Santa Elena?

- ¿Qué factores afectan en el clima laboral de la microempresa MORAELECSA?
- ¿Cuáles son las tendencias destinadas a fortalecer el clima y la satisfacción laboral?

## **Objetivos de la Investigación**

### ***Objetivo General***

Determinar las estrategias que potencien el clima laboral de MORAELECSA cantón Santa Elena, año 2024

### ***Objetivos Específicos:***

- Analizar la situación actual respecto al clima laboral de la microempresa MORAELECSA, cantón Santa Elena
- Identificar los factores que influyen en el clima laboral de MORAELECSA.
- Determinar tendencias que fortalezcan el clima y la satisfacción laboral

**Justificación teórica**, hoy en día se evidencia la dificultad de las empresas para permanecer en un mercado competitivo y de constante cambio. En el que solo aquellas organizaciones que cuenten con un ambiente laboral adecuado podrán enfrentar de manera exitosa a la competencia aumentando las ventas y contrataciones. Cuando el trabajador se encuentra satisfecho se genera un buen del clima laboral, de esta manera habrá una mejor atención al cliente, lo cual incrementa las contrataciones.

En el país, existen empresas que consideran al talento humano parte fundamental para impulsar su producción. Un buen clima laboral dentro de las instalaciones es consecuencia de contar con un personal calificado, y motivado, además, contar con equipo comprometido e incentivado, aumentará la eficiencia y promoverá un mejor entorno laboral dentro de la organización, según Luján Soto (2024). Así mismo, Moreno Bastidas et al. (2020), mencionan que un empleado que realiza su trabajo en un clima laboral agradable ejecuta con mayor eficacia su trabajo, y permanece motivado, alcanzando así las metas empresariales.

Por esta razón, la presente investigación tiene como objetivo identificar los factores principales que afectan el clima laboral e identificar las estrategias que potencien el rendimiento de los trabajadores, obteniendo así un balance entre su desempeño y los objetivos empresariales.

**Justificación práctica**, este proyecto ayudará a la microempresa MORAELECSA situada en el cantón Santa Elena, a identificar estrategias, que ayuden a mejorar el clima laboral

y con él, la productividad, comunicación y calidad del servicio que brindan. MORAELCSA contará con un mejor equipo de trabajo, ya que aumentará el rendimiento y satisfacción de los trabajadores, además de una cultura organizacional positiva. Esto se verá reflejado en los ingresos, permanencia en el mercado y competitividad de la organización. Esta investigación es fundamental para esta y otras empresas que se encuentren en una situación similar y quieran obtener mejores resultados.

La **Idea a defender** de este trabajo es: las estrategias del clima laboral potencian el rendimiento de los trabajadores de MORAELCSA, cantón Santa Elena.

Este trabajo investigativo está constituido por la introducción, donde se detalla de manera específica el planteamiento, formulación del problema y sistematización, incluyendo los objetivos tanto generales como específicos, justificación e idea a defender.

De igual forma se encuentra una estructura conformada por 3 capítulos, que se indica a continuación:

**Capítulo I:** en este apartado se presenta el marco referencial del proyecto, el cual tiene como objetivo dar una base teórica al estudio. Para ello, se incluye una revisión de diferentes trabajos anteriores relacionados con el tema de “clima laboral”, como tesis y artículos científicos. Esta revisión ayuda a conocer qué se ha investigado antes, qué resultados se han obtenido y por qué es importante seguir estudiando este tema. También se explica el desarrollo de las teorías y conceptos relacionados con la variable, así como sus dimensiones e indicadores, que servirán para el análisis. Por último, se mencionan las leyes y normas que respaldan legalmente este proyecto.

**Capítulo II:** para el desarrollo de este trabajo se utilizó un tipo de investigación no experimental, con un alcance descriptivo, cuyo objetivo fue identificar los factores que influyen en el clima laboral de la microempresa. Se aplicó un enfoque mixto, combinando tanto métodos cuantitativos como cualitativos, lo que permitió obtener una visión más completa del problema. Además, se emplearon los métodos analítico e inductivo, con el fin de realizar un análisis detallado sobre la situación actual del clima laboral en Moraelecsa. La información fue recolectada a través de encuestas aplicadas al personal de la empresa y una entrevista dirigida al gerente general. Para la recolección de datos se utilizó la plataforma Google Forms, mientras que el análisis, tabulación y presentación de los resultados se llevó a cabo con el programa estadístico SPSS.

**Capítulo III:** dentro de este capítulo se presentan los resultados y el análisis de los datos obtenidos a través de los instrumentos aplicados en esta investigación. Además, el documento propone una serie de estrategias como respuesta al problema identificado en el estudio. Finalmente, se exponen las conclusiones, las cuales están directamente relacionadas con los resultados obtenidos, y se ofrecen recomendaciones basadas en los hallazgos del presente trabajo de titulación.

## Capítulo I

### Marco Referencial

#### Revisión de la literatura

El clima laboral es de suma importancia, ya que contribuye a mejorar la eficiencia de los colaboradores, permitiendo que desempeñen sus funciones de manera más efectiva. Esto, a su vez, facilita el cumplimiento de los objetivos empresariales y aporta significativamente a la productividad y al éxito general de la organización.

En el artículo de Reyes Pedraza et al. (2021), publicado en la Universidad Autónoma de Nuevo León, denominado “El clima laboral: todo un reto en tiempo de crisis”, redacta que los elementos fundamentales para crecer el ambiente de trabajo son las relaciones interpersonales, materiales, equipos, actividades delegadas por el líder. El objetivo de su trabajo fue analizar el clima laboral del área de Recursos Humanos del Organismo dedicado a proveer los Servicios de Salud en el Estado de Nuevo León. Dentro de su metodología se encuentra una investigación descriptiva – transversal, con diseño experimental, y sus datos fueron recopilados gracias a una encuesta. Como resultado obtuvo que no todos los trabajadores perciben un buen clima laboral, por esa razón es recomienda reconocer los logros de los miembros de la organización y mejorar las actividades de convivencia.

Así mismo, Santana De León (2022) en su investigación titulada “Clima laboral: influencia del liderazgo en el desempeño y eficiencia de los colaboradores en entidades públicas y privadas en la ciudad de Chitré, provincia de Herrera, República de Panamá” realizada en Panamá, señala que existe un aumento por investigar el clima laboral y diversos factores que influyen en los trabajadores teniendo como resultado un bajo rendimiento. Su objetivo general es recopilar información para analizar y evaluar aspectos del clima laboral. Su metodología se basa en un estudio correlacional, de alcance descriptivo, con una muestra de 120 trabajadores, se realizó una encuesta como técnica de recolección de datos y como instrumento el cuestionario. Como resultados se obtiene que los trabajadores no se encuentran satisfechos en su lugar de trabajo y requieren de comunicación, trabajo en equipo y líder eficaz.

En el trabajo investigativo de Ordoñez y Sicha (2024) denominado “El clima laboral en el área de reclamaciones en una empresa de call center en Lima, periodo 2022” realizado en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, afirma que el clima laboral es negativo debido a la escasez de motivación y reconocimiento por parte de la institución. Su objetivo general es determinar las características del clima laboral en el área de reclamaciones

de la empresa American Communication en Lima, periodo 2022. La metodología utilizada es de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, haciendo uso de un diseño no experimental y transversal. Su población y muestra estuvo conformada por un total de 29 trabajadores y la técnica aplicada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Como resultado se presenta que la organización debe implementar políticas de incentivo al personal y programas de capacitación.

Por otro lado, en el trabajo realizado por Fernández (2020) titulado “El clima laboral y su incidencia en el crecimiento de las empresas” realizado en la Universidad Técnica Del Norte expresa que el clima laboral es un factor fundamental en el desarrollo de la organización ya que facilita el cumplimiento de los metas empresariales, con la objetivo de identificar la incidencia del clima laboral en el crecimiento de las empresas, utilizando un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo, utilizando la encuesta y como instrumento el cuestionario. Como resultado del trabajo se concluyó que el clima laboral se ve influenciado directamente con factores como: liderazgo, motivación, reconocimiento, relaciones interpersonales, por lo que se recomienda optimar canales de comunicación entre jefe y empleados, facilitar los instrumentos y materiales adecuados y, por último, considerar a los trabajadores para la toma de decisiones.

En una tesis publicada por Suárez (2023) titulada “Clima laboral en la empresa municipal EMASA-EP, cantón Santa Elena, año 2022” elaborada en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, menciona que el clima laboral hace hincapié a como el trabajador percibe el entorno laboral y que este depende de varios elementos que repercuten en el compromiso, motivación y relaciones laborales, el trabajo tiene como objetivo principal analizar los componentes que afectan el clima laboral mediante los procesos administrativos que permitan el mejoramiento del desempeño laboral de la empresa municipal EMASAEP, cantón Santa Elena. La metodología utilizada fue de alcance descriptivo, con enfoque cualitativo y cuantitativo y método inductivo y deductivo. Con una población de 152 trabajadores, en la cual se aplicó la encuesta y entrevista, los resultados mostraron el bajo rendimiento causado por falencias en la comunicación y liderazgo, de igual forma se elaboró un plan de acción donde se dan a conocer estrategias que mejoren el ambiente organizacional.

## **Desarrollo de teorías y conceptos**

### ***Clima Laboral***

Para González Vásquez et al. (2021) el clima laboral se refiere al grupo de opiniones con base a las emociones de los miembros de la empresa en su lugar de trabajo. Además, abarca aspectos ambientales y psicológicos dentro de la organización que influyen al comportamiento del individuo, es decir, como los trabajadores perciben su entorno laboral.

Por otro lado, Díaz-Morales (2021), redacta que el clima laboral es la satisfacción que tiene el trabajador dentro de su entorno de trabajo, y se basa principalmente en el valor que se le da a su labor diaria. También está relacionado con el equilibrio entre la cantidad de compensación que reciben y la que consideran justa o deberían recibir por su esfuerzo. Un clima laboral positivo no solo depende de las condiciones físicas o económicas, sino también del reconocimiento y respeto hacia el trabajador. Es fundamental que las organizaciones fomenten un clima laboral sano y armonioso, ya que esto contribuye a generar un mayor compromiso, motivación y confianza por parte del personal. Cuando los empleados se sienten valorados y satisfechos, tienden a desempeñarse mejor, lo que a su vez beneficia el crecimiento y buen funcionamiento de la empresa.

Así mismo, López y Castiblanco (2021) un indicador que refleja la apreciación que tienen los trabajadores sobre diferentes características de la organización, especialmente en relación con las condiciones que el jefe o la administración proporcionan para favorecer el desempeño organizacional. Este indicador es fundamental porque permite evaluar cómo esas condiciones influyen en la motivación y satisfacción del personal, con el fin de alcanzar el nivel de productividad deseado dentro de la empresa.

El clima laboral es el ambiente tanto social como emocional que se vive dentro de las empresas, este refleja cómo los colaboradores se sienten respecto a su trabajo, la relación con sus jefes y compañeros de trabajo y sobre las condiciones laborales. Para las empresas es crucial el impacto que tiene el clima laboral en la productividad de los trabajadores, para que así se puedan desenvolver de mejor forma al momento de realizar su labor. Por esta razón, las instituciones deben generar las condiciones laborales adecuadas para que se perciba un excelente entorno organizacional.

Existen factores claves del clima laboral, tales como: comunicación, liderazgo, reconocimiento, satisfacción laboral, ambiente físico, relaciones interpersonales, entre otras que serán mencionadas a continuación:

**Satisfacción laboral:** según Simbron Espejo y Sanabria Boudri (2020) define este factor como actitud del colaborador ante su cargo. Indica la destreza de la empresa para satisfacer las necesidades de los miembros de la organización, además indica que un personal insatisfecho, no acude frecuentemente al trabajo, o llegan a la conclusión de renunciar, así mismo, un trabajador insatisfecho puede ser causa de bajo salario o que no estén de acuerdo con el trato que se les brinda, lo que lleva a que se muestren improductivos.

Para Felipa Huaura (2023) es interpretada como grupo de factores tanto internos como externos, que influyen en la motivación del colaborador, en caso de que estos componentes sean de carácter satisfactorio por parte de la organización, también lo será para el trabajador, caso contrario, los miembros de la organización se apreciarán descontentos, y así, la empresa estaría atrayendo resultados perjudiciales para los objetivos organizacionales.

Actualmente, este indicador es de gran relevancia, muchas empresas demuestran interés en comprender si el trabajador se encuentra satisfecho o insatisfecho en su puesto laboral. Es un factor que demuestra la expresión del colaborador en el lugar de trabajo, puede ser representado por emociones y actitudes tanto positivas como negativas. La satisfacción laboral es el grado de conformidad que siente el personal en cuanto a su trabajo.

**Compromiso:** según Coronado Guzmán et al. (2020), el compromiso dentro de la empresa es la preocupación de todo trabajador hacia la organización, y viceversa, dentro de su estudio menciona las variables que repercuten a la creación del compromiso organizacional, las cuales se pueden clasificar en 3 tipos de compromiso que crea continuidad (desarrollo y formación del personal, empoderamiento y cultura organizacional), normativo (dependencia, confianza y liderazgo) y, por último, afectivo (satisfacción del trabajador en su área, equilibrio psicológico y ambiente laboral).

Para Pezo Arteaga y Paredes Limo (2022), en su artículo mencionan que existen diversos factores que mantienen relación efectiva con el compromiso laboral, en este caso serían el género, salario, comunicación con grandes mandos, habilidades para el control emocional y destreza en el manejo de herramientas tecnológicas. Lo que aumenta la preocupación de la organización por el bienestar de sus colaboradores.

El compromiso organizacional se representa como el grado emocional y de lealtad que el trabajador tiene hacia a la empresa, es decir, como el colaborador se identifica con la organización. Esto abarca no solo en el cumplimiento de sus tareas, sino de la conexión que establece con la institución. Un alto nivel de compromiso indica que el colaborador cumple con las actividades asignadas, busca mejorar y se alinea con los valores empresariales.

**Reconocimientos:** Para Zangaro y Szlechter (2022), se entiende como reconocimiento aquel atributo que aporta sociabilidad instauro subjetividad y elabora criterios de un trabajo bien realizado o de ser un buen profesional, es decir, se le da a conocer al empleado con acciones o palabras que su esfuerzo y dedicación tiene valor en la empresa, lo que conlleva a que se sienta motivada y valoradas.

Según Palacios Serna et al. (2024), afirman que el reconocimiento va más allá de ser una estrategia relacionada al acatamiento del colaborador, se basa en considerar cada una de las cualidades racionales de quienes componen la empresa, Además, hace referencia a incrementar la empatía e involucramiento del colaborador, de tal manera que en las organizaciones se vea un aumento en la responsabilidad y servicio brindado, con el objetivo de incentivar el bienestar social y obtener el éxito empresarial

El reconocimiento laboral es cuando el personal recibe valoraciones positivas por su esfuerzo, logro y buen comportamiento en el trabajo. Puede ser de forma verbal, a través de felicitaciones públicas o con recompensas monetarias. Es fundamental para la retención del talento, en donde se reflejan aspectos tales como la motivación y compromiso. Es necesario que toda empresa reconozca los logros de sus empleados ya sea de manera privada o pública, hace este factor incrementa el responsabilidad y sentido de pertenencia del colaborador, además, ayuda a formar un adecuado clima laboral.

**Capacitaciones:** para Obando Changuán (2020) la capacitación es la formación que el departamento de talento humano ofrece a los trabajadores para adquirir nuevos conocimientos de manera integral, que les beneficie y puedan desenvolverse de manera adecuada en su puesto laboral dentro de la organización.

Durán Solórzano y Martínez Minda (2020), definen las capacitaciones como una herramienta que ayuda a fortalecer las habilidades y capacidades de la atención que se le brinda al usuario, con el fin de actuar a posibles escenarios o inconvenientes que se presenten durante la jornada laboral, es necesario identificar el propósito de las capacitaciones, por ejemplo,

buena comunicación con los miembros de la empresa o adaptación de nuevos recursos tecnológicos, con el fin de ayudar a realizar estas actividades de forma eficiente y eficaz .

La capacitación es un indicador clave en las empresas, debido a que son programas que se generan con el fin de mejorar las habilidades del talento de la empresa, reforzando conocimientos y aumentando su competencia, este se puede llevar a cabo mediante:

- Talleres
- Seminarios
- Cursos dirigidos por especialistas.

Se pueden realizar en modalidad presencial o a distancia (virtual). Las capacitaciones son de suma importancia para las empresas ya que fortalece el desarrollo continuo de cada miembro de la organización y termina siendo un beneficio para la institución.

**Condiciones de trabajo:** según Sabastizagal Vela et al. (2020) redacta que dentro de las condiciones de trabajo se consideran aspectos tales como horario de operación, remuneración y contrato laboral, que equivalen a las condiciones de empleo, además de la seguridad, actividades, higiene, percepción de salud y enfermedades de los miembros de la organización.

Por otro lado, Falomir Frausto (2021), las condiciones de trabajo deben ser supervisadas por los jefes departamentales, que a su vez serán modificados por el jefe de la organización, las cuales no deberán formar coacción hacia la salud y seguridad de los colaboradores, como: condiciones ambientales, agentes químicos, carga de trabajo o sistema de ventilación.

Es fundamental crear un espacio adecuado para los miembros de la institución para así obtener mejor resultados en cuanto su productividad. Así mismo, cada líder se hace cargo de que la tarea asignada al colaborador sea acorde a su capacidad y deberán tener cuidado con el nivel de exigencia, ya que con el pasar del tiempo esto puede generar daño emocional o físico.

Aquí se toman en cuenta factores como:

- **El horario de trabajo:** duración, flexibilidad y descanso.
- **Relaciones laborales:** trato entre compañeros de trabajo y jefes departamentales.
- **Lugar de trabajo:** iluminación, temperatura, ruido e higiene

- **Condiciones de seguridad y salud:** prevención de riesgos laborales y protección ante accidentes.

**Ambiente físico:** Berriel García (2021) menciona en su estudio, que el ambiente físico del área donde se desempeñan va a influir factores como: el ruido que puede ser causa del tráfico o de las mismas instalaciones, iluminación adecuada en el lugar de trabajo, la temperatura que rodea al colaborador, que el aire no este contaminado para evitar enfermedades, distribución o espacio de trabajo que deberá de estar equipado con artículos y materiales acorde a la actividad a realizar.

Por otro lado, Vera Piguave (2022), menciona que ambiente físico se refiere a cualidades que tiene una organización para que los trabajadores realicen sus labores, tales como un ambiente bien iluminado, bioseguridad e higiene debido a que no pueden permitir que los colaboradores se encuentren en condiciones desagradables realizando sus actividades, un sistema de ventilación para que los miembros de la empresa se sienten en un espacio cómodo y agradable, por esta razón la organización se debe encargar de brindar todos y cada uno de estos beneficios a sus partícipes.

El ambiente físico de la organización es el área donde el colaborador realiza sus actividades, y debe disponer de una adecuada iluminación y climatización, un espacio limpio, ordenado, además de contar con cada una de las señaléticas de seguridad, debido a que estas impactan positiva o negativamente el ánimo y rendimiento de los trabajadores.

Un buen ambiente físico mejora la salud, seguridad, motivación y concentración de los trabajadores, no contar con un ambiente adecuado, puede provocar estrés, accidentes laborales, enfermedades, y disminución de rendimiento, requiere atención constante para adaptarse a las necesidades de los colaboradores.

**Carga de trabajo:** Según Esteves Pairazaman y Esteves Pairazaman (2021) la carga de trabajo es el número de actividades excesivas que influyen negativamente en el bienestar del empleado, estas podrían ser estrés, desmotivación o fatiga, causadas por ritmo laboral, presión o exposición a accidentes y riesgos laborales.

Mientras que, para Cruz López et al. (2023) indica que la carga de trabajo en un criterio que se examina desde distintos factores tales como: medioambientales, psicológicos o físicos, que influye en el rendimiento de los colaboradores lo que afecta la calidad del servicio brindado a los usuarios, productividad y la satisfacción del contratante.

La carga de trabajo es el número de tareas que se les asigna a los colaboradores con un tiempo determinado. El exceso de trabajo genera estrés, baja productividad, tareas mal elaboradas y baja motivación, mantener un equilibrio de las actividades delegadas promueve el compañerismo, estimula el sentido de pertenencia e incentiva al trabajador.

**Comunicación:** la comunicación según Contreras Delgado y Garibay Rendón (2020) se conoce como un proceso que cambia constantemente acompañando desde sus orígenes al ser humano, a medida que este evoluciona, interactúa con diferentes grupos sociales. Es un factor que transmite ideas, información pensamiento y sentimientos entre las personas, se utilizan distintos canales, ya sea a través de palabras o gestos, es fundamental para compartir conocimientos y coordinar acciones.

Según Quezada Rodríguez et al. (2020) la comunicación dentro de la empresa abarca cuatro principales funciones, las cuales son: información, motivación, control y testimonio emocional. Este indicador es utilizado para controlar el comportamiento de los trabajadores, la comunicación estimula la motivación debido a que se notifica al empleado las tareas por realizar, lo incentiva y aconseja para un mejor rendimiento, también fomenta la expresión de emociones y frustraciones, proporcionando información para identificar alternativas al momento de tomar decisiones.

La comunicación juega un papel fundamental en el entorno laboral del individuo, esto se debe a que facilita el intercambio de información e ideas entre los colaboradores. Tener una interacción efectiva no solo fomenta el trabajo en equipo, sino que también aumenta la productividad de los empleados. La comunicación es fundamental para coordinar tareas, tomar decisiones, resolver problemas y mantener un buen ambiente de trabajo.

**Canales de comunicación:** Tipán Unaicho y Vargas Anguisaca (2020) indican que son espacios por los cuales la empresa mantiene comunicación con los grupos de trabajo. Estos deberán de reflejar una organización e información adecuada, fomentan una comunicación apropiada entre las distintas áreas departamentales y se percibe a través de imágenes, mensajes o sonidos que expresan opiniones.

Desde la perspectiva de Montesdeoca Párraga (2024), expresa que, actualmente los diversos canales facilitan llegar a otros individuos dentro de las organizaciones, al contar con un canal de comunicación adecuado, se podrá interactuar sin dificultad con los trabajadores y ayudará a mantenerlos informados y actualizados a diversos escenarios que se presenten,

puesto que, hoy en día es de suma importancia contar con una comunicación activa dentro de la empresa.

Con el pasar del tiempo los canales de comunicación evolucionan constantemente debido a las TIC, aunque existen distintas limitaciones, no siempre va a mejorar la comunicación, especialmente si se emplean de forma irregular. Existen distintos canales de comunicación como:

- **Canales formales:** medios oficiales establecidos por la empresa, como reuniones, correos electrónicos, informes o boletines.
- **Canales informales:** son mediante conversaciones, mensajes de textos, chats.
- **Canales escritos:** documentos, correos y memorandos.
- **Canales verbales:** a través de reuniones, llamadas telefónicas, presentaciones y face to face
- **Canales digitales:** como plataformas de mensajerías instantánea y videoconferencias,

**Tipos de liderazgo:** el líder es aquel que tiene la capacidad de guiar a un grupo de personas para el cumplimiento de objetivos, según Geraldo Campos et al. (2020) existen distintos tipos de liderazgos y las organizaciones la adaptan de acorde a sus necesidades, el comportamiento del líder puede alterar el nivel de confianza y satisfacción de los trabajadores en la empresa, de tal forma se mencionan estilos de liderazgos que existen en la actualidad: autoritario, democrático, laissez-faire, burocrático, carismático, informal, formal, situacional, transaccional y transformacional.

Según Hasek de Barbúdez y Ortiz Jiménez (2021) existen distintos tipos de liderazgos, entre ellos el liderazgo instruccional, moral y auténtico, transformacional y distribuido, cada uno es indispensable, debido a que se complementan uno al otro, hoy en día el director de la organización no es el único líder, este autor menciona que cada integrante desde su departamento puede demostrar su liderazgo, promover el trabajo en grupo, una organización adecuada y tomar de decisiones para el bien de la empresa.

Existen varios tipos de liderazgo, entre los más comunes están:

- **Laissez-faire:** permite que los miembros del grupo trabajen de forma independiente, con poca intervención del líder.

- **Democrático:** involucra a todos los miembros en la toma de decisiones, fomentando la participación para alcanzar los objetivos de la empresa.
- **Autocrático:** el líder toma las decisiones de manera unilateral y controla estrictamente las actividades del grupo, esperando obediencia y cumplimiento sin mucha participación de los miembros. Es útil en situaciones donde se requiere rapidez y control.
- **Participativo:** el líder brinda libertad para que todos los integrantes contribuyan, promoviendo un trabajo en equipo orientado al cumplimiento de las metas organizacionales.
- **Liderazgo informal:** es el más común en la vida cotidiana y se basa en personas que, por su personalidad, asumen un rol de liderazgo sin una autoridad formal. Este tipo de liderazgo se enfoca en intereses comunes y utiliza un lenguaje más cercano y cotidiano
- **Transformacional:** se enfoca en inspirar y motivar a los colaboradores, promoviendo el cambio positivo y el desarrollo personal y profesional. El líder transformacional busca generar compromiso y entusiasmo para alcanzar metas a largo plazo.

**Relaciones interpersonales:** para Hanco Gomez et al. (2021), desde un enfoque empresarial, se entiende como la capacidad del individuo para laborar y colaborar con sus compañeros de trabajo, teniendo como propósito un objetivo en común, estructurando la labor de día a día para mejorar el desempeño profesional de los demás, tomando en cuenta que todos formamos numerosas relaciones a lo largo del tiempo ya sea con amistades o familiares.

Según Reyes González (2020), redacta que las relaciones interpersonales son una característica fundamental para fortalecer y mejorar la productividad de los integrantes de la organización, así mismo, les ayuda a conseguir interacciones con los demás miembros, esto es una capacidad que se debe perfeccionar y reforzar en todo momento.

Las relaciones interpersonales son los vínculos y maneras de comunicación que se dan en el área de trabajo, entre líderes departamentales y colaboradores. Ayudan a fortalecer el trabajo en equipo y prevenir conflictos, es la conexión entre los miembros de la empresa, un buen manejo, mejora el rendimiento y bienestar de todos. Existen características claves como:

- Comunicación interna
- Respeto mutuo

- Empatía y apoyo
- Trabajo en equipo

### **Tendencias destinadas a fortalecer el clima y la satisfacción laboral**

**Tendencia:** Carrera Cardenas (2023) define tendencia como una preferencia por parte de los individuos hacia algo en concreto durante un periodo determinado, también menciona que hace referencia a la moda debido a que es un elemento que guía las decisiones de las personas (p. 27).

Son prácticas, enfoques y estrategias actuales que las empresas implementan para mejorar el ambiente de trabajo y el bienestar de sus empleados. Dentro de las tendencias destinadas a fortalecer el clima y satisfacción laboral, se encuentran:

***Bienestar de los colaboradores:*** Cáceres Lozano et al. (2023) mencionan que es esencial contar con buenas condiciones laborales, reducir la sobrecarga de trabajo e inseguridad laboral, una forma de promover el bienestar laboral es generando fortalezas y superando debilidades en las instituciones (pp. 97-98).

Se refiere al estado general de salud física y emocional que tienen los trabajadores dentro del entorno laboral, además, implica que los colaboradores se sientan cómodos, saludables, motivados, y apoyados en su trabajo. Promover el bienestar del personal ayuda a aumentar el nivel de productividad y mejorar el clima laboral.

***Comunicación abierta y transparente:*** según Suárez Parada (2024) contar con una adecuada comunicación es fundamental para el correcto desarrollo de las empresas, ya que agiliza el flujo de información, fomenta la colaboración y optimiza la toma de decisiones. Fomentar una comunicación abierta y transparente brinda a los colaboradores conocimientos claves acerca de sus responsabilidades y roles al momento de ejecutar sus tareas (p. 255).

Es un estilo de comunicación en las empresas que permite que la información circule libremente, sin alterar nada, asegurando que todos los miembros de la organización tengan acceso a datos importantes para realizar sus actividades. Este tipo de comunicación incluye compartir aspectos positivos y negativos de forma sincera y responsable.

***Flexibilidad laboral:*** Salgado Jaramillo y Pangol Lascano (2022) definen que la flexibilidad laboral es la capacidad de acoplarse a diferentes condiciones de empleo ante cambios en la forma de trabajar que podrían ser sociales, tecnológicos y ambientales. Contar

con este elemento ayuda a fortalecer la satisfacción laboral, debido a que reduce el estrés y aumenta el rendimiento del personal (p. 190).

La flexibilidad es un enfoque moderno en la gestión del trabajo que permite a los colaboradores y a la empresa adaptar las condiciones, horarios y formas de trabajo según las necesidades tanto del trabajador como de la organización. Este modelo busca encontrar un equilibrio entre cumplir con los objetivos laborales y facilitar la armonización de la vida personal, familiar y profesional.

***Programas de recompensas y reconocimiento:*** Palacios-Serna et al. (2024) indica que estos programas abarcan distintos tipos de reconocimientos y recompensas que se pueden realizar al trabajador, destinados a incrementar la satisfacción del personal, entre ellas se menciona el incremento salarial por el desempeño y esfuerzo en sus actividades, así como la motivación por logros alcanzados (p. 476).

Son sistemas diseñados por las instituciones para identificar, valorar y agradecer el esfuerzo, desempeño y logros de sus colaboradores. Estos programas buscan motivar a los colaboradores, fortalecer su compromiso, aumentar la satisfacción, elevar el sentido de pertenencia y mejorar el ambiente laboral. Cuando se aplican de forma justa y contante, dichos programas contribuyen a crear un clima laboral positivo y productivo.

***Trabajo en equipo:*** Troya Palomino (2024) señala la importancia del trabajo en equipo debido a que promueve la colaboración y comunicación entre trabajadores, aprovecha las fortalezas y une las habilidades de cada persona para alcanzar objetivos en común, obteniendo así un efecto positivo en la productividad (p. 30).

Cuando el personal trabaja de forma colaborativa, se fomenta un ambiente de apoyo mutuo, confianza y respeto, que fortalecen las relaciones interpersonales y reduce conflictos. El trabajo en equipo no solo mejora la productividad, sino que también crea un entorno laboral positivo donde los colaboradores se sienten valorados, felices y motivados

***Oportunidades de desarrollo profesional:*** Mendoza-Armijos (2022) destaca que la implementación de capacitaciones para la formación profesional es fundamental para incrementar la satisfacción laboral, el rendimiento y la retención del talento. Es necesario formar alianzas estratégicas para obtener un mejor resultado en cuanto la efectividad de dichas capacitaciones (p. 51).

Esta tendencia hace referencia a las posibilidades que brinda una empresa para que los colaboradores puedan crecer y aprender, estas oportunidades permiten adquirir nuevas habilidades, mejorar el desempeño, asumir nuevos retos y alcanzar metas profesionales, fortaleciendo el compromiso, satisfacción laboral y retención del talento humano.

**Digitalización:** Vilaplana y Stein (2020) afirman que la transformación digital es el cambio de perspectiva de las empresas, donde factores como la innovación desempeña un rol clave. Hoy en día es de suma importancia que las organizaciones se adapten a los cambios tecnológicos para poder permanecer en el mercado y mantenerse competitivas (p. 116).

La digitalización se ha convertido en una estrategia clave para modernizar y transformar las organizaciones en un entorno cada vez más competitivo y tecnológico. Además, implica el uso de tecnologías digitales para mejorar procesos, facilitar la comunicación, automatizar tareas y ofrecer mejores experiencias tanto a los colaboradores como a los clientes.

**Empoderamiento:** Blanco García y Moros Fernández (2020) mencionan que esta estrategia genera una cultura organizacional fuerte debido a que mejora el compromiso de los colaboradores, genera un nivel alto de motivación y aumenta el trabajo en equipo. Es importante desarrollar esta estrategia en las organizaciones para contribuir a la formación de un clima laboral óptimo (p. 62).

El empoderamiento es una tendencia organizacional que consiste en dar a los trabajadores mayor autonomía, confianza y responsabilidad para tomar decisiones, resolver problemas y contribuir activamente al logro de los objetivos empresariales. Creando un entorno laboral participativo y dinámico, donde los colaboradores no solo cumplen con sus actividades, sino que aportan, lideran y crecen dentro de la organización.

## Fundamentos legales

### Constitución de la República del Ecuador (2021)

#### *Trabajo y seguridad social*

La Constitución ecuatoriana define al trabajo como un derecho fundamental de las personas y una obligación social que contribuye al desarrollo económico, humano y colectivo. Esta norma enmarca al trabajo no solo como una actividad productiva, sino como una expresión de la dignidad humana.

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

**Art. 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico. El Estado garantizará el respeto a la dignidad, una vida decorosa, remuneraciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

El Artículo 33 es una norma base para fomentar un ambiente de trabajo saludable, respetuoso y productivo. Su cumplimiento se traduce en:

- Mejores relaciones laborales.
- Mayor motivación y sentido de pertenencia.
- Reducción del ausentismo y rotación.
- Cumplimiento de estándares internacionales de trabajo decente (OIT).

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

**2.** Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.

**4.** A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.

**5.** Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

**8.** El Estado estimulará la creación de organizaciones de las trabajadoras y trabajadores, y empleadoras y empleadores, de acuerdo con la ley; y promoverá su funcionamiento

democrático, participativo y transparente con alternabilidad en la dirección.

**10.** Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.

### **Ley Orgánica De Servicio Público, LOSEP (2016)**

**Art. 70.-** Del subsistema de capacitación y desarrollo de personal.- Es el subsistema orientado al desarrollo integral del talento humano que forma parte del Servicio Público, a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y valores para la generación de una identidad tendiente a respetar los derechos humanos, practicar principios de solidaridad, calidez, justicia y equidad reflejados en su comportamiento y actitudes frente al desempeño de sus funciones de manera eficiente y eficaz, que les permita realizarse como seres humanos y ejercer de esta forma el derecho al Buen Vivir.

**Art. 71.-** Programas de formación y capacitación. - Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación. Se fundamentarán en el Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y en la obligación de hacer el seguimiento sistemático de sus resultados, a través de la Red de Formación y Capacitación Continuas del Servicio Público para el efecto se tomará en cuenta el criterio del Instituto de Altos Estudios Nacionales - IAEN.

**Art. 229.-** Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores. Las obreras y obreros del sector público estarán sujetos al Código de Trabajo. La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia.

### **Código de Trabajo (2020)**

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

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

**Art. 410.- Obligaciones respecto de la prevención de riesgos.** - Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida. Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo.

**Art. 427.- Trabajadores que operen con electricidad.** - Los trabajadores que operen con electricidad serán aleccionados de sus peligros, y se les proveerá de aisladores y otros medios de protección.

## Capítulo II

### Metodología

La metodología según Jiménez Mora et al. (2023) es el conjunto de métodos, técnicas y teorías que se utilizan para llevar a cabo una investigación o un estudio, y que pueden variar según la disciplina o el área del conocimiento. A través de la metodología, se seleccionan las herramientas adecuadas para recopilar, analizar e interpretar datos, lo que permite obtener diferentes resultados y significados según el enfoque aplicado (p. 164). A continuación, se detalla la metodología empleada en este proyecto titulado “Clima laboral de la microempresa Moraelecsa, cantón Santa Elena, año 2024”

#### Diseño de la investigación

Para el desarrollo de este trabajo se utilizó un tipo de investigación **no experimental**, debido a que no se manipula la variable y se delimita a observar la realidad sin alteraciones (Bazán Álvarez, 2025, p. 40). Dentro de este proyecto la variable de estudio que no se altera es el clima laboral y las observaciones realizadas permitieron recolectar información precisa que contribuyen a la realización de este trabajo investigativo.

#### Alcance:

Este trabajo es de alcance **descriptivo** puesto que se enfoca en comprender y describir información detallada de la variable a estudiar permitiendo la comprensión de las dimensiones (Santos de la Cruz, 2024, p. 34). En este contexto, la problemática a analizar es el clima laboral con las siguientes dimensiones: satisfacción laboral, condiciones de trabajo y comunicación, con el propósito de identificar aquellos factores que afecten el clima laboral de la microempresa Moraelecsa.

#### Enfoque:

Para la realización de este trabajo se empleó un enfoque **mixto**. Según Vizcaíno Zúñiga et al. (2023), es la combinación del enfoque cuantitativo y cualitativo (p. 9729). Para el método cuantitativo se utilizó la encuesta donde se incluyeron 10 preguntas cerradas de selección múltiple aplicada a los colaboradores de Moraelecsa, obteniendo datos numéricos que facilitó la tabulación e interpretación de los resultados y a su vez permitió obtener una conclusión sobre el entorno laboral que maneja la microempresa. Por otro lado, en el método cualitativo se incluye la entrevista con 10 preguntas abiertas, dirigidas al gerente general de manera presencial, recopilando una información más detallada y profunda.

## Métodos de la investigación

Para este proyecto se aplicó el método **analítico** que comprende las causas y efectos de la problemática, en ese caso, bajo rendimiento, escasas capacitaciones, relaciones interpersonales, entre otras. Además, se empleó el método **inductivo** que genera teoría a raíz de la observación, con el propósito de realizar un análisis minucioso de la situación actual del clima laboral de la microempresa Moraelecsa, con el objetivo de conocer el estado de los colaboradores en su área de trabajo. Esta información fue recabada a través de una encuesta dirigida al personal y entrevista para el gerente general. Dicha información recolectada es fundamental para el desarrollo de las respectivas conclusiones y recomendaciones que fortalecerá el entorno de trabajo.

## Población y muestra

### Población:

En esta investigación la población es **finita**, debido al número limitado de personal. La microempresa está constituida por 11 personas, por ende, los instrumentos de recopilación de información serán ejecutados a la población total de la microempresa. En la gerencia tenemos a 1 gerente, seguido 3 mandos medios (jefe administrativo financiero, jefe de talento humano y jefe de planta) y el personal operativo y de apoyo conformado por 7 integrantes (1 secretaria, 1 contadora, 2 personal de media tensión, 2 personal de baja tensión y 1 tablerista) detallados en la siguiente tabla:

**Tabla 1**

*Tabla de distribución de la población*

ESTRUCTURA	CANTIDAD	TÉCNICA	PORCENTAJE
Gerente general	1	Entrevista	9.09%
Mandos medios	3	Encuesta	27.27%
Personal operativo y de apoyo	7	Encuesta	63.63%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>		<b>100%</b>

*Nota:* Estructura detallada de la población estudiada

Para la recolección de información se consideró aplicar la encuesta a los jefes de departamentos y personal operativo y apoyo de Moraelecsa, además, se ejecutó una entrevista al gerente general de la microempresa, se consideró a toda la población debido al número reducido de trabajadores.

### **Muestra**

La muestra se determina como **censal** debido a que se incluye a la totalidad de los miembros que conforman la población, sin dejar fuera a ninguna persona. Esta decisión se toma con el fin de garantizar que los resultados obtenidos sean representativos y precisos, evitando cualquier tipo de alteración que pueda surgir al seleccionar solo una parte de la población, como indica Posso Pacheco et al. (2020, p. 374). Al contar con una población pequeña se incluyen a todos los trabajadores de la microempresa, es decir los 10 colaboradores de Moraelecsa.

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

#### **a) Técnicas de investigación**

Dentro del presente trabajo se plantean distintas técnicas que permitieron obtener la información necesaria para analizarla posteriormente, para este estudio se manejó:

- Una **encuesta**, utilizando la plataforma Google Forms, dirigida a los trabajadores de la microempresa, con el propósito de conocer la percepción que tienen los colaboradores sobre el clima laboral en su lugar de trabajo. Esta herramienta permitió recopilar información específica y detallada, necesaria para identificar cuáles son los aspectos afectados a causa del problema de investigación.
- Así mismo, se diseñó y empleó una **entrevista** que se realizó de manera presencial al gerente general. Esta entrevista incluyó preguntas claras, coherentes y de fácil comprensión, con el objetivo principal de analizar en profundidad la situación actual del lugar de trabajo, además de los métodos que utiliza para fortalecer este factor importante que ayuda al buen funcionamiento de la microempresa.

#### **b) Instrumento**

Como instrumento se empleó la **guía de entrevista**, donde se evidencian 10 preguntas abiertas dirigidas al gerente y propietario de Moraelecsa, con el propósito de identificar como

se divisa el clima laboral dentro de la microempresa. De igual forma, se elaboró un **cuestionario** que consta de 10 preguntas cerradas, encaminadas a los colaboradores de la entidad para determinar el ambiente de trabajo de la organización.

En la recolección de datos se utilizó como herramienta la plataforma Google Forms debido a que permitió crear un cuestionario para la encuesta de manera rápida y sencilla, así mismo de fácil manipulación para los encuestados. Para el análisis, tabulación y presentación de los resultados se manejó mediante el programa IBM SPSS ya que es un software que facilita el ingreso de los datos al igual que la proyección de las ilustraciones tablas, además de ser una herramienta muy versátil, ayudando a la recopilación de información y agilizando la obtención del nivel de confiabilidad (Alfa de Cronbach) que se evidencia en la **Tabla 2**.

### **Validación de instrumentos**

Los instrumentos de recolección de datos utilizados en este trabajo investigativo fueron sometidos a una exhaustiva revisión y evaluación por parte de especialistas altamente capacitados y con amplio conocimiento en la temática de estudio. Estos expertos, con su experiencia y criterio, llevaron a cabo un análisis detallado de los materiales empleados en la investigación, específicamente la encuesta y la entrevista, con el fin de garantizar que ambos instrumentos cumplieran con los parámetros metodológicos establecidos y respondieran adecuadamente a los objetivos del proyecto.

El proceso incluyó la verificación de la claridad, relevancia y validez de las preguntas, así como su capacidad para captar información precisa y pertinente, lo cual es esencial para obtener datos de alta calidad. Gracias a esta revisión, se asegura que los datos recabados sean íntegros, confiables y representativos, lo que constituye una base sólida para el análisis y los resultados del presente proyecto investigativo.

### **Confiabilidad de instrumentos**

Para evaluar el nivel de confiabilidad del instrumento utilizado en esta investigación, se decidió aplicar el Alfa de Cronbach, un método estadístico ampliamente reconocido para medir la consistencia interna de los cuestionarios. Este procedimiento se llevó a cabo utilizando la plataforma IBM SPSS, con el objetivo de obtener una medición precisa y objetiva del grado de fiabilidad de las preguntas planteadas. En este análisis, se consideraron todas las preguntas del cuestionario sin excepción alguna, asegurándose de que cada ítem fuera evaluado de manera integral, donde se obtuvo como resultado un valor superior a 0.7 dando así un mayor

grado de confiabilidad del cuestionario de encuesta aplicada a los miembros de Moraelecsa, señalado en la siguiente tabla:

**Tabla 2**

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	12

*Alfa Cronbach*

*Nota:* Alfa de Cronbach para evidenciar la confiabilidad de la encuesta.

## Capítulo III

### Resultados y Discusión

Para la elaboración del presente proyecto, fue necesario conocer las perspectivas de los miembros de la microempresa, para ello, los instrumentos de recolección de datos que se utilizaron fueron la entrevista hacia el gerente y la encuesta para los colaboradores. Con el objetivo de identificar la problemática y así determinar las estrategias que potencien el clima laboral.

#### **Análisis de los resultados de la entrevista**

Al finalizar la fase de aplicación de las herramientas para la recolección de datos, se presentaron los resultados obtenidos a partir de la entrevista realizada al gerente general de Moraelecsa. Esta información fue de gran utilidad, ya que permitió conocer de manera directa el punto de vista del propietario respecto a la variable clima laboral. Gracias a sus respuestas, se pudo entender mejor cómo percibe y maneja este aspecto dentro de la microempresa, lo cual es fundamental para identificar fortalezas y áreas que requieren mejora en el ambiente de trabajo.

#### **Indicador:** Compromiso

##### **1. ¿Qué estrategias utiliza para fomentar el compromiso de los trabajadores?**

El gerente menciona que se implementan diversas estrategias para promover el compromiso de los trabajadores, destacando entre las más comunes la motivación, las charlas sobre puntualidad, la importancia de una ejecución responsable del trabajo y la orientación hacia la satisfacción del cliente. Además, resalta que, cuando se recibe una respuesta positiva por parte del cliente, se comunica de manera inmediata a los colaboradores, de forma que puedan reconocer que su esfuerzo, desempeño y dedicación son valorados y tienen un impacto directo en la satisfacción del cliente.

#### **Indicador:** Reconocimiento

##### **2. ¿De qué manera determina si el reconocimiento que brinda es adecuado para los trabajadores?**

El propietario indicó que utiliza tanto el reconocimiento verbal como el económico para premiar el desempeño de los empleados, y para evaluar su efectividad, se enfoca

principalmente en la actitud y comportamiento del colaborador. Señala que es fácilmente evidente cuándo el reconocimiento tiene un impacto positivo, ya que los trabajadores suelen mostrar agrado, felicidad y satisfacción en su actitud. Por otro lado, si un reconocimiento pasa desapercibido por el colaborador, es claro que no se ha logrado una valoración favorable de su trabajo, lo cual señala que la estrategia no ha tenido el efecto esperado.

**Indicador:** Capacitaciones

**3. ¿Cómo evalúa la efectividad de las capacitaciones que brinda a los trabajadores?**

En cuanto a las capacitaciones, el propietario mencionó que se llevan a cabo capacitaciones informales previas a los trabajos que se van a ejecutar, con el objetivo de que los colaboradores amplíen sus conocimientos, aclaren dudas y se preparen mejor para realizar las labores correspondientes. Además, destacó que los servicios ofrecidos abarcan una amplia variedad de campos, por lo que, cuando se va a desarrollar un trabajo de tipo industrial, se programan capacitaciones específicas en esa área. Para evaluar la efectividad de estas capacitaciones y asegurarse de que los colaboradores las hayan asimilado correctamente, se verifica su aplicación en las obras programadas, observando cómo se implementan los conocimientos adquiridos durante el proceso formativo.

**Indicador:** Ambiente físico

**4. ¿Qué medidas considera más importantes para asegurar un ambiente físico adecuado?**

Para tener un ambiente físico adecuado, se considera importante que los trabajadores tengan una carga de trabajo manejable. Si la carga laboral es demasiado alta, esto se reflejará en el comportamiento de los empleados y afectará su productividad. También se menciona que es esencial proporcionar una buena movilidad y asegurarse de que el ambiente y el clima del lugar donde se va a realizar el trabajo estén en buenas condiciones. Esto ayuda a que los trabajadores se sientan cómodos y puedan desempeñar sus tareas de manera efectiva.

**Indicador:** Carga de trabajo

**5. ¿Cómo maneja la sobrecarga de trabajo en su equipo?**

En Moraelecsa se maneja la carga laboral de manera equilibrada, asignando las tareas de forma justa y evitando presionar a los trabajadores para cumplir con los plazos en tiempos demasiado cortos. Los operarios cuentan con horarios establecidos que permiten una organización adecuada del trabajo. Además, en el campo eléctrico, el abastecimiento de energía es crucial, y muchos lugares no pueden soportar jornadas largas de corte, lo que es un requisito para algunos trabajos eléctricos. En estos casos, si el tiempo es limitado, no se obliga al trabajador a actuar con rapidez. En su lugar, se buscan alternativas para evitar que se genere una sobrecarga laboral y así garantizar que el trabajo se realice de manera segura y eficiente.

**Indicador:** Canales de comunicación

## 6. ¿Cómo fomenta una comunicación efectiva dentro de la organización?

Para fomentar una comunicación efectiva entre los miembros del equipo de trabajo, el gerente general destaca la importancia de establecer una comunicación clara antes de realizar cualquier tarea. El proceso comienza con una planificación que puede ser verbal o escrita, donde se detallan los pasos a seguir. Después, se les da la oportunidad a los colaboradores de expresar sus opiniones y sugerencias, creando un espacio abierto para el diálogo. Finalmente, se consideran las acciones necesarias para optimizar la tarea planificada. De esta manera, se asegura que todos los trabajadores estén alineados y la comunicación fluya de manera eficiente, garantizando una realización efectiva de las tareas.

**Indicador:** Tipo de liderazgo

## 7. ¿Cómo definiría su estilo de liderazgo?

En este caso el estilo de liderazgo que aplica el gerente de Moraelecsa es el liderazgo democrático, expresa que es de su agrado llevar un dialogo abierto con el grupo de trabajo, y en caso de que ingrese nuevo personal trata de establecer una conversación para orientarlo a que se sienta en un ambiente sano y colaborativo, de la misma manera escucha con atención la opiniones y dudas de los trabajadores fomentando la participación y motivación del personal. Considera de suma importancia que persista una buena comunicación entre todos, en este caso colaboradores y líder.

**Indicador:** Relaciones interpersonales

**8. ¿Qué acciones toma para promover relaciones laborales sana y respetuosa dentro del grupo de trabajo?**

En este caso, el propietario menciona que todos los trabajadores mantienen una convivencia armoniosa. No obstante, en caso de que surja algún tipo de conflicto entre los miembros del equipo, siempre se opta por mantener una conversación con las personas involucradas para aclarar el problema. Es fundamental abordar cualquier desacuerdo de inmediato y solucionarlo en el momento. Además, resalta que este enfoque suele ser bastante efectivo en su entorno laboral, contribuyendo a la resolución de conflictos de manera rápida y eficiente.

**Clima laboral**

**9. ¿Cómo identifica y mejora el clima laboral dentro de su equipo?**

El método utilizado para evaluar el clima laboral es la observación, ya que siempre es fundamental prestar atención al ambiente de trabajo. Los empleados tienen un contacto directo con el líder, lo que facilita la comunicación y permite notificar cualquier inconformidad de manera inmediata. Un clima laboral sano se puede identificar cuando se observa a los trabajadores de buen humor, motivados y comprometidos con sus tareas. Por otro lado, un clima laboral tóxico se detecta a través de la forma en que se comunica el personal, o incluso por la ausencia de comunicación, lo que genera un ambiente de trabajo negativo.

**10. ¿Qué señales toma en cuenta para detectar un clima laboral negativo y cómo actúa al respecto?**

El gerente menciona que es fundamental estar siempre atento y alerta a cualquier cambio en el comportamiento del personal. Explica que es fácilmente evidente cuando los compañeros no se sienten cómodos o satisfechos con el ambiente laboral. En esos casos, señala que es el momento adecuado para tomar medidas, tales como reunir a los empleados afectados, organizar charlas grupales o tener conversaciones individuales con los implicados, con el fin de identificar y solucionar cualquier problema que esté afectando el clima de trabajo.

### Análisis de los resultados de las encuestas

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta dirigida a los trabajadores de Moraelecsa, en la cual se evidencian de manera detallada cada uno de los aspectos evaluados. Estos resultados permiten comprender mejor la percepción del personal sobre diferentes temas relacionados con el ambiente laboral y otros factores importantes dentro de la microempresa.

**Tabla 3**

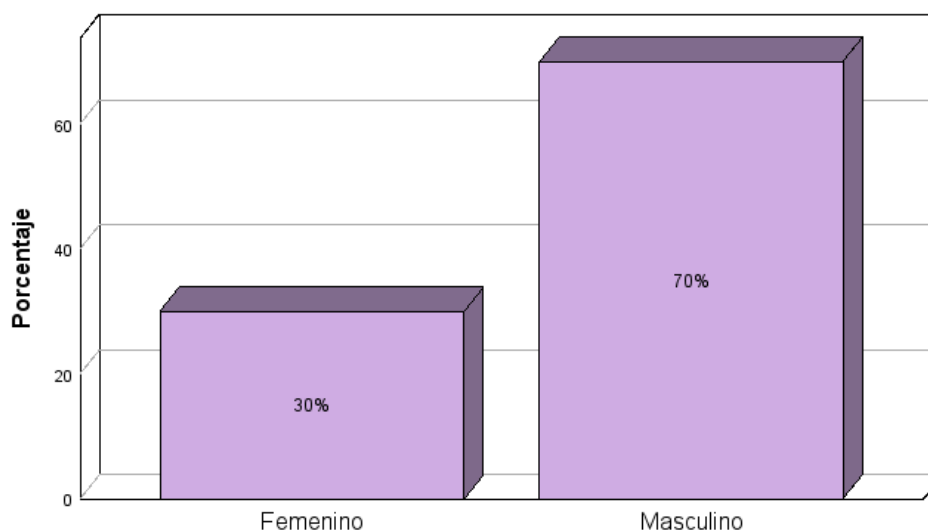
*Género de los encuestados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	3	30,0	30,0	30,0
Masculino	7	70,0	70,0	100,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Información del personal de Moraelecsa

**Figura 1**

*Género del encuestado*



*Nota:* Información del personal de Moraelecsa

Acorde a los datos recabados presentes en la **Tabla 3, Figura 1**, de la encuesta aplicada a los colaboradores de Moraelecsa, cantón Santa Elena, se evidencia que dentro de la microempresa la mayor parte de los trabajadores son de género masculino, obteniendo un

porcentaje menor del género femenino. Lo que significa que el género que lidera en la MiPyME es el masculino.

**Tabla 4**

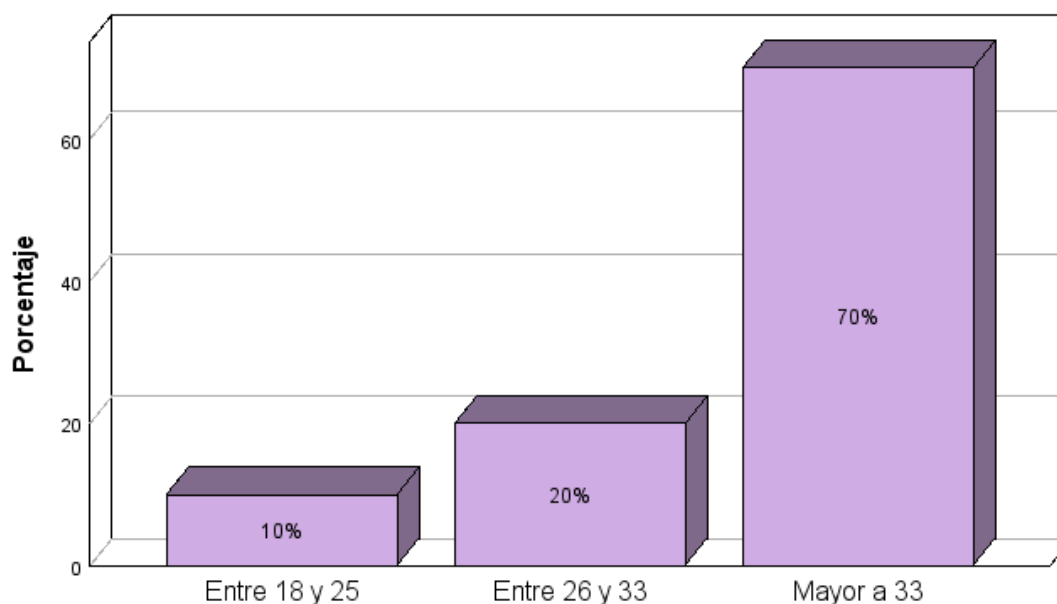
*Edad de los encuestados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Entre 18 y 25	1	10,0	10,0	10,0
Entre 26 y 33	2	20,0	20,0	30,0
Mayor a 33	7	70,0	70,0	100,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Información del personal de Moraelecsa

**Figura 2**

*Edad de los encuestados*



*Nota:* Información del personal de Moraelecsa

De acuerdo con los datos recolectados y representados en la **Tabla 4**, **Figura 2**, se demuestra que el 70% del personal tiene más de 33 años, seguido de trabajadores con edad promedio entre 26 y 33, y una pequeña fracción entre 18 y 25 años, dando a conocer que la microempresa está conformada mayormente por adultos, siendo de suma importancia debido a que puede influir en las decisiones que se reflejan en los resultados restantes.

## 1. ¿Qué tan comprometido se siente con los objetivos de la microempresa?

**Tabla 5**

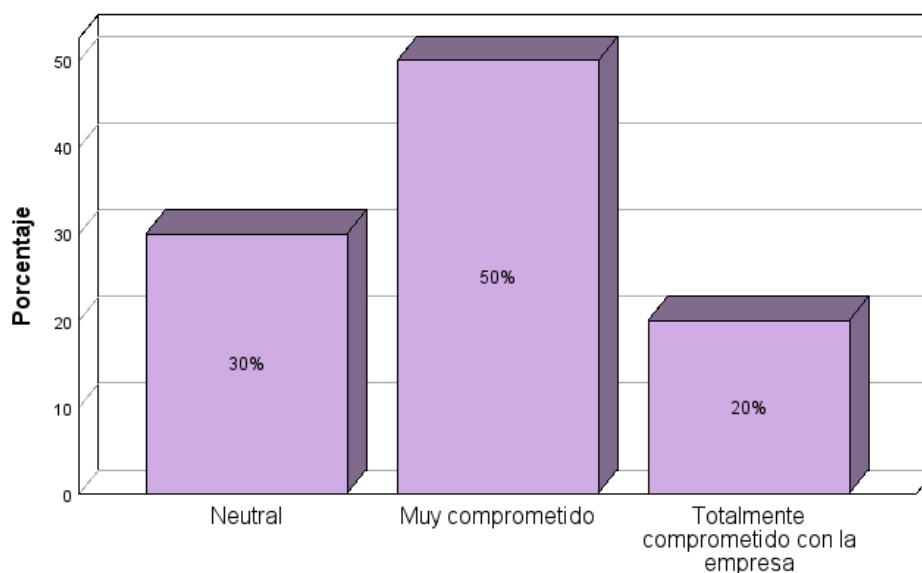
*Compromiso*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente comprometido con la empresa	2	20,0	20,0	20,0
Muy comprometido	5	50,0	50,0	70,0
Neutral	3	30,0	30,0	100,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Información del personal de Moraelecsa

**Figura 3**

*Compromiso*



*Nota:* Información del personal de Moraelecsa

Los resultados obtenidos y evidenciados en la **Tabla 5, Figura 3**, muestra que la mitad de los colaboradores se encuentran comprometidos con los valores y objetivos empresariales, por otro lado, un 30% es imparcial ante esta decisión y un 20% opina que se hallan totalmente comprometidos con la empresa. Es decir, que la mayor parte de los trabajadores depositan todo su esfuerzo y desempeño en las tareas designadas, lo que favorece al cumplimiento de los metas empresariales.

## 2. ¿Se siente satisfecho con el reconocimiento que recibe por su trabajo?

**Tabla 6**

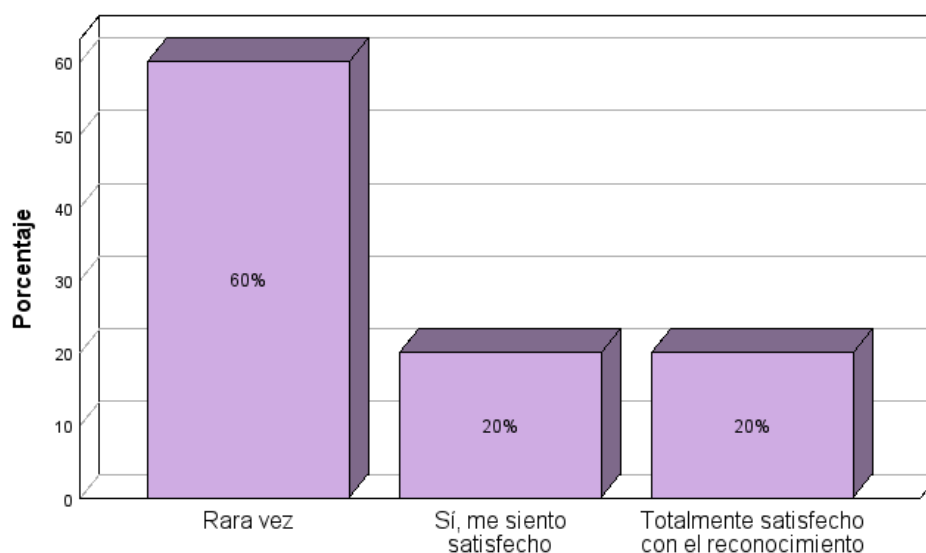
*Reconocimiento*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente satisfecho con el reconocimiento	2	20,0	20,0	20,0
Sí, me siento satisfecho Rara vez	2	20,0	20,0	40,0
	6	60,0	60,0	100,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Información del personal de Moraelecsa

**Figura 4**

*Reconocimiento*



*Nota:* Información del personal de Moraelecsa

Como se observa en la **Tabla 6, Figura 4**, más de la mitad del personal indica que rara vez se siente satisfecho con el reconocimiento que le brinda la microempresa ante su labor, por otra parte, solo un 20% se siente satisfecho con la valoración empresarial y a su vez el 20% restante percibe en su totalidad la satisfacción ante la apreciación institucional. Esto significa que ciertos colaboradores no sienten que la Moraelecsa valora correctamente su trabajo y puede ser motivo de una incorrecta aplicación de estrategias de reconocimiento.

**3. ¿Considera que las capacitaciones que brinda la microempresa son eficientes para su crecimiento profesional?**

**Tabla 7**

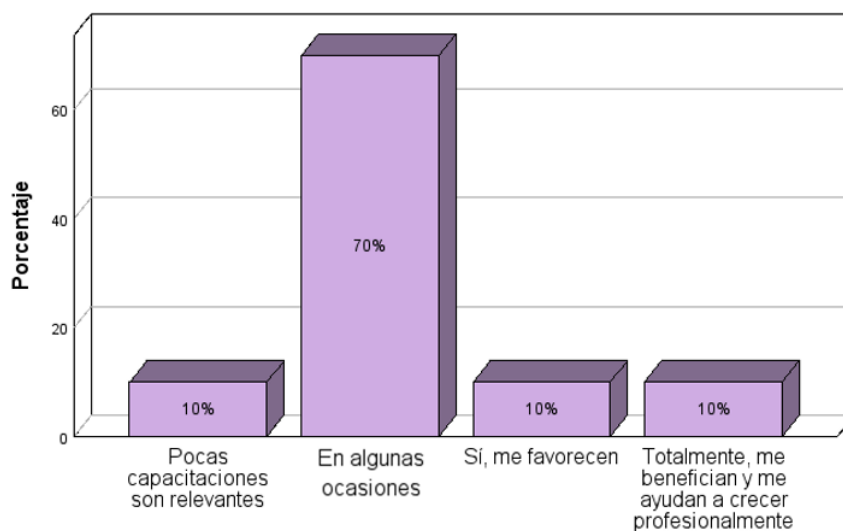
*Capacitaciones*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente, me benefician y me ayudan a crecer profesionalmente	1	10,0	10,0	10,0
Sí, me favorecen	1	10,0	10,0	20,0
En algunas ocasiones	7	70,0	70,0	90,0
Pocas capacitaciones son relevantes	1	10,0	10,0	100,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Información del personal de Moraelecsa

**Figura 5**

*Capacitaciones*



*Nota:* Información del personal de Moraelecsa

Con base a los datos obtenidos acerca de las capacitaciones que brinda Moraelecsa, reflejados en la **Tabla 7**, **Figura 5**, se observa que el 70% de los trabajadores indican que los programas de capacitación son eficientes en algunas ocasiones, un 10% señala insatisfacción con esta dimensión, por último los trabajadores restantes mencionan que si se sienten beneficiados. Esto quiere decir que, para alcanzar la satisfacción total de los colaboradores, es

necesario ajustar el contenido a necesidades reales, de la misma forma hacerlas más dinámicas, para captar total atención por parte del personal.

#### 4. ¿Cómo califica el ambiente físico de su lugar de trabajo?

**Tabla 8**

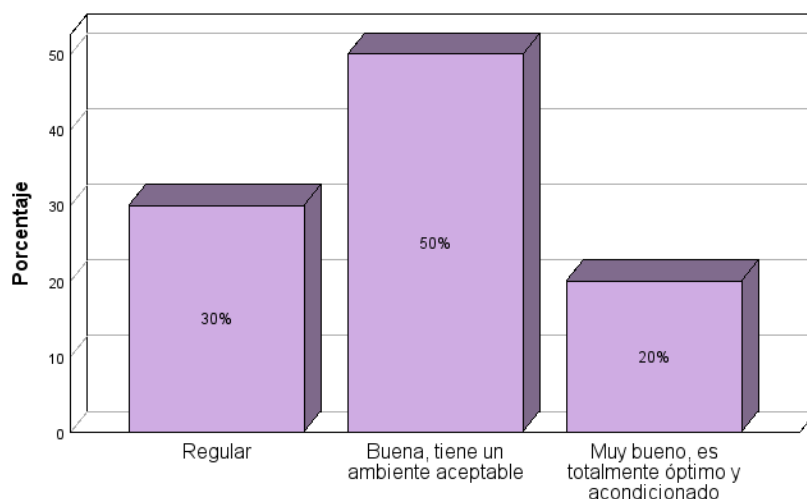
*Ambiente Físico*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno, es totalmente óptimo y acondicionado	2	20,0	20,0	20,0
Buena, tiene un ambiente aceptable	5	50,0	50,0	70,0
Regular	3	30,0	30,0	100,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Información del personal de Moraelecsa

**Figura 6**

*Ambiente Físico*



*Nota:* Información del personal de Moraelecsa

Acorde a los resultados derivados de la encuesta, el personal afirma que percibe un ambiente laboral aceptable, tal y como se observa en la **Tabla 8, Figura 6**. Sin embargo, es importante identificar áreas de mejora para mantener a los colaboradores dentro de un ambiente físico en óptimas condiciones y que realicen su trabajo con mayor motivación.

### 5. ¿Siente que su carga de trabajo es adecuada para su puesto laboral?

**Tabla 9**

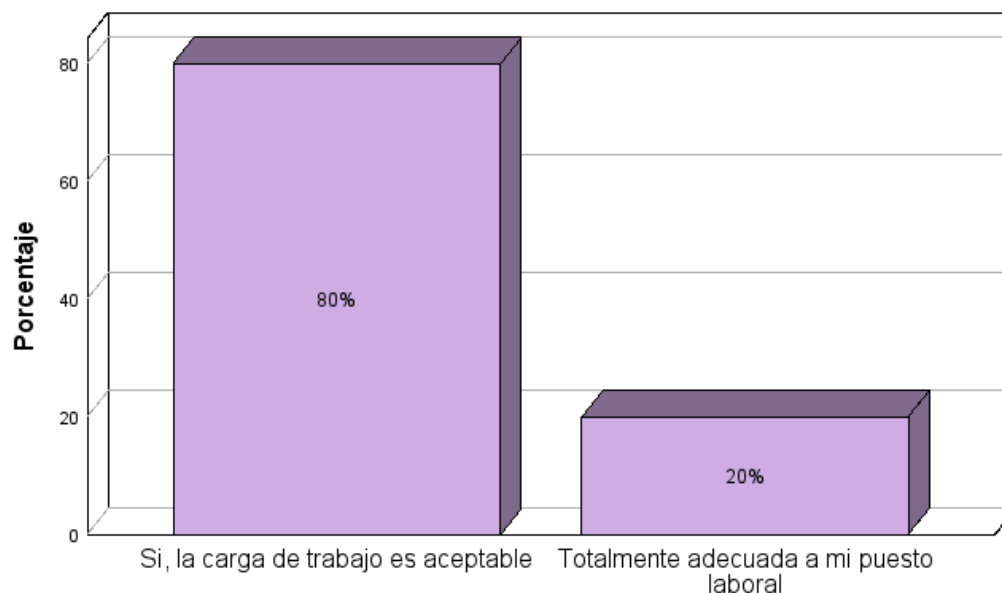
*Carga de Trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente adecuada a mi puesto laboral	2	20,0	20,0	20,0
Si, la carga de trabajo es aceptable	8	80,0	80,0	100,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Información del personal de Moraelecsa

**Figura 7**

*Carga de Trabajo*



*Nota:* Información del personal de Moraelecsa

Dentro de la **Tabla 9**, **Figura 7**, se presentan los resultados de la carga laboral, en el cual se evidencia una respuesta positiva por los colaboradores, es decir, la mayor parte de la población afirma sentirse cómodo con la carga laboral que se les asigna dentro de la microempresa.

## 6. ¿Los canales de comunicación son claros y efectivos?

**Tabla 10**

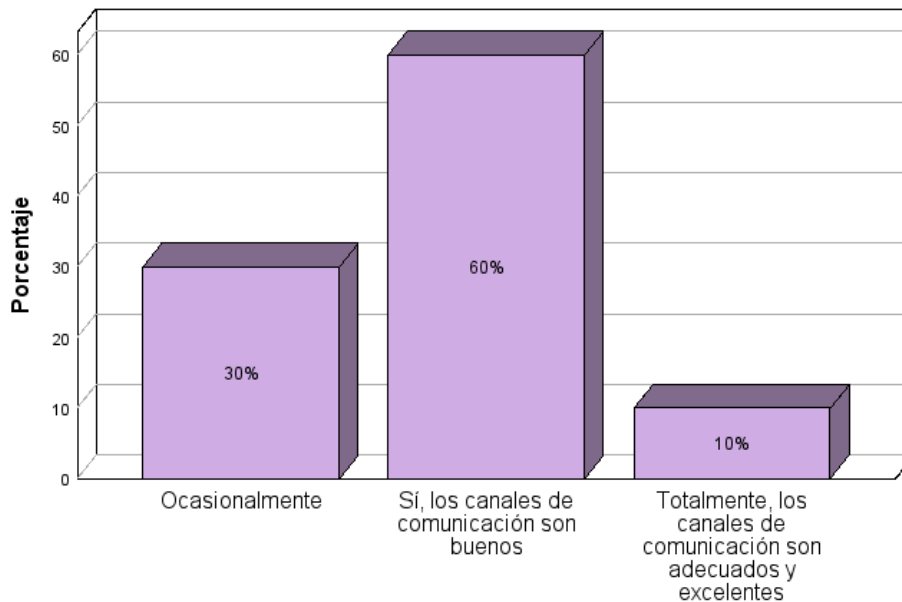
*Canales de Comunicación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente, los canales de comunicación son adecuados y excelentes	1	10,0	10,0	10,0
Sí, los canales de comunicación son buenos	6	60,0	60,0	70,0
Ocasionalmente	3	30,0	30,0	100,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Información del personal de Moraelecsa

**Figura 8**

*Canales de comunicación*



*Nota:* Información del personal de Moraelecsa

Respecto a la efectividad de los canales de comunicación, **Tabla 10, Figura 8**, más de la mitad de los encuestados respondieron positivamente ante esta cuestión, y solo el 30% indicó que en ocasiones la comunicación es escasa. Por ende, es necesario expresar con claridad los mensajes que se quieren hacer llegar al personal, para incentivar las relaciones personales.

## 7. ¿Considera que el líder de su departamento promueve un ambiente de trabajo óptimo?

**Tabla 11**

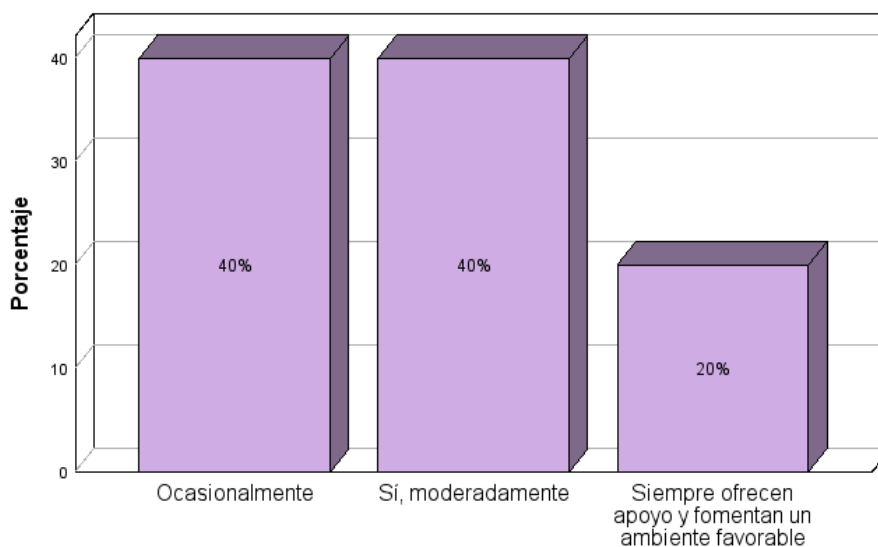
*Tipos de Liderazgo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre ofrecen apoyo y fomentan un ambiente favorable	2	20,0	20,0	20,0
Sí, moderadamente	4	40,0	40,0	60,0
Ocasionalmente	4	40,0	40,0	100,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Información del personal de Moraelecsa

**Figura 9**

*Tipos de liderazgo*



*Nota:* Información del personal de Moraelecsa

Según los datos obtenidos, se revela un resultado favorable acorde a al ambiente de trabajo que promueve el líder departamental, el personal manifiesta que se sienten a gusto ante este punto. Por otro lado, existe un 40% indicando que el líder en ocasiones fomenta un ambiente óptimo. Es decir, que los lideres, toman en cuenta las opiniones e incentivan la participación de manera regulada. Como se puede evidenciar en la, **Tabla 11, Figura 9.**

## 8. ¿Cómo describe las relaciones con sus compañeros de trabajo?

**Tabla 12**

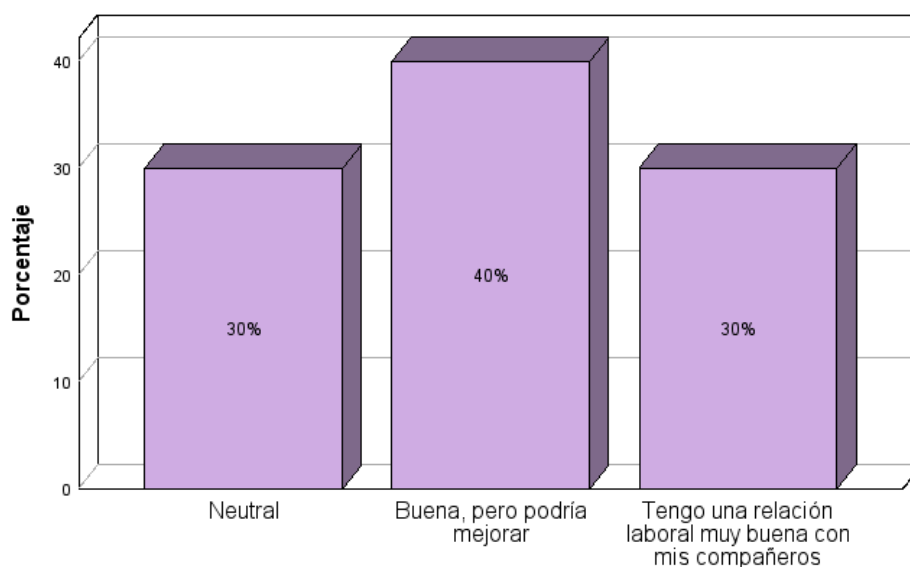
*Relaciones Interpersonales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Tengo una relación laboral muy buena con mis compañeros	3	30,0	30,0	30,0
Buena, pero podría mejorar	4	40,0	40,0	70,0
Neutral	3	30,0	30,0	100,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Información del personal de Moraelecsa

**Figura 10**

*Relaciones Interpersonales*



*Nota:* Información del personal de Moraelecsa

Respecto a la pregunta 8 acerca de las relaciones laborales el 30% declara una postura neutral, mientras el 40% señala agrado con los vínculos sociales de la organización, por último, el 30% restante indican sentirse en armonía con sus compañeros de trabajo. Por ende, se puede concluir afirmando que la microempresa cuenta con un grado de compañerismo alto, observado en la, **Tabla 12, Figura 10.**

## 9. ¿Cómo calificaría el ambiente laboral en su área de trabajo?

**Tabla 13**

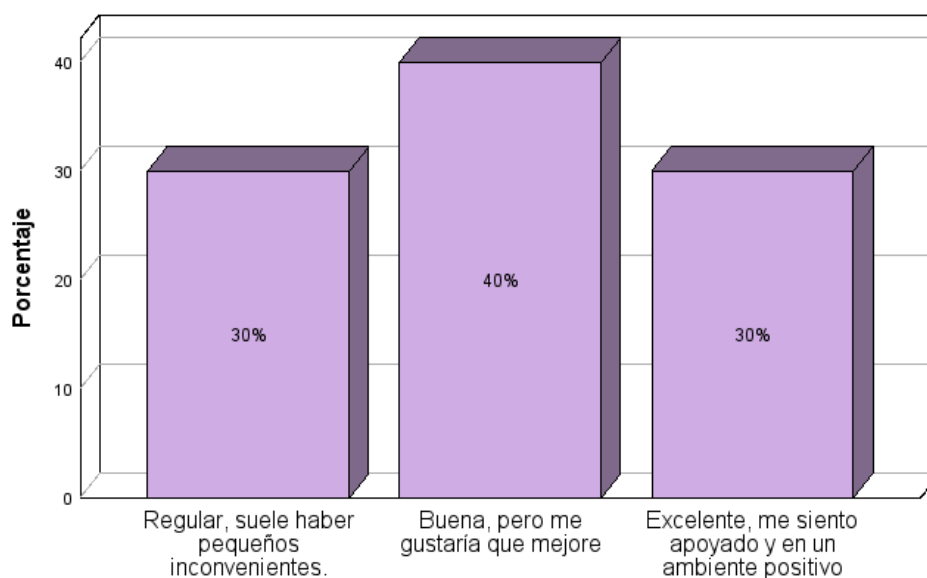
*Ambiente Laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente, me siento apoyado y en un ambiente positivo	3	30,0	30,0	30,0
Buena, pero me gustaría que mejore	4	40,0	40,0	70,0
Regular, suele haber pequeños inconvenientes.	3	30,0	30,0	100,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Información del personal de Moraelecsa

**Figura 11**

*Ambiente Laboral*



*Nota:* Información del personal de Moraelecsa

Dentro de la percepción de los colaboradores ante el clima laboral, se demuestra en la, **Tabla 13, Figura 11**, los datos recolectados, observando que una pequeña parte de la población convive en un ambiente donde existen pequeños conflictos ocasionalmente, y la mayor parte de los encuestados muestran su agrado con la apreciación del entorno laboral.

## 10. ¿Se siente cómodo expresando sus ideas y opiniones en su grupo de trabajo?

**Tabla 14**

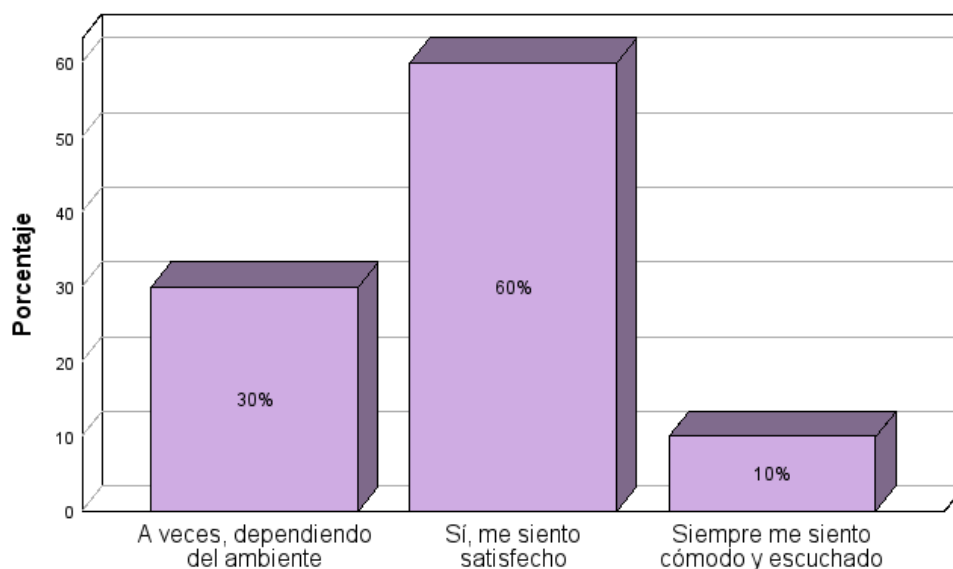
*Clima Laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre me siento cómodo y escuchado	1	10,0	10,0	10,0
Sí, me siento satisfecho	6	60,0	60,0	70,0
A veces, dependiendo del ambiente	3	30,0	30,0	100,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Información del personal de Moraelecsa

**Figura 12**

*Clima laboral*



*Nota:* Información del personal de Moraelecsa

En relación con la pregunta acerca de la comodidad del trabajador al momento de emitir opiniones e ideas, el 30% declara que depende del ambiente en ese instante, los demás colaboradores señalaron que se sienten cómodos y escuchados cuando expresan sus puntos de vista o sugerencias. Demostrado en la, **Tabla 14, Figura 12.**

### **Encuesta:**

- Se demuestra una baja satisfacción por parte de los colaboradores debido al sistema de valoración que emplea Moraelecsa, más de la mitad del personal (60%) señalan que rara vez se sienten satisfecho por el reconocimiento obtenido, esto podría deberse a que los métodos empleados no son los convenientes o no son de forma constante. Cabe recalcar que este es un factor de suma importancia para mantener a los trabajadores motivados y fomentar el compromiso.
- Un 70% de los encuestados indican su inconformidad con el material que brindan las capacitaciones, ya que no las consideran eficientes para su desarrollo profesional.

Una vez interpretados los resultados de las encuestas y entrevistas se realizó un análisis detallado tomando en cuenta la variable principal de la investigación, en este caso el clima laboral. Como parte de este análisis, se elaboró una matriz MEFI (Matriz de Evaluación de Factores Internos) para identificar cuáles son los factores internos que influyen en el clima laboral. Con base en esta información, se desarrollaron estrategias específicas para mejorar dichos aspectos, cumpliendo así con lo establecido en el primer objetivo específico del presente trabajo.

### **Matriz MEFI**

Según Ponce Talancón (2007) el proceso para elaborar una Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI) se compone de cinco etapas, enfocadas en evaluar las fortalezas y debilidades de la organización mediante calificaciones variables. Primero, se deben listar las fortalezas y debilidades para su análisis, asignando a cada factor un peso que varíe entre 0.0 (sin importancia) y 1.0 (muy importante), asegurando que la suma total de los pesos sea 1.0. Luego, se asigna una calificación entre 1 y 4, donde 1 indica baja relevancia y 4 alta relevancia. Posteriormente, se multiplica el peso de cada factor por su calificación correspondiente para obtener su puntuación ponderada. Finalmente, se suman las puntuaciones ponderadas de todos los factores para calcular el total ponderado que refleja la evaluación global de la organización (p. 118).

**Tabla 15***Herramienta MEFI*

<b>Factor crítico de éxito</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Ponderación</b>
<b>Fortalezas</b>			
Relaciones interpersonales	0,15	3	0,45
Ambiente físico	0,10	3	0,30
Tipo de liderazgo	0,15	3	0,45
Comunicación	0,05	3	0,15
<b>Subtotal Fortalezas</b>			<b>1,35</b>
<b>Debilidades</b>			
Reconocimiento	0,30	1	0,30
Capacitaciones	0,25	1	0,25
<b>Subtotal Debilidades</b>			<b>0,55</b>
<b>TOTAL</b>			<b>1,90</b>

**Nota:** Herramienta MEFI

**Análisis:** La herramienta MEFI muestra resultados desfavorables para la microempresa Moraelecsa, obteniendo como puntaje total 1.90 estando debajo de la media estimada, lo que significa que las debilidades tienen mayor impacto.

Dentro de los factores que influyen el clima laboral se consideran los siguientes: reconocimientos, capacitaciones, canales de comunicación, tipos de liderazgo, relaciones interpersonales y ambiente físico, en la cual, gracias a la encuesta y entrevista se determina que dentro de Moraelecsa, dos factores inciden de manera relevante, en este caso, el reconocimiento y las capacitaciones, cumpliendo así con el segundo objetivo específico de esta investigación.

Relacionado al objetivo específico tres que consiste en determinar tendencias de acuerdo con la investigación prolija y resumida en el marco teórico se obtuvo que las tendencias involucradas actualmente son: bienestar de los colaboradores, comunicación abierta y transparente, flexibilidad laboral, programas de recompensas y reconocimiento, trabajo en

equipo, empoderamiento, oportunidades de desarrollo profesional y digitalización. De acuerdo con las debilidades que se han manifestado en el primero objetivo específico, se determina establecer programas de recompensas y reconocimiento, además de proporcionar oportunidades de desarrollo profesional son las tendencias más apropiadas para la microempresa y el diagnóstico realizado previamente.

### **Análisis GAP (Brechas)**

El análisis GAP es una herramienta utilizada en el análisis estratégico que permite identificar la brecha o diferencia entre la situación actual de una empresa y la situación deseada. Es decir, el análisis GAP ayuda a comprender dónde se encuentra una organización en relación con sus objetivos y qué acciones deben tomarse para cerrar esa brecha. El análisis GAP es una ayuda a identificar áreas de mejora y crear estrategias efectivas para alcanzar objetivos específicos dentro de una organización.

### **Figura 13**

*Análisis GAP*



*Nota:* Metodología análisis GAP

**Tabla 16***Análisis GAP*

ASPECTO A EVALUAR	SITUACION ACTUAL	SITUACION DESEADA (OBJETIVO)	BRECHA IDENTIFICADA	ESTRATEGIA PARA CERRAR BRECHA
Reconocimiento	Baja satisfacción por falta de reconocimiento	Que los colaboradores estén satisfechos con el reconocimiento recibido	El reconocimiento es solo monetario o verbal, sin personalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento por el mejor empleado del mes y celebración del día del trabajador</li> <li>- Estrategia peer to peer (P2P)</li> </ul>
Capacitaciones	Programas insuficientes de capacitaciones que favorezcan el crecimiento profesional	Que el personal se sienta capacitado regularmente	Solo se proporcionan charlas de acompañamiento, sin capacitaciones planificadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rutas de aprendizajes personalizadas</li> <li>- Accesibilidad a capacitaciones virtuales por niveles</li> </ul>

*Nota:* Análisis GAP

Para cumplir con el objetivo general de diseñar estrategias que potencien el clima laboral de Moraelecsa, se realizó el análisis GAP o Brechas que consiste en comparar la situación actual del clima laboral con la situación deseada, con base a la evaluación de los factores internos, donde se evidenció una situación desfavorable por parte de los colaboradores, dando a conocer su insatisfacción con el reconocimiento y las capacitaciones que brinda la microempresa. Para conseguir reducir la desconformidad del personal es necesario implementar estrategias direccionadas a fortalecer el sistema de reconocimiento mediante: programas de empleados del mes y día del trabajador, peer to peer (P2P), además de

accesibilidad a capacitaciones virtuales por niveles y rutas de aprendizaje personalizadas con el fin de fomentar el compromiso, aumentar el rendimiento y motivar al personal.

### **Estrategias para potenciar el clima laboral de Moraelecsa**

El objetivo de implementar estrategias para potenciar el clima laboral en Moraelecsa, centradas en el reconocimiento y las capacitaciones, es crear un entorno que valore y fomente el desarrollo profesional de los empleados, mejorando su motivación y satisfacción. A través de un sistema de reconocimiento efectivo, que resalte los logros individuales y grupales, y de programas de capacitación continua, que permitan a los trabajadores adquirir nuevas habilidades y conocimientos, se busca fortalecer el compromiso y la lealtad hacia la empresa, aumentando la productividad y reduciendo la rotación de personal. Estas iniciativas contribuyen a un ambiente laboral positivo, donde los empleados se sienten apoyados y estimulados para crecer, lo que a su vez potencia la cultura organizacional y el rendimiento general de la empresa.

**Reconocimiento laboral:** el reconocimiento es necesario para incentivar constantemente al colaborador al desarrollo de sus actividades en su puesto de trabajo, con la finalidad de incrementar el crecimiento profesional, fortaleciendo el clima laboral de la microempresa, entre los sistemas de reconocimientos se consideran:

1. **Empleado del mes y celebración del día del trabajador:** Crear un sistema sencillo para denominar y anunciar al empleado del mes, con el fin de reconocer al colaborador por su desempeño, puntualidad, además de reconocer el esfuerzo de los trabajadores por la labor diaria demostrando al personal su importancia y lealtad, donde se podría implementar lo siguiente:
  - Certificado personalizado
  - Obsequios, tarjeta de regalo
  - Puntos canjeables por días libres o cursos
  - Nombre y foto en el muro de reconocimiento
  - Día de descanso
  - Agradecimiento público para reconocer el esfuerzo
  - Charlas de derechos laborales
  - Integraciones implementado actividades recreativas y deportes

**2. Estrategia peer to peer (P2P):** Campaña de actitudes para fomentar las interacciones positivas entre compañeros con el objetivo de fomentar un clima laboral armonioso, puede incluir:

- Reconocimiento entre colaboradores donde se denomine a un trabajador por su ayuda o logro (obsequios, tarjetas de regalo).
- Grupos de apoyo para superar obstáculos laborales.
- Foros de discusión.
- Team Building para fortalecer la comunicación y colaboración entre compañeros.

**Programas de capacitaciones:** mediante los programas de formación, el personal capta instrucciones y conocimientos nuevos, que atribuyen el fortalecimiento en el desarrollo de habilidades. Aumentando el nivel de compromiso y satisfacción. Dentro de estas estrategias están:

**1. Rutas de aprendizajes personalizadas:** eficientes al momento de fortalecer el desarrollo individual de los colaboradores, se adapta a las necesidades de cada persona y son eficaces para promover el crecimiento y la retención del talento. Dichas necesidades se pueden identificar a través de:

- Encuestas o entrevistas para determinar el área de interés por persona
- Análisis de desempeño para identificar mejoras

Pueden ser realizadas mediante cursos, actividades, mentorías o sesiones grupales.

**2. Accesibilidad a capacitaciones virtuales por niveles:** accesibilidad a los colaboradores para asistir a cursos talleres o programas de formación, en empresas como:

- COPORSUPER: brinda capacitaciones, asesorías y consultorías virtuales de seguridad y salud laboral, además de programas de prevención de riesgos eléctricos.
- SECAP: brinda capacitaciones para el desarrollo de habilidades de un área determinada a través de cursos o programas donde el aprendiz es evaluado una vez culminada la capacitación.
- AMATIC: ofrece cursos virtuales acerca de electricidad industrial, incorporando estudios de caso, y talleres para evaluar los conocimientos.

## **Beneficios de las estrategias planteada**

Implementar estas estrategias puede traer una serie de beneficios tales como:

- **Motivación y compromiso:** Las iniciativas como el reconocimiento al empleado del mes y la celebración del Día del Trabajador ayudan a aumentar la motivación, el sentido de pertenencia y el compromiso con la organización.
- **Mejora del clima laboral:** Estrategias como el reconocimiento y la cultura peer-to-peer fomentan un ambiente positivo y colaborativo entre los empleados, lo que favorece el trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales.
- **Desarrollo profesional:** Las rutas de aprendizaje personalizadas y las capacitaciones virtuales permiten que los empleados crezcan y se desarrollen profesionalmente, mejorando sus habilidades y competencias de manera continua.
- **Mayor retención de talento:** Cuando los empleados se sienten reconocidos, valorados y tienen oportunidades de aprendizaje, es más probable que se queden a largo plazo en la empresa.
- **Eficiencia y productividad:** La capacitación constante, especialmente a través de recursos accesibles como las capacitaciones virtuales, contribuye a que los empleados sean más eficientes en su trabajo, lo que impacta positivamente en la productividad global.

## Diseño de estrategias

Sistema de reconocimiento para los trabajadores de Moraelecsa

**Objetivo:** Establecer un sistema de reconocimiento adecuado que impulse el compromiso y motivación del colaborador.

**Tabla 17**

### *Reconocimiento Laboral*

ESTRATEGIAS	ACCIONES	RESPONSABLES	RECURSOS	PRESUPUESTO
Reconocimiento por mejor desempeño y Celebración del día del trabajador	<p>Crear un sistema sencillo para denominar y anunciar al empleado del mes</p> <p>Organizar una integración para compartir con los colaboradores</p>	Talento Humano Gerente general	<p>Certificado personalizado, obsequios,</p> <p>Material para actividades recreativas, refrigerios</p>	\$ 85,00
Estrategia peer to peer (P2P)	<p>Fomentar las interacciones entre compañeros</p> <p>Fortalecer la comunicación y colaboración mediante el Team Building</p>		<p>Tarjetas de regalo, material de apoyo y dinámico</p>	\$ 65,00

*Nota:* Reconocimiento laboral

Capacitaciones para los trabajadores de Moraelecsa.

**Objetivo:** Implementar capacitaciones al personal con el fin de generar oportunidades de crecimiento

**Tabla 18**

*Capacitación*

ESTRATEGIAS	ACCIONES	RESPONSABLES	RECURSOS	PRESUPUESTO
Rutas de aprendizajes personalizadas	<p>Evaluar las necesidades individualmente</p> <p>Diseñar rutas de aprendizaje acorde a las áreas de mejora de cada persona</p>	Talento Humano	Cursos, mentorías y materiales	\$ 125,00
Accesibilidad a capacitaciones virtuales	Brindar acceso a plataformas de capacitaciones, acompañado de seguimientos para monitorear el progreso		Licencias o suscripciones a plataformas y herramienta de monitoreo	\$ 25,00 (por persona)

*Nota:* Capacitación

El presupuesto total para la implementación de las estrategias es de \$ 525 anuales, dichas estrategias se logran de forma progresiva para garantizar una ejecución efectiva y alineada

## Discusión

Según los resultados obtenidos de la encuesta, se detectó distintas problemáticas en la microempresa, los mismos que impactan negativamente al clima laboral, exponiendo su baja satisfacción con el reconocimiento y las capacitaciones pocas efectivas, lo que crea un entorno poco productivo y comprometido. Por esta razón se destaca la necesidad de emplear estrategias que potencien el clima laboral, en relación con el Art 326 de la Constitución de la República del Ecuador, donde indica que las personas tienen derecho a laborar en un entorno adecuado que brinde salud, seguridad y bienestar. Mientras que Ordoñez y Sicha (2024) mencionan que, para mantener un entorno laboral favorable, es necesario elaborar políticas de remuneración y aplicar programas de capacitación óptimos y favorables (pp. 64-65). En el caso de Moraelecsa se evidencia limitadas estrategias destinadas a impulsar el entorno de trabajo. Razón por la cual se diseñaron estrategias para fortalecer el ambiente laboral, motivación y satisfacción de los empleados.

El clima laboral se ve afectado por limitados programas de reconocimiento y capacitaciones. Muchos colaboradores no se sienten satisfechos con las oportunidades de desarrollo profesional y un sistema que reconozca su desempeño y dedicación. Lo que indica que, a pesar del esfuerzo de los trabajadores, el ambiente laboral no es totalmente armonioso. Así mismo en el estudio de Reyes Pedraza et al. (2021), donde también se identifica un grado elevado de compromiso por parte de los trabajadores, el personal no percibe un ambiente adecuado. A diferencia de Moraelecsa, este estudio no menciona problemas con capacitaciones y rendimiento, sin embargo presentó la necesidad de fortalecer las actividades de convivencia entre personal.

En el trabajo realizado por Fernández (2020) se obtuvo como resultado que el clima laboral se ve influenciado directamente con factores como: liderazgo, motivación y relaciones interpersonales. Estos resultados evidencian que los colaboradores de la Empresa pública determinan como elemento clave el liderazgo mientras que los trabajadores de Moraelecsa consideran el reconocimiento y capacitaciones como factores determinantes.

Mediante una investigación detallada dentro del marco teórico se presentan las tendencias, como: el bienestar de los colaboradores y flexibilidad laboral que se enfocan en priorizar las necesidades emocionales y personales de los colaboradores, además de mejorar la productividad y satisfacción laboral. En Moraelecsa la relación entre personal suele ser más cercana y estas tendencias pueden tener un mejor resultado al fomentar un entorno positivo y

motivado esto se debe al equilibrio entre vida personal y laboral, así mismo, la interacción entre personal es clave y la falta de comunicación y colaboración podrían dificultar el trabajo a realizar. Al aplicar estas estrategias pueden presentarse inconvenientes en cuanto la gestión de tiempo e integración del equipo si no son bien gestionadas.

## Conclusiones

Las estrategias se crearon a partir de las debilidades en la cual se han establecido dos estrategias por cada debilidad mismas que están descritas y se pueden aplicar para potenciar el clima laboral de manera que los trabajadores miembros de la microempresa se sientan satisfechos y mejoren su rendimiento. De acuerdo con el plan de acción las estrategias cubren un valor de \$525 al año.

En el análisis situacional del clima laboral se utilizó como herramienta la matriz MEFI donde se evidenciaron distintos componentes que influyen en el clima laboral, mismos que afectan directamente a los trabajadores, de modo que, al no percibir un ambiente de trabajo óptimo, este se ve reflejado en el rendimiento y baja calidad del servicio brindado al cliente, que a la larga ocasionará el fracaso de la microempresa.

Se identificaron ocho factores de los cuales 2 influyen en el clima laboral de Moraelecsa, en este caso el reconocimiento y los programas de capacitaciones. Un sistema de reconocimiento inadecuado perjudica el compromiso y motivación del colaborador. No contar con las capacitaciones adecuadas afecta la productividad y la calidad del servicio.

Se determina ocho tendencias relacionadas al clima y satisfacción laboral que de acuerdo con las dos debilidades encontradas se han propuesto programas de recompensas y reconocimiento, además de oportunidades de desarrollo profesional, mismas que fortalecerán el entorno laboral y aumentarán el compromiso promoviendo el éxito de Moraelecsa.

## **Recomendaciones**

Implementar las estrategias propuestas, para fortalecer el clima laboral de la microempresa MORAELECSA, conseguir un mejor rendimiento y desarrollo profesional, aumentar el nivel de satisfacción de los colaboradores e incrementar las contrataciones de servicio para conseguir alcanzar las metas empresariales.

Tomar en cuenta las debilidades reflejadas en la matriz MEFI, para disminuir la insatisfacción respecto al sistema de reconocimiento y los programas de crecimiento profesional, con el fin de brindar un servicio de calidad, mejorar el rendimiento de los colaboradores y cumplir con los objetivos empresariales.

Identificados los factores que influyen en el clima laboral se recomienda establecer un sistema de reconocimiento adecuado a cada ocasión, al igual que los correctos programas de formación asegurando un mejor desenvolvimiento por parte de los colaboradores de la microempresa.

Se identificaron dos tendencias relacionadas con las estrategias, razón por la cual se realizó un plan de acción describiendo los recursos necesarios para una correcta implementación. Es importante realizar evaluaciones periódicas para asegurar que las estrategias establecidas estén siendo ejecutadas de forma apropiada y verificar su efectividad.

### Referencia

- Andino-Jaramillo, R. A., & Palacios-Soledispa, D. L. (2023). Investigación para la aplicación de una estrategia de mejoramiento del clima laboral en una unidad educativa. *Journal of Economic and Social Science Research*, 3(3), 52-75. doi:<https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v3/n3/73>
- Bazán Álvarez, E. E. (2025). *Clima laboral y productividad de los trabajadores en el laboratorio de larvas GABSO, comuna Jambelí, provincia de Santa Elena, 2024. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]*. Repositorio Institucional. Retrieved from <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/12586>
- Berriel García, M. E. (2021). *Entorno físico del espacio de trabajo y su impacto en el clima laboral de las organizaciones en México [Tesis de pregrado, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla]*. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12371/14662>
- Blanco García, Y., & Moros Fernández, H. (2020). Empoderamiento organizacional: Factor protector del bienestar laboral. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 21(2), 60-65. Retrieved from <https://revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/revsyt/article/view/154>
- Cabrera Romero, M. J., & Chóez Mejía, D. M. (22 de Enero de 2021). *Pymes de servicios eléctricos en la provincia de Santa Elena, año 2018*. Universidad Estatal Península de Santa Elena, Administración de Empresas. La Libertad: UPSE, Matriz. Instituto de Postgrado. Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5662>
- Cáceres Lozano, L. F., Acevedo Cárdenas, J. A., Barrios Martínez, V. A., Romero Salinas, L. A., Pérez Peña, A. G., & Contreras Pacheco, F. (2023). Bienestar laboral y su correlación con el compromiso organizacional. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 10(1), 94-111. doi:<https://doi.org/10.24267/23897325.742>
- Carrera Cardenas, E. (2023). *La propuesta de valor y su influencia en la diferenciación de marketing e innovación en las entidades financieras de la ciudad de Arequipa en el año 2021. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]*. Repositorio institucional, Arequipa, Perú. Retrieved from <https://hdl.handle.net/20.500.12773/16818>

- Chiquillo Rodelo, J., Amaya López, N., & Curiel Gómez, R. Y. (2023). Liderazgo y clima laboral en pequeñas y medianas empresas. *Revista Venezolana De Gerencia: RVG*, 28(103), 1295-1311. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.103.23>
- Código del Trabajo. (2020). *Capítulo IV [De las obligaciones del empleador y del trabajador]*. Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic.-2005. [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)
- Constitución de la República del Ecuador. (2021). *Capítulo II [Derecho del buen vivir]*. Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008. [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Contreras Delgado, O. E., & Garibay Rendón, N. G. (10 de Septiembre de 2020). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *Inmediaciones de la comunicación*, 15(2), 43-70. doi:<http://doi.org.10.18861/ic.2020.15.2.3018>
- Coronado-Guzmán, G., Valdivia-Velasco, M., Aguilera-Dávila, A., & Alvarado-Carrillo, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia Tecnológica*(20), 23-32. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715006>
- Cruz López, L. N., Quintero Osorio, J. F., Melo Roa, J. D., & Henao Castaño, Á. M. (2023). Carga laboral de profesionales de enfermería en Unidad de Cuidado Intensivo según Nursing Activities Score. *Revista Cuidarte*, 14(1). doi:<http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.2680>
- Díaz-Morales, D. R. (2021). Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción. *Revista internacional de investigación en ciencias sociales*, 17(2), 245-256. doi:<https://doi.org/10.18004/riics.2021.diciembre.245>
- Durán-Solórzano, S. A., & Martínez-Minda, H. A. (2020). Capacitación del talento humano y la gestión de la calidad en instituciones del sector salud. *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud GESTAR*, 3(6), 2-15. doi:<https://doi.org/10.46296/gt.v3i6.0013>

- Esteves Pairazaman, A., & Esteves Pairazaman, A. (2021). *Calidad De Vida Laboral Y Desempeño Laboral Del Personal De Enfermería Del Centro Médico Municipal De Jesús María-Cuarto Trimestre 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica]*. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.14441/1000>
- Falomir Frausto, K. Y. (2021). *Modelo de atención para la seguridad y salud en el trabajo de los transportistas del sistema público urbano en el Área Metropolitana de Guadalajara, México [Tesis de maestría, Universidad de Guadalajara]*. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12104/98021>
- Felipa Huaura, E. N. (2023). *Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Peralvillo en el año 2021 [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]*. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/10476>
- Fernández Fernández, S. C. (2020). *El clima laboral y su incidencia en el crecimiento de las empresas [Tesis de pregrado, Universidad Técnica del Norte]*. Repositorio Institucional. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10363>
- Geraldo Campos, L. A., Mera Sánchez, A. R., & Perez, E. R. (2020). Importancia de los estilos de liderazgo: un abordaje de revisión teórica. *Apuntes Universitarios*, 10(4), 156–174. doi:<https://doi.org/10.17162/au.v10i4.501>
- Gonzáles Vásquez, J., Ramirez López, R., Terán Ayay, N. T., & Palomino Alvarado, G. d. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1157-1170. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.318](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318)
- Hanco Gomez, M. S., Carpio Maraza, A., & Laura Castillo, Z. J. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@ccion: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 186-194. doi:<https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Hasek de Barbúdez, S. R., & Ortiz Jiménez, L. (2021). Liderazgo: Una Oportunidad de Gestión Educativa. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 17(2), 405-416. doi:<https://doi.org/10.18004/riics.2021.diciembre.405>
- Jacome Alarcón, L. F., León Enríquez, Y. M., Macay Bernita, D. M., & Rodríguez Verdezoto, J. A. (2024). análisis de las principales causas de accidentes eléctricos con relación al

- entorno industrial del país. *Código Científico Revista De Investigación*, 5(3), 312–333. doi:<https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v5/nE2/322>
- Jiménez Mora, J., Moreno Bayardo, M., & Torres Frías, J. d. (2023). curricular, Significados sobre metodología de la investigación en programas de doctorado en Educación. Una exploración desde su componente. *Educación*, 32(62), 161-184. doi:<https://doi.org/10.18800/educacion.202301.007>
- Ley Orgánica del Servidor Público, LOSEP. (2016). *TITULO V [De la Administración Técnica del Talento Humano]*. Registro Oficial Suplemento 294 de 06-oct.-2010. [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_mdt\\_4.3\\_ley\\_org\\_ser\\_p%C3%BAAb.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAAb.pdf)
- López Sánchez, N. M., & Castiblanco Melo, K. A. (2021). Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: Caso Unión Soluciones SAS. *Revista chilena de economía y sociedad*, 15(1), 79-91. <https://rches.utem.cl/?p=1686>
- Luján Soto, R. (2024). Impacto de la motivación en el clima laboral de ámbitos públicos y privados. *Revista Perspectivas de las Ciencias Económicas y Jurídicas.*, 14(1), 101-117. doi:<http://dx.doi.org/10.19137/perspectivas-2024-v14n1a06>
- Medina Pariente, N. M., & Heredia Llatas, F. D. (2023). Clima laboral en los servidores públicos de salud en Latinoamérica. Una revision literaria. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 19(1), 55-68. doi:<https://doi.org/10.18004/riics.2023.junio.55>
- Mendoza-Armijos, H. E. (2022). Impacto de la Capacitación en el Desarrollo Profesional en Organizaciones Ecuatorianas. *Revista Científica Zambos*, 1(2), 51-66. doi:<https://doi.org/10.69484/rcz/v1/n2/27>
- Montesdeoca Párraga, M. Y. (2024). *Clima laboral de los empleados en la Agencia Full Pagos, Cantón La Libertad, año 2023 [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena]*. Repositorio Institucional. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10892/1/UPSE-TAE-2024-0028.pdf>
- Moreno Bastidas, G. R., Pineda López, R. d., & Pineda López, R. C. (2020). La Satisfacción del Ambiente Laboral en el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y

- del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas. *Revista Científica Hallazgos21*, 5(1), 47-56. doi:<https://doi.org/10.69890/hallazgos21.v5i1.396>
- Obando Changuán, M. P. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *Eca sinergia*, 11(2), 166-173. doi:[https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v11i2.2254](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254)
- Olivera-Garay, Y. J., Leyva-Cubillas, L. L., & Napán-Yactayo, A. C. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Ordoñez Ccalla, R. B., & Sicha Chavez, K. G. (2024). *El clima laboral en el área de reclamaciones en una empresa de call center en Lima, periodo 2022 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]*. Repositorio institucional. Retrieved from <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/10708>
- Palacios-Serna, L. I., Cortez-Chavez, C. V., Cueva-Urra, M. A., & Ramírez Ramírez, W. (2024). Reconocimiento del desempeño laboral como principio gerencial en el liderazgo organizacional. *Revista de ciencias sociales*, 30(1), 470-484. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9370051>
- Palacios-Serna, L. I., Cortez-Chavez, C. V., Cueva-Urra, M. A., & Ramírez Ramírez, W. (2024). Reconocimiento del desempeño laboral como principio gerencial en el liderazgo organizacional. *Revista de ciencias sociales*, 30(1), 470-484. doi:<https://doi.org/10.31876/rcs.v30i1.41668>
- Pezo Arteaga, E., & Paredes Limo, E. F. (2022). Compromiso laboral en sector privado a partir de la pandemia por covid-19: una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 3009-3029. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3297](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3297)
- Ponce Talancón, H. (2007). La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 12(1), 113-130. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29212108>

- Posso Pacheco, R. J., Barba Miranda, L. C., León Quinapallo, X. P., Ortiz Bravo, N. A., Manangón Pesantez, R. M., & Marcillo Ñacato, J. C. (2020). Educación Física significativa: propuesta para la contextualización de contenidos curriculares. *Podium. Revista de Ciencia y Tecnología en la Cultura Física*, 15(2), 371-381. Retrieved from [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1996-24522020000200371&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-24522020000200371&lng=es&tlng=es).
- Quezada-Rodríguez, M. R., Quevedo-Barros, M. R., & Torres-Palacios, M. M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 748-778. doi:<https://doi.org/10.35381/r.k.v5i3.920>
- Reyes González, S. V. (2020). *Clima organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, año 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]*. Repositorio Institucional. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5442>
- Reyes Pedraza, M. E., Téllez Castilla, M. D., & García González, J. (2021). El clima laboral: todo un reto en tiempo de crisis. *Vinculatégica EFAN*, 7(1), 342–351. doi:<https://doi.org/10.29105/vtga7.2-68>
- Sabastizagal-Vela, I., Astete-Cornejo, J., & Benavides, F. G. (2020). Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 37(1), 32-41. doi:<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.371.4592>
- Salgado Jaramillo, N. S., & Pangol Lascano, A. M. (2022). La flexibilización laboral en la Industria 4.0. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 5(2), 188-197. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=721778114022>
- Santana De León, M. I. (2022). Clima laboral: influencia del liderazgo en el desempeño y eficiencia de los colaboradores en entidades públicas y privadas en la ciudad de Chitré, provincia de Herrera, República de Panamá. *Visión Antataura*, 5(2), 97-114. <https://revistas.up.ac.pa/index.php/antataura/article/view/2525>
- Santos de la Cruz, A. N. (2024). *Clima laboral y productividad de la compañía de taxi convencional Venus de Valdivia Taxvaldivia S.A., provincia de Santa Elena. 2023 [Tesis*

- de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena*]. Repositorio Institucional. Retrieved from <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/11054>
- Simbron-Espejo, S. F., & Sanabria-Boudri, F. M. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *Cienciamatria*, 6(1), 59-83. doi:<https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.295>
- Suárez Parada, A. M. (2024). Gerencia y comunicación efectiva en organizaciones inteligentes. *Revista Crítica con Ciencia*, 2(4), 243-265. Retrieved from [https://uptvallesdeltuy.com/ojs/index.php/revista\\_criticaconciencia/article/view/89](https://uptvallesdeltuy.com/ojs/index.php/revista_criticaconciencia/article/view/89)
- Suárez Yagual, H. J. (2023). *Clima laboral en la empresa municipal EMASA-EP, cantón Santa Elena, año 2022 [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]*. Repositorio Institucional. Retrieved from <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9336>
- Sumba-Bustamante, R. Y., Moreno-Gonzabay, P. L., & Villafuerte-Peñañiel, N. A. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261. doi:<https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>
- Tipán Unaucho, C. E., & Vargas Anguisaca, W. P. (2020). *MANEJO DE LOS CANALES DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DENTRO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL INTERCULTURAL DEL CANTÓN SAQUISILÍ [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi]*. Repositorio Institucional. <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7158/1/T-001596.pdf>
- Troya Palomino, D. (2024). Comunicación organizacional interna y trabajo en equipo una entidad administradora de servicios de salud. *Revista San Gregorio*, 1(1), 26-39. doi:[https://doi.org/10.36097/rsan.v1iEspecial\\_1.2567](https://doi.org/10.36097/rsan.v1iEspecial_1.2567)
- Vera Piguave, G. E. (2022). *El clima laboral y la productividad de los trabajadores en los galpones San Vicente y Atahualpa del cantón Santa Elena [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]*. Repositorio Institucional. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6808>
- Vilaplana, F., & Stein, G. (2020). Digitalización y personas. *Revista Empresa Y Humanismo*, 23(1), 113-137. doi:<https://doi.org/10.15581/015.XXIII.1.113-137>

- Vizcaíno Zúñiga, P. I., Cedeño Cedeño, R. J., & Maldonado Palacios, I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7658](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658)
- Zangaro, M., & Szlechter, D. (2022). Reconocimiento y trabajo: una mirada desde el posfordismo. *Trabajo y sociedad*, 23(39), 105-125. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=387372886007>

## Apéndice 1

### Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS/ IDEA A DEFENDER	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Clima laboral de la microempresa MORAELECSA, cantón Santa Elena, año 2024	<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>GENERAL</b>				Compromiso	<b>DISEÑO</b> Mixto
	¿Qué estrategias potencian el clima laboral de MORAELECSA?	Determinar las estrategias que potencien el clima laboral de MORAELECSA cantón Santa Elena, año 2024			Satisfacción laboral	Reconocimientos	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> No experimental
	<b>SISTEMATIZACIÓN</b>	<b>ESPECIFICOS</b>	Las estrategias del clima laboral potencian el rendimiento de los trabajadores de MORAELECSA, cantón Santa Elena.	Clima Laboral	Condiciones de trabajo	Capacitaciones	<b>ALCANCE</b> Descriptivo
	¿Cuál es la situación actual respecto al clima laboral de la microempresa MORAELECSA, cantón Santa Elena?	Analizar la situación actual respecto al clima laboral de la microempresa MORAELECSA, cantón Santa Elena				Ambiente físico	<b>METODOS DE INVESTIGACIÓN:</b> Analítico Inductivo
	¿Qué factores afectan en el clima laboral de la microempresa MORAELECSA?	Identificar los factores que influyen en el clima laboral de MORAELECSA.			Comunicación	Carga de trabajo	<b>POBLACIÓN</b> Trabajadores de la microempresa
	¿Cuáles son las tendencias destinadas a fortalecer el clima y la satisfacción laboral?	Determinar tendencias relacionadas a fortalecer el clima y la satisfacción laboral				Tipos de liderazgo	<b>TECNICAS DE INVESTIGACIÓN:</b> Encuesta Entrevista
						Relaciones interpersonales	<b>INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN:</b> Cuestionario Guía de entrevista
							<b>HERRAMIENTAS</b> Google Forms SPSS

## Apéndice 2

*Guía de entrevista al propietario de Moraelecsa*



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



**Tema:** Clima laboral de la microempresa MORAELECSA, cantón Santa Elena, año 2024

**Objetivo de la entrevista:** recaudar información acerca del Clima laboral de la microempresa MORAELECSA, cantón Santa Elena, año 2024

### Preguntas:

**Dimensión:** Satisfacción laboral

**Indicador:** Compromiso

1. **¿Qué estrategias utiliza para fomentar el compromiso de los trabajadores?**

**Indicador:** Reconocimiento

2. **¿De qué manera determina si el reconocimiento que brinda es adecuado para los trabajadores?**

**Indicador:** Capacitaciones

3. **¿Cómo evalúa la efectividad de las capacitaciones que brinda a los trabajadores?**

**Dimensión:** Condiciones de trabajo

**Indicador:** Ambiente físico

4. **¿Qué medidas considera más importantes para asegurar un ambiente físico adecuado?**

**Indicador:** Carga de trabajo

**5. ¿Cómo maneja la sobrecarga de trabajo en su equipo?**

**Dimensión:** Comunicación

**Indicador:** Canales de comunicación

**6. ¿Cómo fomenta una comunicación efectiva dentro de la organización?**

**Indicador:** Tipo de liderazgo

**7. ¿Cómo definiría su estilo de liderazgo?**

**Indicador:** Relaciones interpersonales

**8. ¿Qué acciones toma para promover relaciones sana y respetuosa dentro del grupo de trabajo?**

Clima laboral

**9. ¿Cómo identifica y mejora el clima laboral dentro de su equipo?**

**10. ¿Qué señales toma en cuenta para detectar un clima laboral negativo y cómo actúa al respecto?**

## Apéndice 3

### *Cuestionario de encuestas a trabajadores*



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



**Tema:** Clima laboral de la microempresa MORAELECSA, cantón Santa Elena, año 2024

**Objetivo de la encuesta:** recaudar información con relación al clima laboral a través de los trabajadores de la microempresa MORAELECSA

Estimados colaboradores, agradezco su participación en esta encuesta para conocer ciertos factores y perspectivas sobre este tema de estudio, lea cada pregunta y responda según su criterio.

**Genero:**                    \_\_\_ Femenino                    \_\_\_ Masculino

**Edad:**                    \_\_\_ Entre 18 y 25                    \_\_\_ Entre 26 y 33                    \_\_\_ Mayor a 33

### **Preguntas:**

**Dimensión:** Satisfacción laboral

**Indicador:** Compromiso

**1. ¿Qué tan comprometido se siente con los objetivos de la microempresa?**

- Nada comprometido
- Poco comprometido
- Neutral
- Muy comprometido
- Totalmente comprometido con la empresa

**Indicador:** Reconocimiento

**2. ¿Se siente satisfecho con el reconocimiento que recibe por su trabajo?**

- No me siento satisfecho
- Algo satisfecho

- Rara vez
- Sí, me siento satisfecho
- Totalmente satisfecho con el reconocimiento

**Indicador:** Capacitaciones

**3. ¿Considera que las capacitaciones que brinda la microempresa son eficientes para su crecimiento profesional?**

- No las considero relevantes
- Pocas capacitaciones son relevantes
- En algunas ocasiones
- Sí, me favorecen
- Totalmente, me benefician y me ayudan a crecer profesionalmente

**Dimensión:** Condiciones de trabajo

**Indicador:** Ambiente físico

**4. ¿Cómo califica el ambiente físico de su lugar de trabajo?**

- Muy malo, no es el adecuado
- Malo, poco adecuado a mis necesidades
- Regular
- Buena, tiene un ambiente aceptable
- Muy bueno, es totalmente óptimo y acondicionado

**Indicador:** Carga de trabajo

**5. ¿Siente que su carga de trabajo es adecuada para su puesto laboral?**

- No es adecuada
- No estoy seguro
- A veces es excesiva
- Si, la carga de trabajo es aceptable
- Totalmente adecuada a mi puesto laboral

**Dimensión:** Comunicación

**Indicador:** Canales de comunicación

**6. ¿Los canales de comunicación son claros y efectivos?**

- No existen buenos canales de comunicación
- Pocas veces
- Ocasionalmente
- Sí, los canales de comunicación son buenos
- Totalmente, los canales de comunicación son adecuados y excelentes

**Indicador:** Tipo de liderazgo

**7. ¿Considera que los líderes de su departamento promueven un ambiente de trabajo óptimo?**

- No, los líderes no fomentan un buen ambiente
- Pocas veces
- Ocasionalmente
- Sí, moderadamente
- Siempre ofrecen apoyo y fomentan un ambiente favorable

**Indicador:** Relaciones interpersonales

**8. ¿Cómo describe las relaciones con sus compañeros de trabajo?**

- Muy mala
- Mala
- Neutral
- Buena, pero podría mejorar
- Tengo una relación laboral muy buena con mis compañeros

Clima laboral

**9. ¿Cómo calificaría el ambiente laboral en su área de trabajo?**

- Muy mala, el ambiente es tóxico o poco colaborativo.
- Mala, el ambiente es insatisfactorio
- Regular, suele haber pequeños inconvenientes.
- Buena, pero me gustaría que mejore
- Excelente, me siento apoyado y en un ambiente positivo

**10. ¿Se siente cómodo expresando sus ideas y opiniones en su grupo de trabajo?**

- No, no me siento cómodo

- Algo satisfecho
- A veces, dependiendo del ambiente
- Sí, me siento satisfecho
- Siempre me siento cómodo y escuchado

## Apéndice 4

### Solicitud para Carta aval



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio N° 146 - JXTU-ADE-2025  
La Libertad, 29 de mayo del 2025

Señor.  
JOSE ROBERTO MORA QUIÑONES  
**GERENTE MORAELEC S.A.**  
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 Figueroa Panchana Helen Elizabeth portadora de la Cédula de Ciudadanía N.º 2450152489, estudiante de nuestra carrera, quien expresa su interés en desarrollar su Trabajo de Titulación bajo el tema:

**“Clima laboral de la microempresa MORAELECSA, cantón Santa Elena, 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. ING. Jaqueline Bacilio, 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.



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



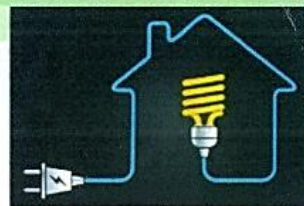
Campus matriz, La Libertad - Santa Elena - ECUADOR  
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781 - 732

**UPSE** ¡crece SIN LÍMITES!

f @ t v www.upse.edu.ec

**Apéndice 5***Carta Aval*

**MORAELECSA**  
SERVICIOS ELÉCTRICOS PROFESIONALES  
RUC: 0919741264001



La Libertad, 01 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. –

Mediante la presente, dejo constancia de que se autoriza a la Srta. **Figueroa Panchana Helen Elizabeth**, titular de la cédula de ciudadanía No. **2450152489**, para llevar a cabo su Trabajo de Integración Curricular titulado “**Clima laboral de la microempresa MORAELECSA, cantón Santa Elena, año 2024**”. De igual manera, se le concede el permiso para aplicar los instrumentos de recolección de datos requeridos en su investigación, los cuales serán utilizados exclusivamente con fines académicos.

Agradeciendo su atención, me suscribo.

**Atentamente,**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'José Roberto Mora Quiñonez', written over a horizontal line.

**José Roberto Mora Quiñonez**  
**Gerente General**

**CELULAR: 0986221085**

**Apéndice 6**

*Cronograma de actividades para el Trabajo de Titulación*



**UNIVERSIDAD ESTATAL 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 ACADEMICO 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													■	■		
3	Entrega de informe por parte de los tutores													■	■		
	Entrega de archivo digital del TIC a profesor guía													■	■		
	Entrega de trabajos de titulación a los especialistas													■	■		
	Revisión y calificación de los trabajos													■	■		
4	Informe de los especialistas (Calificación basada en la rúbrica)														■		
	Entrega del archivodigital del trabajo final al docente guía															■	

## Apéndice 7

### Solicitud de aprobación del tema



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio No. 0010- JBB – 2025

La Libertad, 19 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 **Helen Elizabeth Figueroa Panchana** con cédula de identidad **2450152489** del paralelo **8/1**, denominado **"DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MICROEMPRESA MORAELECSA, CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2024"**, se ha considerado que el tema requiere modificación quedando de la siguiente manera: **"CLIMA LABORAL DE LA MICROEMPRESA MORAELECSA, CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2024"**

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

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,



JACQUELINE DEL  
RODRO BACILIO  
DE JAGUEN



CAROLA ALEJANDRO  
ALEJANDRO LINDAO

*Helen Figueroa*

**Ing. Jacqueline Bacilio, PhD.**  
Docente Tutor

**Ing. Carola Alejandra, MSc.**  
Docente Especialista

**Helen Figueroa Panchana**  
Estudiante

Archivo

C.c. Comisión de Titulación - ADE

## Apéndice 8

### Informe de validación de 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 DE LA MICROEMPRESA MORAELECSA, CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2024"

Autor del Instrumento: HELEN ELIZABETH FIGUEROA PANCHANA

Nombre del Instrumento: Guía de Entrevista

#### 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 encuesta



## 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 DE LA MICROEMPRESA MORAELECSA, CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2024"

Autor del Instrumento: HELEN ELIZABETH FIGUEROA PANCHANA

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 10

### Ficha de informe de opinión de expertos



## 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 DE LA MICROEMPRESA MORAELECSA, CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2024**", planteado por la estudiante **HELEN ELIZABETH FIGUEROA PANCHANA** con cédula de identidad # **2450152489**, 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 peticionario 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**



### Apéndice 13

*Evidencia de ingreso de respuestas en SPSS*

	Sexo	Edad	Compromiso	Reconocimiento	Capacitaciones	Ambiente Físico	Carga De Trabajo	Canales De Comunicación	Tipo De Liderazgo	Relaciones Interpersonales	Clima Laboral	Comodidad CL
1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4
3	2	2	5	3	2	5	4	4	4	5	5	4
4	1	1	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3
5	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
6	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
7	1	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4
8	1	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3
9	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
10	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
11												
12												

### Apéndice 14

*Evidencia de entrevista dirigida al Gerente General*



## Apéndice 15

### Certificado Antiplagio

 **CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

# Clima laboral de la microempresa MORAELECSA, cantón Santa Elena, año 2024 (1)


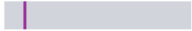


Nombre del documento: Clima laboral de la microempresa MORAELECSA, cantón Santa Elena, año 2024 (1).docx ID del documento: b3b6d6b6d22e108613c884e9d96a27e5caa3019 Tamaño del documento original: 701,98 kB	Depositante: JACQUELINE DEL ROCIO BACILIO BEJEGUEN Fecha de depósito: 10/6/2025 Tipo de carga: Interface fecha de fin de análisis: 10/6/2025	Número de palabras: 10.881 Número de caracteres: 72.429
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------

Ubicación de las similitudes en el documento:



#### Fuente con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <b>Documento de otro usuario</b> #6a591d El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

## Apéndice 16

### Evidencia de tutorías

The screenshot shows a Zoom meeting interface. At the top, the name 'Henry López' is visible next to a video thumbnail. The main content is a shared document from Microsoft Word. The document is titled 'Trabajo de integración curricular - FIGUEROA HELEN - Guardado'. It contains a table with the following structure:

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS/IDEA A DEFENDER	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Clima laboral de la microempresa MORAELECSA, cantón Santa Elena, año 2024	<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> ¿Cómo se desarrolla el clima laboral de la microempresa MORAELECSA?	<b>GENERAL</b> Evaluar el clima laboral en función de las políticas y procedimientos que desarrolla MORAELECSA.	Las estrategias del clima laboral potencian el rendimiento de los trabajadores de MORAELECSA, cantón Santa Elena.	Clima Laboral	Satisfacción laboral	Compromiso	<b>DISEÑO</b> Misto <b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> No experimental <b>ALCANCE</b> Descriptivo <b>MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN:</b> Analítico Inductivo <b>POBLACIÓN</b> Trabajadores de la microempresa <b>TECNICAS DE INVESTIGACIÓN:</b> Encuesta Entrevista <b>INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN:</b> Cuestionario Guía de entrevista <b>HERRAMIENTAS</b> Google Forms SPSS Excel
	<b>SISTEMATIZACIÓN</b> ¿Cuál es la situación actual respecto al clima laboral de la microempresa MORAELECSA, cantón Santa Elena?	<b>ESPECIFICOS</b> Analizar la situación actual respecto al clima laboral de la microempresa MORAELECSA, cantón Santa Elena				Ambiente físico	
	¿Qué factores afectan en el clima laboral de la microempresa MORAELECSA? ¿Qué estrategias potencian el clima laboral de MORAELECSA?	Identificar los factores que influyen en el clima laboral de MORAELECSA. Determinar las estrategias que potencian el clima laboral de MORAELECSA				Carga de trabajo Canales de comunicación	
						Tipos de liderazgo Relaciones interpersonales	

Below the table, the document shows the start of a new chapter:

**Capítulo I**  
**Marco Referencial**

**Revisión de la literatura**

El clima laboral es de suma importancia ya que nos ayuda a impulsar la eficiencia de los colaboradores, que realicen mejor sus funciones y así cumplir con los objetivos empresariales, aportando a la productividad y éxito de la organización.

En el trabajo investigativo de (Ordoñez Cealla & Sicha Chavez, 2024) denominado "El clima laboral en el área de reclamaciones en una empresa de call center en Lima, periodo 2022" realizado en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, afirma que el clima laboral es negativo debido a la escasez de motivación y reconocimiento por parte de la institución. Su objetivo general es determinar las características del clima laboral en el área de reclamaciones de la empresa American Communication en Lima, periodo 2022. La

The Zoom interface also shows a list of participants: Helen Figueroa, Henry López, and Jacqueline Bacilio Bejeguen. The status bar at the bottom indicates 'Página 15 de 32', '6791 palabras', and 'Español (Ecuador)'. The status bar also shows 'Predicciones de texto: activado' and 'Accesibilidad: es necesario investigar'.

