



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**CLIMA LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN LA AGENCIA FULL
PAGOS, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2023**

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

AUTOR:

María Yomara Montesdeoca Párraga

LA LIBERTAD – ECUADOR

2024

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “Clima laboral de los empleados en la Agencia Full Pagos, Cantón La Libertad, año 2023” elaborado por la Srta. María Yomara Montesdeoca Párraga, egresado(a) 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

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Carola Alejandro Lindao', is centered on the page. The signature is fluid and cursive.

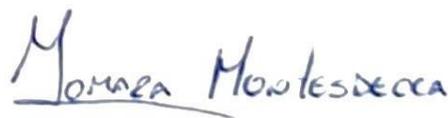
Ing. Carola Alejandro Lindao MSc.

Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “Clima laboral de los empleados en la Agencia Full Pagos, Cantón La Libertad, año 2023”, 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, María Yomara Montesdeoca Párraga con cédula de identidad N° **1316672029**, 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.



María Yomara Montesdeoca Párraga

C.C. No: 131667202-9

Agradecimiento

A Dios por regalarme vida para cumplir con esta importante etapa de mi vida profesional y a las oportunidades brindadas a lo largo de mi viaje académico.

Agradezco a mi madre María Párraga, por estar para mí de manera incondicional y motivarme a seguir en aquellos días difíciles.

A todas las personas que han estado con una palabra en los momentos donde se me era difícil seguir, en especial a mi lugar de trabajo que me han dado la apertura desde el día uno para estudiar y trabajar, permitiéndome aplicar la práctica en lo aprendido en mi recorrido universitario.

Montesdeoca Párraga María Yomara

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo de investigación a la memoria eterna de mi amada abuelita Mariana Moreira, aún en su ausencia físicamente, sigue iluminando mi camino en todo lo que hago y en mi vida académica con aquellos valores que me enseñó desde pequeña.

A mi adorada madre que siempre ha estado para mí, siendo parte fundamental para el logro de mis metas, su apoyo incondicional ha sido mi mayor fortaleza para poder seguir.

A Dios por darme sabiduría durante mi proceso, su guía divina ha estado conmigo para tomar las mejores decisiones y poder lograr mis objetivos.

Montesdeoca Párraga María Yomara

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

LIBI CAROL
CAAMANO LOPEZ

Firmado digitalmente por: LIBI CAAMANO LOPEZ
DN: cn=LIBI CAROL CAAMANO LOPEZ, o=CELESTIO
OSORIO CENTRAL DEL ECUADOR, ou=ENTIDAD DE
CUI: 18, c=ECUADOR, email=LIBI.CAAMANO@CECIBCE
Módulo: Solicitud de este documento
Usando:
Fecha: 2024.08.05 15:00

.....
Lic. José Tomalá Uribe MSc.
Director de la Carrera
Administración de Empresas

.....
Ing. Libi Caamaño López MSc.
Profesor Especialista



Firmado electrónicamente por:
CAROLA ANNABELL
ALEJANDRO LINDAO



Firmado electrónicamente por:
SABINA GISELLA
VILLÓN PERERO

.....
Ing. Carola Alejandro Lindao MSc.
Profesor Tutor

.....
Ing. Sabina Villón Perero Mgtr.
Profesor Guía de la UIC

.....
Lic. Julissa González González
Secretaria de la Carrera

Índice de Contenidos

Introducción	13
Capítulo I.....	20
Marco Referencial	20
Revisión de literatura.....	20
Desarrollo de teorías y conceptos	24
Clima laboral	24
Fundamentos Legales	32
Capítulo II.	34
Metodología	34
Diseño de investigación.....	34
Métodos de la investigación	35
Población y muestra	35
Recolección y procesamiento de datos.....	36
Validación de instrumentos.....	37
Capítulo III.....	38
Resultados y Discusión	38
Análisis de datos.....	38
Análisis de datos de entrevista	38
Análisis de datos de las encuestas	42
Discusión.....	60
Conclusiones	62
Recomendaciones	63
Referencias.....	64

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Población</i>	35
Tabla 2 <i>Alfa de Cronbach</i>	37
Tabla 3 <i>Género</i>	42
Tabla 4 <i>Edad</i>	43
Tabla 5 <i>Nivel de instrucción</i>	44
Tabla 6 <i>Comunicación-Comunicación interna</i>	45
Tabla 7 <i>Comunicación-Comunicación abierta</i>	46
Tabla 8 <i>Comunicación- Canales de comunicación</i>	47
Tabla 9 <i>Comunicación- Feedback efectivo</i>	48
Tabla 10 <i>Feedback efectivo-Retroalimentación</i>	49
Tabla 11 <i>Reconocimiento y recompensas-Sistemas de recompensa</i>	50
Tabla 12 <i>Sistema de recompensas-Tareas realizadas</i>	51
Tabla 13 <i>Sistema de recompensas-Implementar</i>	52
Tabla 14 <i>Clima emocional</i>	53
Tabla 15 <i>Programas de reconocimiento</i>	54
Tabla 16 <i>Desarrollo profesional-Experiencia Laboral</i>	55
Tabla 17 <i>Desarrollo profesional-Oportunidades</i>	56
Tabla 18 <i>Programas de desarrollo-Conocimientos</i>	57
Tabla 19 <i>Programas de desarrollo a nivel profesional</i>	58
Tabla 20 <i>Clima Laboral</i>	59

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Género</i>	42
Figura 2 <i>Edad</i>	43
Figura 3 <i>Nivel de instrucción</i>	44
Figura 4 <i>Comunicación-Comunicación interna</i>	45
Figura 5 <i>Comunicación-Comunicación abierta</i>	46
Figura 6 <i>Comunicación- Canales de comunicación</i>	47
Figura 7 <i>Comunicación- Feedback efectivo</i>	48
Figura 8 <i>Feedback efectivo-Retroalimentación</i>	49
Figura 9 <i>Reconocimiento y recompensas-Sistemas de recompensa</i>	50
Figura 10 <i>Sistema de recompensas-Tareas realizadas</i>	51
Figura 11 <i>Sistema de recompensas-Implementar</i>	52
Figura 12 <i>Clima emocional</i>	53
Figura 13 <i>Programas de reconocimiento</i>	54
Figura 14 <i>Desarrollo profesional-Experiencia Laboral</i>	55
Figura 15 <i>Desarrollo profesional-Oportunidades</i>	56
Figura 16 <i>Programas de desarrollo-Conocimientos</i>	57
Figura 17 <i>Programas de desarrollo a nivel profesional</i>	58
Figura 18 <i>Clima Laboral</i>	59

Índice de Apéndice

Apéndice 1 <i>Matriz de consistencia</i>	70
Apéndice 2 <i>Guía de entrevista al propietario de la Agencia Full Pagos</i>	71
Apéndice 3 <i>Cuestionario de encuestas a empleados</i>	73
Apéndice 4 <i>Carta Aval</i>	78
Apéndice 5 <i>Certificado de plagio</i>	79
Apéndice 6 <i>Cronograma UIC 2023-2</i>	80
Apéndice 7 <i>Solicitud de aprobación del tema</i>	81
Apéndice 8 <i>Solicitud de validación de instrumentos</i>	82
Apéndice 9 <i>Informe de validación de instrumentos – Entrevista y Encuesta</i>	83
Apéndice 10 <i>Certificado de validación de instrumentos</i>	84
Apéndice 11 <i>Encuesta realizada en Forms</i>	85
Apéndice 12 <i>Evidencia de tutorías</i>	85
Apéndice 13 <i>Evidencia de la entrevista</i>	86



Clima laboral de los empleados en la Agencia Full Pagos, Cantón La Libertad, año 2023

AUTOR:

Montesdeoca Párraga María Yomara

TUTOR

Ing. Carola Alejandro Lindao MSc

Resumen

El presente trabajo de investigación se centra en el clima laboral de la agencia Full Pagos, dado a qué se identificaron diversos factores que están afectando este factor dentro de la entidad y se ha visto reflejado en la insatisfacción de los trabajadores, lo que ha tenido como consecuencia efectos negativos en las prácticas administrativas. Es por esta razón que el problema se sintetiza en la siguiente interrogante: ¿Cómo afecta el clima laboral a las prácticas administrativas de la agencia Full Pagos del Cantón La Libertad, año 2023? A partir de esto, la investigación tiene como objetivo general analizar cómo afecta el clima laboral a las prácticas administrativas que se realizan en la agencia Full Pagos. En referencia a la metodología, la investigación tuvo un diseño no experimental transversal, con un enfoque mixto y un alcance descriptivo, los cuales permitieron profundizar en el tema. Además, se utilizó el método análisis-síntesis, por medio de estos se pudo identificar el problema, analizarlo y determinar soluciones. La población estuvo conformada por 16 personas, dónde se tomó en cuenta al propietario de la agencia y a los trabajadores. La evaluación revela preocupaciones sustanciales en el clima laboral de Full Pagos, resaltando la falta de transparencia y liderazgo efectivo. La inacción gerencial agudiza la desconfianza y la insatisfacción, mientras la comunicación mejorable y la carencia de reconocimientos impactan la motivación. Se recomienda que la dirección trabaje de inmediato, mejorando la comunicación, liderazgo y reconocimiento para revertir percepciones negativas en la agencia Full Pagos.

Palabras claves: Clima laboral, comunicación, insatisfacción, liderazgo



**Work environment for employees at the Full Pagos Agency, La Libertad Canton, year
2023**

AUTOR:

Montesdeoca Párraga María Yomara

TUTOR

Ing. Carola Alejandro Lindao MSc

Abstract

The present research work focuses on the work environment of the Full Pagos agency, given that various factors were identified that are affecting this factor within the entity and has been reflected in the dissatisfaction of the workers, which has had as consequently negative effects on administrative practices. It is for this reason that the problem is summarized in the following question: How does the work environment affect the administrative practices of the Full Pagos agency of the Cantón La Libertad, year 2023? From this, the general objective of the research is to analyze how the work environment affects the administrative practices carried out in the Full Pagos agency. In reference to the methodology, the research had a cross-sectional non-experimental design, with a mixed approach and a descriptive scope, which allowed us to delve deeper into the topic. In addition, the analysis-synthesis method was used, through which the problem could be identified, analyzed and solutions determined. The population was made up of 16 people, where the owner of the agency and the workers were taken into account. The evaluation reveals substantial concerns in Full Pagos' work environment, highlighting the lack of transparency and effective leadership. Managerial inaction exacerbates mistrust and dissatisfaction, while improvable communication and lack of recognition impact motivation. It is recommended that management work immediately, improving communication, leadership and recognition to reverse negative perceptions in the Full Pagos agency.

Keywords: Work environment, communication, dissatisfaction, leadership

Introducción

El clima laboral es un factor indispensable por medio del cual se puede conocer la satisfacción, el bienestar y compromiso de los empleados en una empresa y cómo estos pueden sentirse en su entorno laboral. Además, se puede identificar la existencia de un clima positivo o negativo y como repercute en las funciones que se realizan dentro de las empresas, también del logro de los objetivos empresariales siendo un componente necesario y significativo para mejorar procesos en las organizaciones.

Es un tema que ha ido evolucionando, tomando fuerza e importancia para las organizaciones. Actualmente, el clima laboral tiene gran influencia ya que se basa en el comportamiento o el ambiente laboral de las personas en el área de trabajo. Las instituciones han visto la necesidad de mejorar el clima laboral, debido a que afecta directamente a los colaboradores en la realización de sus funciones creando un ambiente laboral no deseado para las empresas que buscan conservar a su capital humano.

A nivel mundial, el clima laboral toma mucha fuerza por su influencia en las organizaciones, además de ser un indicador clave que manifiesta la interacción entre los empleados, el liderazgo y el entorno laboral. Esta dinámica posee una dimensión globalizada que toma fuerza y permite anticipar la evolución de los entornos laborales en un futuro. Así mismo, los avances tecnológicos y cambios significativos que han surgido con el pasar de los años a raíz de la digitalización, y el mundo globalizado de hoy en día, han sido factores para que las organizaciones adapten y mejoren sus entornos laborales.

De esta forma es como las organizaciones en el contexto mundial consideran vital la creación de un ambiente laboral sano, justo y necesario para su personal, el cual es adoptado por aquellas organizaciones que desean no solo retener a su personal, también el atraerlos y comprometerlos para enfrentar este mercado cada vez más competitivo y cambiante al que se enfrentan las diferentes organizaciones en el mundo, además cumplir con aquellos objetivos plasmados desde el inicio.

En Latinoamérica algunos países experimentan desafíos en relación con la estabilidad económica y otros factores que se vinculan con la diversidad financiera que existen en diversos países latinoamericanos, impactando en las variaciones del clima laboral en los diferentes contextos organizacionales, además de los cambios culturales que existen en cada región se ven obligados a experimentar desde un crecimiento económico hasta una persistencia mercantil

y política, impactando considerablemente las perspectivas de los empleados en sus puesto de trabajo, por las diferentes situaciones que se presentan.

En Ecuador, el clima laboral tiene una transformación por los varios aspectos geográficos, culturales y económicos que se suscitan dentro del país. Las oportunidades son un mecanismo clave para el desarrollo profesional que contribuyen a un clima laboral positivo en las empresas ecuatorianas, una de las formas de medir el entorno laboral en Ecuador es por medio de encuestas que realizan anual o semestralmente, con la finalidad de conocer y aplicar acciones positivas para generar un buen clima laboral por medio de las diferentes compensaciones que poseen varias empresas ecuatorianos que fomentan y trabajan por crear un buen ambiente laboral óptimo para su capital humano.

En la provincia de Santa Elena se presentan características en relación con el clima laboral, entre ellas las actividades que se realizan y que son parte de la provincia como el turismo, la industria pesquera y demás que existen en esta región, estos factores pueden influir en el medio laboral de esta zona. Las diferentes empresas también sienten la necesidad de crear condiciones dignas para el crecimiento y la satisfacción laboral, de sus empleados para obtener su retención, puesto que son parte indispensable de la evolución y productividad de las empresas en la provincia.

En el entorno empresarial actual, el clima laboral de los empleados ha surgido como un elemento crítico que influye en el éxito y la estabilidad de las organizaciones. La agencia Full Pagos ubicada en el Cantón La Libertad, desempeña un rol fundamental de la economía local, brindando servicios financieros y contribuyendo al desarrollo económico del sector donde se ubica, es así como entender y abordar las dinámicas del clima laboral entre sus empleados es un aspecto esencial, por todo lo que implica este tema en la productividad y eficiencia de los empleados y en la retención del talento humano, además la popularidad de la organización ante la comunidad por la calidad de los servicios proporcionados a los clientes.

Los empleados en las organizaciones son parte fundamental para el cumplimiento de los objetivos institucionales, es por ello la importancia de identificar y conocer aspectos que pueden afectar al clima laboral ya sean en pequeñas, medianas o grandes empresas. El presente trabajo de investigación está inducido al estudio del clima laboral dentro de Full Pagos, una agencia de multipagos donde es indispensable analizar este tema y la necesidad de conocer las

diferentes perspectivas de sus colaboradores antes este tema que afectan a muchas empresas en la actualidad.

El **planteamiento del problema** es presentado por la magnitud de entender la importancia del clima laboral en las organizaciones y como afecta de manera directa e indirecta a los trabajadores en el desarrollo de sus actividades diarias. A nivel mundial, según estudios realizados existe un 75% de empleados que no cuentan con un estado de ánimo adecuado en sus puestos de trabajos, generando malestar y un bajo clima laboral en aquellas organizaciones alrededor del mundo, aunque el grado no es el mismo en los diferentes países sigue siendo inferior y esto repercute en el sentir de aquellas personas que trabajan día a día por buscar un crecimiento tanto a nivel profesional como laboral.

En Latinoamérica existe un alto nivel de trabajadores que no sienten compromiso con su trabajo por diferentes aspectos que influyen en disfrutar lo que realizan, pues solo lo hacen con el propósito de generar ingresos. Además, existe estrés y agotamiento dentro de sus puestos de trabajo, afectando a la productividad de las organizaciones. En América Latina y el Caribe las mujeres son las que más vulnerables a sufrir agotamiento laboral y menor compromiso, experimentando este sentir que afecta el clima laboral en lo que respecta a las empresas, es así como se logra evidenciar este sentir en los diferentes países de Latinoamérica y la incidencia del clima laboral para las organizaciones.

En Ecuador esta variable también tiene sus contras, muchas empresas ven la necesidad de adoptar estrategias para conservar a su capital humano ya que es vital para que las empresas puedan cumplir sus objetivos con un personal que sienta lo que hace con un ambiente laboral idóneo fortaleciendo aquellos aspectos que son necesarios para el rendimiento de las empresas y la retención de su personal, como es el caso más común de la mayoría de entidades ecuatorianas, que buscan un posicionamiento y expansión de sus organizaciones por medio de personal comprometido para lograr cumplir lo esperado.

A nivel de la provincia de Santa Elena existen empresas que como todas buscan estar presentes en el mercado tan competitivo que existe en la actualidad, sin embargo, no todas las instituciones poseen el mejor ambiente laboral, existentes falencias que se ven reflejadas en sus resultados y la productividad, son casos de empresas que se ven a diario que no logran mantenerse en el mercado, si bien es cierto existen factores más directos y complejos que provocan que las empresas no sigan con su actividad o que simplemente no cuenten con apoyo

necesario para estar en el mundo empresarial, el factor humano siempre será indispensable para el crecimiento de las entidades en los diferentes sectores a nivel provincial.

En el Cantón la Libertad se encuentra ubicada la agencia Full Pagos, una microempresa dedicada a la realización de transacciones bancarias como depósitos, retiros, envíos y retiros internacionales por medio de los diferentes corresponsales con los cuales tiene nexos (Banco Guayaquil, Banco Pichincha, Servipagos, Western Unión). Esta tiene algunos años trabajando para sus clientes, permitiendo realizar pagos de forma rápida, segura y sencilla, sin tener que ir directamente a las instituciones bancarias, generando confianza entre sus clientes y posicionamiento que se ve reflejado en sus ingresos diarios y notoriedad que tienen en este sector donde ofrecen sus servicios.

En la agencia Full Pagos se ha evidenciado factores que vienen afectando su clima laboral entre las personas que laboran en esta institución, viéndose reflejado en las relaciones internas dentro de la organización, así mismo la insatisfacción de empleados conforme acciones no favorables para el entorno, lo que conlleva a sentir un bajo interés en lo que están desempeñando y repercute a efectos negativos en la realización de funciones. Además, la carencia de reconocimientos afecta de manera directa a todos los colaboradores de la organización ya que no sienten esas ganas de trabajar con la finalidad de ser recompensados por labor y trabajo entregado para la entidad.

Entre otros aspectos está el apoyo profesional, si bien es cierto existen flexibilidad con respecto a horarios o adaptación de horarios para aquellos trabajadores que se siguen preparando profesionalmente, el apoyo es muy poco no existe compromiso para un crecimiento más allá de lo normal o de lo necesario para mantener al personal ni las oportunidades para la gente preparada que labora en la organización, al mismo tiempo las no compensaciones al personal es un factor clave en la afectación del entorno laboral, puesto que el trabajador no recibe ningún pago obligatorio por los servicios que se presta como persona natural ante una entidad ya constituida, así mismo la comunicación entre empleador y trabajador es algo deficiente y se ve reflejada en actitudes entre los empleados de Full Pagos.

Para lograr una indagación más clara sobre esta problemática se plantea la **formulación del problema** que se da por medio de la siguiente interrogante para conocer sobre esta variable que es muy importante para las empresas: *¿Cómo afecta el clima laboral a las prácticas administrativas en la agencia Full Pagos del Cantón La Libertad, año 2023?*

También se realiza la **sistematización del problema** con las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es la situación actual del clima laboral en la agencia Full Pagos?
- ¿Cuáles son los elementos que afectan al clima laboral en Full Pagos?
- ¿Qué acciones se pueden implementar para mejorar el clima laboral en la agencia Full Pagos?

Este trabajo consta de un **objetivo general** siendo lo principal de este estudio y es presentado de esta forma: *Analizar cómo afecta el clima laboral a las prácticas administrativas que se realizan en la agencia Full Pagos del Cantón La Libertad año 2023.*

Además, está compuesto por **objetivos específicos** señalados a continuación:

- Diagnosticar la situación actual del clima laboral en la agencia Full Pagos
- Identificar los elementos que afectan al clima laboral en Full Pagos
- Determinar las acciones que se pueden implementar para mejorar el clima laboral en la agencia Full Pagos

El presente trabajo tiene su respectiva **justificación teórica** donde se muestra la importancia de este trabajo de investigación, en el que se utilizó fuentes de autores que demuestran la importancia del clima laboral en las organizaciones, teniendo como base artículos científicos de estudios realizados sobre esta variable, también se exponen trabajos académicos que sirven de aporte y base para la investigación.

La siguiente investigación se justifica en que el clima laboral es un aspecto vital para que las empresas tengan el éxito deseado, promoviendo la necesidad de fomentar un buen clima entre los empleados para generar un ambiente de trabajo idóneo para aquellos colaboradores que entregan sus conocimientos y compromiso que fomente el crecimiento en las distintas organizaciones.

Tal como lo menciona Oré (2022), un clima laboral adverso impacta negativamente no solo a los miembros quienes los conforman puesto que perjudica las relaciones interpersonales, genera disconformidad y en casos más serios incluso origina la fuga del talento humano que se evidencia con un incremento del índice de rotación de personal, sino que además resulta en un serio obstáculo para el cumplimiento de los objetivos organizacionales de la empresa.

Es así como el clima laboral se sustentará como un factor indispensable e importante al momento de querer conocer las relaciones laborales y el ambiente interno en las empresas, la inducción a un buen ambiente laboral repercutirá en los resultados que se obtendrán en las diferentes instituciones donde trabajen por y para el desarrollo de sus organizaciones.

Como base para la **justificación práctica** el realizar este estudio es pertinente para identificar el clima laboral en las organizaciones ya que esto permite evaluar y mejorar el ambiente laboral de los empleados, puesto que tiene un impacto significativo en la eficiencia y eficacia de la empresa en estudio, promoviendo algo beneficioso que beneficia ambas partes.

Así mismo al realizar la evaluación del clima laboral permitirá mejorar aquellos procesos que se han visto afectados y que se ven reflejadas en las situaciones que ocurren y que pueden llegar a afectar los resultados de la organización. Al momento de contar con un personal que se sienta en un ambiente laboral adecuado, las actividades de la empresa serán más óptimas, ya que existirá un compromiso por parte de los trabajadores, logrando que los objetivos y metas se lleven a cabo en beneficio de la organización.

Considerando lo anterior, se plantea la siguiente **idea a defender**: Un buen clima laboral mejora las relaciones internas y el ambiente laboral dentro de la agencia Full Pagos, Cantón La Libertad, esto en base al tema que se ha estructurado sobre esta variable de gran importancia para las organizaciones. Esta idea se sustenta por la importancia de mantener y trabajar por un buen clima laboral dentro de las empresas, esto permitirá a los colaboradores sentir un ambiente prospero para desempeñarse en sus funciones, además de contribuir al crecimiento profesional de la organización.

La investigación está estructurada por la introducción que describe el planteamiento, formulación y sistematización del problema, también los objetivos generales y específicos, justificación, idea a defender y por último el mapeo. Así mismo consta del siguiente mapeo compuesto por tres capítulos que se puntualizarán a continuación:

En el **capítulo I**, denominado marco referencial, indica la revisión de la literatura en relación a temas que ya han sido previamente realizados ya sean estos artículos científicos, tesis y demás, valiendo como base para la realización de este trabajo concernientes al clima laboral, el desarrollo de teorías y conceptos donde se despliegan aquellas dimensiones e indicadores que fueron parte fundamental para la ejecución de este proyecto de investigación,

igualmente los fundamentos legales aportando como respaldo para este trabajo y un mayor sustento en el proceso de ejecución.

El **capítulo II**, muestra la metodología que ha sido implementada en el desarrollo de esta investigación donde se detalla el diseño de investigación, los métodos de investigación, la población y muestra, asimismo la recolección y procesamiento de datos para llegar a la información requerida, permitiendo conocer los diferentes aspectos de la empresa donde se llevó a cabo la investigación, también poner en marcha aquellos instrumentos para el levantamiento de información.

El **capítulo III**, señala los resultados y discusión que han sido recolectados en el siguiente trabajo de investigación por medio del análisis de datos y los instrumentos que han sido previamente aplicados, en los mismo consta aquellos resultados que han sido encontrados y por los que se ha realizado este trabajo. Posteriormente en el subsiguiente documento se presenta las conclusiones y recomendaciones que han sido encontradas y generadas a partir de la culminación y desarrollo de esta investigación en base aquellos objetivos planteados desde el inicio.

Capítulo I

Marco Referencial

Revisión de literatura

En los últimos años el clima laboral ha sido objeto de estudio en diferentes investigaciones, es así como en base a eso se presentan las siguientes pesquisas que han sido realizadas tanto a nivel nacional e internacional con relación al tema antes mencionado:

Rodelo et al. (2023) en su artículo publicado en la Revista Venezolana de Gerencia titulado “*Liderazgo y clima laboral en pequeñas y medianas empresas*” que se trazó como objetivo analizar cómo el liderazgo en las pymes influye en el clima laboral y en el rendimiento de los empleados. La metodología aplicada fue cuantitativa, mientras que el enfoque paradigmático utilizado fue positivista, así mismo, el método empleado fue analítico-relacional y transversal de campo, con uso de un cuestionario con escala Likert, se sometió el instrumento a una validación de contenido mediante la técnica de juicio de expertos, y se realizó una prueba piloto para evaluar su consistencia. Se utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach para calcular el resultado de la prueba piloto, obteniendo un valor de 0,87, lo que indica que el instrumento es altamente confiable.

Los resultados obtenidos dan cuenta de un liderazgo poco efectivo. El 52,4% de los empleados están en desacuerdo o muy en desacuerdo con el liderazgo, mientras que el 63,0% de los consultados sostienen que el clima laboral es desfavorable o muy desfavorable. La falta de liderazgo efectivo ha llevado a un clima organizacional negativo. Se sugiere a las empresas establecer estrategias que permitirán fortalecer el liderazgo y mejorar el clima laboral de sus organizaciones, dan cuenta de la presencia de liderazgos débiles y climas laborales desfavorables en las pymes consultadas. Los empleados consultados están de acuerdo con la toma de decisiones en la empresa. La gerencia tiene un proceso medianamente estructurado para tomar decisiones, aunque no se consulta a los empleados antes de tomar decisiones importantes.

A partir de los resultados obtenidos, se sugiere a las empresas en cuestión establecer estrategias que permitirán fortalecer el liderazgo y mejorar el clima laboral de sus organizaciones. Algunas de estas estrategias pueden ser fomentar una comunicación abierta,

transparente y frecuente, en la cual los líderes escuchen activamente a los empleados y proporcionen información clara sobre los objetivos de la empresa y las expectativas de su desempeño. De igual modo, fomentar un ambiente colaborativo y respetuoso entre los empleados, la creatividad y la innovación.

Guerra et al. (2023), mediante la Revista Universidad y Sociedad presentan el siguiente artículo “*Clima laboral y dirección estratégica de empresas: caso de estudio.*” Tiene como objetivo detectar las condiciones actuales del clima laboral y de dirección estratégica de una pyme del sector comercial, ubicada en la provincia de Santa Elena-Ecuador, que permita definir los principales lineamientos de un plan de acción, en función de mejorar el desempeño y la productividad laboral. Se utilizó el método de estudio de caso con un diseño no experimental, alcance descriptivo y enfoque mixto; los datos fueron recolectados mediante encuesta a los empleados de la empresa, entrevista en profundidad al gerente general, observación directa y revisión documental, cuya triangulación permitió su interpretación contextual.

Los resultados muestran la existencia de un clima laboral insatisfactorio que dificulta la identificación y compromiso del personal con los objetivos y metas de la organización, perjudicando su comportamiento y desempeño, que en última instancia terminan afectando la atención al cliente y la productividad general.

Mientras que, Velez (2023) en su artículo: “*Clima laboral en las microempresas de comercio textil de la ciudad Santo Domingo*” el objetivo de la presente investigación, fue analizar la incidencia del clima laboral en las microempresas de comercio textil que están en la ciudad de Santo Domingo. Para cumplir con el objetivo planteado, el paradigma fue cuantitativo y para esto, se usó un alcance de índole descriptivo. En este sentido, en áreas de una recolección significativa de información se empleó una investigación de campo. El diseño del instrumento se establecieron las siguientes dimensiones: comunicación, línea de supervisión, clima y compatibilidad laboral, motivación y participación afectiva.

Los resultados obtenidos, evidencian que esta actividad, es administrada por mujeres. Por otra parte, la línea de comunicación que existe en estas microempresas es muy rápida y fluida y dio una media de 2,68/5, la línea de supervisión tuvo una media de 2,97/5; clima y compatibilidad laboral 2,97/5; motivación 3,19/5; y participación afectiva 3,12/5. Concluyendo que, el clima laboral que existe en las microempresas de comercio textil es positivo donde, la

supervisión tiene un nivel de comunicación alto con sus colaboradores además de incentivar a sus trabajadores.

Vásquez et al. (2021), en su artículo publicado en Ciencia Latina Revista Multidisciplinar denominado “*El clima laboral en las instituciones públicas del Perú*”, estableció como objetivo describir los resultados de los artículos científicos procedente de los países de Colombia, México, Perú, otros, sobre clima organizacional en el sector público a nivel latinoamericano comprendido entre los años 2016 a 2020.

Este estudio estuvo bajo un enfoque cualitativo de tipo descriptivo con un diseño de revisión documental que permitió el análisis a un total de 15 documentos científicos y académicos obtenidos de bases de datos como: Scielo, Redalyc, Scopus, y el buscador Google académico, entre otros, buscando identificar la problemática central, su estudio y análisis.

Los principales resultados indican que el periodo con mayor índice de publicación fue el año 2017, Colombia representó el país con más divulgación de artículos, seguidamente Perú y México; además, se reconoce la existencia de factores psicológicos individuales, grupales y organizacionales que afecta directamente el clima de la empresa, alterando la correlación entre compromiso, motivación y clima organizacional. A su vez, se determina que la percepción de un clima alto se asocia a un elevado nivel de satisfacción laboral, por ende, la suma de las dos variables genera un importante desempeño de los empleados.

Así mismo los resultados y conclusiones de las bases de datos consultadas, de los 15 artículos analizados, existen similitud en cuanto al clima organizacional; es decir, a nivel de Latinoamérica en todas las instituciones hay problemas de insatisfacción, escasa comunicación entre colaboradores, falta de incentivos por parte de los directivos; solo en algunas instituciones el clima regular. De lo que se infiere que, todos tenemos el compromiso de buscar estrategias para mejorar el clima organizacional en las instituciones; ya que depende de ello, para alcanzar las metas organizacionales establecidas y por ende elevar la productividad.

Ramos & Rojas (2020), mediante su artículo denominado “*Clima Laboral en Empresas Ecuatorianas fabricantes de Carrocerías: Caso Canfac*” presentan como objetivo principal describir el clima laboral en empresas ecuatorianas por medio de cinco dimensiones: condiciones de trabajo, compensaciones, comunicación, liderazgo, y motivación. Este trabajo tuvo un alcance descriptivo y se describieron las dimensiones que conforman el CO de estas

industrias. Esta investigación cuantitativa se llevó a cabo entre marzo y abril del 2019. Se analizó la información de la base de datos proporcionada por la página web de la CANFAC.

Una interpretación general de los resultados, con base en las medias obtenidas en las cinco dimensiones, indican que los encuestados se sienten motivados en el trabajo, hay una comunicación medianamente fluida, un estilo de liderazgo directivo alto interés en la ejecución de la tarea y bajo en el relacionamiento, las condiciones de trabajo y compensaciones son percibidas como satisfactorias.

Los resultados señalaron que los encuestados se sienten motivados en el trabajo, existe una comunicación medianamente fluida, un estilo de liderazgo directivo alto interés en la ejecución de la tarea y bajo en el relacionamiento, las condiciones de trabajo y compensaciones son percibidas como satisfactorias. Se concluye que las medias aritméticas de las tres primeras dimensiones implican una respuesta de mediana frecuencia; y las de las dos últimas dimensiones una de mediana-alta frecuencia.

Lucas & Ureta (2019), en su artículo publicado en Cuadernos Latinoamericanos de Administración, denominado “*El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda*”. El objeto de estudio de la presente investigación, lo constituye la empresa Harina de Pescado de Exportación HARDEPEX Cía. Ltda. Esta compañía fue constituida en el año 1999, ubicada en Manta, Ecuador, presenta como objetivo, evaluar el clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de la empresa Hardepex Cía. Ltda., cuya organización cuenta con 87 personas, que laboran en el área de producción.

Para el desarrollo de la investigación, se utilizó un tipo de investigación descriptiva con técnicas cualitativas, a través de aplicación de encuestas, con una muestra estratificada, se elaboró un instrumento de medición tipo cuestionario, donde la información fue procesada para calcular los datos proporcionados por los empleados de la empresa, objeto de estudio.

Los resultados obtenidos, señalan que, el clima laboral en los trabajadores dentro de la organización no es el adecuado, impactando negativamente en el rendimiento productivo de la empresa, concluyendo que las organizaciones deben prestar atención, en generar ambientes laborales adecuados en los trabajadores, para que estos, a su vez, puedan mejorar su nivel de productividad.

Desarrollo de teorías y conceptos

Clima laboral

Según Morales (2021), El clima laboral es el “aire que se respira” dentro de las organizaciones, está ampliamente ligada a la percepción que forman sus miembros y tienen que ver con el conjunto de sentimientos y emociones favorables y desfavorables que se reflejan en la valoración que los colaboradores le dan a su trabajo; y dado que influye directamente sobre la productividad, es fundamental que las instituciones se ocupen de generar un ambiente propicio para que los colaboradores perciban que se encuentran trabajando en un ambiente agradable.

Mientras tanto, Franco & Mendoza (2021), indican que el clima laboral consiste en un conjunto de características que rodea a los empleados en el medio ambiente organizacional o institucional que marca una diferencia significativa de una empresa una organización a otra para convertirse en un reflejo del comportamiento de la misma organización, dentro de este se integran diversos factores entre los que destacan, el uso externo al individuo, lo rodea y existe en la realidad organizacional. Así mismo “El clima laboral se fundamenta precisamente en que las políticas, misiones y valores que se rigen dentro de una empresa, y su cultura influye directamente en el comportamiento y percepciones de las personas en su entorno laboral” (Pariente & Llatas 2023, p.2).

El clima laboral se determina por el medio profesional donde se desempeñan los empleados dentro de una organización, mantener o poseer un buen clima sera indispensable para tener una satisfacción por parte del personal de una empresa, en el cual los empleados son un apoyo fundamental para alcanzar un alto nivel de productividad, además de la disposición de trabajar en pro de las organizaciones y al cumplimiento de los objetivos. Las organizaciones deben optar por mantener una calidad de clima laboral si desean conservarse en este mercado cada vez más cambiante y competitivo.

Comunicación. Vasquez, (2023) define a la comunicación organizacional como una excelente herramienta para ser utilizada en las empresas ya que da ese canal de expresión que los colaboradores necesitan, además de que les da la pauta a las empresas de tener ese mismo canal con los colaboradores para poder brindar información para todos. Actualmente en las organizaciones se busca mucho que el colaborador este bien y se hagan valer sus derechos ya

que existen varias leyes que están activas y regulan todo lo que las empresas hacen o no por los colaboradores.

Por otra parte Hidalgo et al. (2020), considera a la comunicación como un proceso que posibilita la interacción humana a partir de la significación y resignificación de la realidad, para insertarse en ésta, con la finalidad de poner en valor su participación en contextos sociales diversos, desde el intercambio y transferencia de mensajes para activar la dinámica de comunicación mediante la retroalimentación, la acción y la retroacción; motoriza las dinámicas organizacionales y territoriales en un marco que oscila entre la simplicidad y la complejidad.

Siempre será un factor de entendimiento entre dos o más personas, además de la interacción que provoca a través del lenguaje, está presente en cada momento de nuestras vidas. La comunicación en las organizaciones siempre será indispensable para mantener informado a las personas que laboran y que forman parte de estas, promoviendo a la comprensión de diferentes situaciones que se pueden presentar en el transcurso en las instituciones.

Comunicación interna. La comunicación interna es definida como los canales, mecanismos y herramientas de información que existen dentro de una organización determinada, y cuyo destino son los empleados de la misma, en sus diversos departamentos o áreas organizativas, nace con el objetivo de motivar, retener y fidelizar a los miembros del equipo en un entorno donde la “guerra” por el talento se ha desatado. De ahí que sea uno de los grandes retos de las organizaciones en los últimos tiempos. (Martín, 2023).

Una efectiva comunicación interna con el personal es vital para alcanzar un éxito permanente y rentabilidad en las entidades, además implica una permanente atención a la forma como ésta es conducida entre los diferentes sectores y/o estructuras de la organización. Curiosamente las organizaciones tienden a ser más sensibles a los problemas que vienen desde fuera del entorno, que a los que vienen desde dentro, de su cultura. (Ramos, 2019).

Las relaciones internas en las empresas siempre será tema de importancia, una buena comunicación interna permitirá llegar a tu personal de la mejor forma, de esta manera motivarlos a trabajar por el crecimiento de la empresa por medio de su apoyo y entrega en las diferentes actividades que se realizan en las empresas. Una comunicación positiva con el personal siempre será beneficioso si deseas retenerlo e incentivarlo a seguir trabajando por el desarrollo organizacional.

Feedback efectivo. Siendo un método muy importante para aplicar en las organizaciones de acuerdo con Meza (2023), se define como una “herramienta que añade estrategias importantes a la formación y aprendizaje de las organizaciones obteniendo una efectividad comunicativa, resultados óptimos con un personal motivado, comprometido y enfocado al logro de los objetivos organizacionales (p.1).

Mientras que Solano (2023), describe al feedback como unas de las situaciones que ocasiona más ansiedad porque tampoco se sabe que decir o como decirlo, pero si es importante aprender a planear y brindar una buena retroalimentación que tenga impacto positivo en el colaborador. Para lo que es importante manejar una adecuada estructura de feedback efectivo, teniendo en cuenta un antes, durante y después y generando una conversación que fluya de manera natural.

Un buen feedback en donde las personas en este caso la máxima autoridad en una organización proporciona una información clara para llegar a sus empleados resultará de forma positiva a su personal, si se implementa un feedback motivador y reconocedor generará que los miembros de las instituciones se sientan comprometidos con la organización, además del fortalecimiento de las relaciones laborales internamente.

Canales de comunicación. Legua (2020) ,describe que los canales de comunicación sirven como medio para enviar un mensaje, por lo que se sabe que será este camino por el que los superiores tendrán que dirigir un mensaje en concreto a sus trabajadores o viceversa, ya que según la división hecha por la autora, uno de los niveles se basa en la direccionalidad del mensaje, en este caso descendente, ascendente o hasta transversal, además de la dependencia jerárquica de la organización que también se podría utilizar de una forma formal o informal.

Al referirnos de los canales de comunicación en las organizaciones, Unaicho & Anguisaca (2020) señalan que sirven como medio para enviar un mensaje, por lo que se sabe que será este camino por el que los superiores tendrán que dirigir un mensaje en concreto a sus trabajadores o viceversa, ya que según la división hecha por la autora, uno de los niveles se basa en la direccionalidad del mensaje, en este caso descendente, ascendente o hasta transversal, además de la dependencia jerárquica de la organización que también se podría utilizar de una forma formal o informal.

Los diferentes canales que existen hoy en día permiten llegar con mayor facilidad a otras personas, en este aspecto a nivel de las empresas si se mantiene un buen canal de comunicación para interactuar con el personal servirá para mantener a los colaboradores comunicados sobre las diferentes situaciones, ya sean estas, actualizaciones o algún cambio que se pueda presentar en las organizaciones hoy en día, dando la facilidad de mantener una comunicación activa con los empleados.

Reconocimiento y recompensas. Rosero (2020), define la importancia de la implementación de un programa de reconocimiento laboral, porque es una estrategia positiva de mejora continua para aumentar el compromiso e influir en la satisfacción laboral, cuando un colaborador siente que su trabajo y esfuerzo es valorado y reconocido, automáticamente genera motivación y satisfacción con su labor, lo que va a permitir tener mejores resultados y mayor productividad, generando en los colaboradores compromiso con la organización, mejora la felicidad en los trabajadores, refuerza comportamientos positivos y deseables en la empresa, aumentando la motivación laboral.

Las empresas en la actualidad deben buscar generar programas de estímulos y reconocimientos financieros o no financieros, con el fin de contar con un personal incentivado y motivado, que genere un sentido de pertinencia y compromiso en las empresas. De tal manera que, las organizaciones tengan niveles de satisfacción laboral altos que mitiguen la intención de abandono de los profesionales y/o colaboradores que pertenezcan a la generación “Milenio”. (Tapia, 2020)

Los reconocimientos son acciones necesarias para mantener a tu personal y en cualquier aspecto de la vida al sentir que tu esfuerzo vale la pena y por lo que has trabajado ha sido recompensado. La implementación en las organizaciones repercutirá de forma positiva en el personal, al sentirse valorado en su puesto de trabajo va contribuir en su compromiso para trabajar por ayudar a cumplir con los objetivos de las organizaciones, también como motivación por amar lo que haces por tus reconocimientos alcanzados.

Sistemas de recompensa. Salazar, (2022) precisa qué el sistema de recompensas puede ser una herramienta efectiva para promover el desarrollo de habilidades, formular la cultura organizacional, reforzar y definir la cultura organizacional y apoyar comportamientos deseados en conjunto con la cultura corporativa. Si la organización promueve valores excepcionales,

como el servicio al cliente, sería equivocado implementar incentivos solo por las ventas. De tal forma que debe existir alineación para generar la motivación deseada.

Rodríguez, (2017) señala que el sistema de recompensas necesita tener un programa de incentivos capaz de incrementar las relaciones de intercambio entre las personas y la organización. Los nuevos métodos de remuneración incluyen la remuneración variable para aumentar los resultados, la creatividad, la innovación, el espíritu emprendedor y la iniciativa.

La necesidad de implementar sistemas de recompensas que permitan el personal sienta ese reconocimientos y valoración por parte del empleador, es por tal razón que siempre será indispensable la aplicación en las organizaciones, si se requiere contar con personal motivado y enfocado en trabajar para el crecimiento de la empresa y en el cumplimiento de sus objetivos.

Clima emocional. Al hablar del clima emocional forma parte importante en las organizaciones, así lo determina Paz (2023), para hacer referencia a aquel cóctel de emociones que emitimos o que recibimos de los demás y que nos pueden generar malestar o bienestar. En función de cómo gestionemos lo que sentimos, podemos ser generadores de paz o de violencia, de alegría o de tristeza, de confianza o desconfianza, de armonía o de caos.

(Bardelli, 2017) El clima emocional es reconocido como el perfil estructurado de emociones que son vivenciadas de forma dominante a partir de las percepciones e intenciones individuales que impregnan las interacciones interpersonales y/o grupales. También se reflejan en la percepción que tienen del ambiente social, en las creencias compartidas sobre la institución y el predominio de ciertas tendencias a la acción que en relación a la función social que se ocupa, determinan las interacciones sociales generando un impacto social.

El clima emocional es ese sentimiento que posees o que provoca el ambiente emocional en el que te desempeñas, el expresar como te sientes en tu lugar de trabajo y sentir ese apoyo por las demás personas genera libertad de expresar tus emociones provocando un ambiente emocional óptimo para aquellas personas que forman parte de las organizaciones y es necesario mantener un equilibrio en la vida emocional de cada uno de ellos.

Programas de reconocimientos. Desde el punto de vista de Barros (2020) las organizaciones, a través, de programas de reconocimiento monetario o no monetario, busca establecer un vínculo con los empleados, con el fin de que se sientan cómodos en sus lugares

de trabajo y puedan de esta manera tener una mejor productividad en la ejecución de sus actividades, pues varias empresas invierten parte de su presupuesto en estos programas para retener a sus talentos y evitar intenciones de abandonar su situación actual.

El reconocimiento de los empleados resulta una herramienta fundamental para aumentar su motivación. Así, aunque el dinero y otras formas de compensación son importantes para los trabajadores, lo que tiende a motivarlos a que tengan el mejor desempeño posible son las formas de reconocimiento personales y precisas que muestran la importancia que la empresa da a un trabajo bien hecho. (Guillén, 2018)

Actualmente no todas las organizaciones aplican programas de reconocimientos por diferentes factores en los que consideran no necesario, pero realmente la necesidad de implementar estos programas va ayudar mucho a mantener un personal con el mismo enfoque y objetivo de crecimiento, es así como sirven de motivación para tu capital humano en las organizaciones.

Desarrollo profesional. Gutiérrez (2019), refiere al desarrollo profesional “como un proceso por el que las personas progresan a través de una serie de etapas caracterizadas por distintas tareas de desarrollo, actividades y relaciones” (p.3), por lo que es importante fomentarlo para el crecimiento a nivel profesional. Además, se lo considera como un esfuerzo organizado y formalizado que se centra en el desarrollo de trabajadores más capacitados. Tiene un alcance mayor y de duración más extensa que la formación. El desarrollo debe ser una opción empresarial estratégica si la organización quiere sobrevivir en un entorno global cada vez más cambiante y competitivo.

“El desarrollo profesional se da como un proceso de crecimiento individual hasta llegar a una perspectiva dinámica, colectiva, integradora y continua” (Ramos, 2019, p.23).

El desarrollo profesional es sin duda un factor muy necesario en que las empresas deben fomentar en su personal, por medio del apoyo necesario para tener un alto nivel profesional. De esta forma, con la situación tan cambiante de hoy en día se ve la obligación de trabajar muy duro por ampliar conocimientos y apoyar el desarrollo del personal que benefician ambas partes al contar con un personal capacitado y con el conocimiento necesario para enfrentar las diferentes situaciones que se pueden presentar.

Experiencia laboral. Villegas (2022), describe que son las distinciones entre trabajo, empleo ocupación y oficios requieren, además, precisiones dadas por los sujetos y no solo por la construcción de categorías teóricas. En los mismos términos puede discutirse lo que significa para los individuos tener un empleo y trabajar, distinción que podría desarrollarse desde un ideal del trabajo, como el trabajo profesional y una realidad laboral concreta que sirve como medio, es decir, un empleo particular.

Las experiencias laborales te llenan del conocimiento necesario para enfrentar situaciones que se puedan presentar en el transcurso de la vida laboral, aunque no todo el mundo tiene la oportunidad de contar con un empleo que te permita obtener experiencia existen muchos que te brindan lo que necesitas para enfrentar el campo laboral y aquellos aspectos a lo largo de la vida, este término en muchas empresas suelen colocar como primer requisito ya que en el ambiente tan competitivo que enfrentan hoy en día las empresas se ven obligados a contar con personal experimentado y con la capacidad de contribuir al crecimiento de las instituciones.

Oportunidades. López (2021), expresa que las “oportunidades han estado presente desde la modernidad, fue creado desde la ilustración para tumbar las barreras, busca eliminar las desigualdades sociales con el fin de participar en libertad sin tener en cuenta la procedencia”.

Pereyra (2018), “Las oportunidades son fenómenos más tangibles que los deseos, ya que es posible determinar todas las posibilidades que tiene un individuo de realizar X acción mientras que sus deseos suelen estar en un plano más cambiante y poco verificable” (p.63).

Las oportunidades son reconocidas como un factor esencial dentro del mundo empresarial, donde se explotan las oportunidades necesarias para el crecimiento tanto personal como laboral, muchas organizaciones otorgan a sus colaboradores lo necesario para que puedan trabajar por su desarrollo y conocimientos en las diferentes áreas donde se desempeñen, en otras palabras, son aquellas acciones que se pueden presentar para realizar o lograr algo, se pueden dar en cualquier aspecto de la vida. Al hablar de oportunidades empresariales se pueden obtener cuando consigues el puesto de trabajo que siempre has querido o simplemente tienes un ascenso dentro de la organización laboral a la que perteneces o también alcanzas un ascenso laboral como una oportunidad de crecimiento profesional y personal.

Programas de desarrollo. De acuerdo con Llerena (2022), los programas de desarrollo aplicado en los adolescentes han reportan el haber desarrollado relaciones de confianza dentro del mismo, haberse implicado en la persecución de sus pasiones e intereses, haber tenido oportunidades para sentirse empoderados mediante el aprendizaje de habilidades de trabajo en equipo o de liderazgo, y haber tenido la libertad para tomar decisiones. Estos programas se basan en una filosofía en la que los conceptos de resiliencia y de construcción de competencias son aspectos claves para conseguir que los jóvenes maduren en la etapa de la adolescencia de forma saludable, ofreciendo un trabajo preliminar para una prometedora serie de programas con los que intervenir en adolescentes.

La implementación del programa de capacitación y desarrollo es un aspecto clave para el logro de los objetivos personales y profesionales en una organización, lo que contribuye a mejorar y aumentar el rendimiento de las personas, desarrollar la motivación, fortalecer el potencial de los empleados y aportar para la planeación y ejecución de los proyectos de vida; empoderará a cada trabajador desde el nivel operativo hasta el estratégico de tal forma que cada uno busque siempre el mejoramiento continuo en lo que hace, asumiendo roles, retos y empoderamiento de su trabajo, lo que repercutirá en mayor compromiso de los colaboradores con la institución. (Gómez & Flórez, 2021).

Son iniciativas para fomentar el crecimiento, desarrollar habilidades y generar conocimientos que permitan afianzar el desarrollo profesional. La ejecución de estos programas en las empresas sirve para potenciar al máximo al personal por medio del conocimiento, el cual es necesario conservar entre las personas que forman parte de las organizaciones.

Fundamentos Legales

La siguiente investigación tiene un base legal que es de mucha importancia para fundamentar este trabajo y para las organizaciones donde enfatiza lo siguiente:

La **Constitución de la Republica del Ecuador** (2015) donde se toma en consideración los siguientes artículos:

Trabajo y seguridad social

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

Es así como también en la Ley Orgánica De Servicio Público, LOSEP (2016) expresa lo siguiente:

Art. 4.- Servidoras y servidores públicos. - 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.

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

- a) Gozar de estabilidad en su puesto
- b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables
- c) Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley
- d) Ser restituidos a sus puestos luego de cumplir el servicio cívico militar
- e) Recibir indemnización por supresión de puestos o partidas, o por retiro voluntario para acogerse a la jubilación, por el monto fijado en esta Ley
- f) Organizarse y designar sus directivas (REPUBLICA, 2015)

Además, en el Código de Trabajo (2012) señala:

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

De las obligaciones del empleador y del trabajador

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

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad
3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código
4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana
5. Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos
6. Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieren diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. (TRABAJO, 2012)

Capítulo II. Metodología

En el respectivo diseño metodológico de la siguiente investigación se observa el detalle de los diferentes procesos que se realizaron para conseguir la información requerida para esta investigación la cual estuvo basada en técnicas que se ajustaron para conocer el problema, es así como en este capítulo se puntualiza el diseño de la investigación, el alcance, los métodos, población y muestra que fueron seleccionada para la ejecución del siguiente trabajo, también el uso de los instrumentos y técnicas para la respectiva recolección de información sobre el clima laboral en la agencia Full Pagos ubicada en el Cantón La Libertad.

Diseño de investigación

En el diseño de la investigación se utilizó la de tipo **no experimental transversal** ya que con la aplicación de este estudio no existe o se realiza la manipulación de su variable se cumple con la descripción sin ningún tipo de alteración, donde la observación permitió conocer y recabar información directa para la realización de este proceso, logrando identificar posibles causas del clima laboral dentro de esta institución la cual fue objeto de estudio. También por medio de este diseño permitió poseer una ventaja de flexibilidad al momento de su ejecución en la recopilación de información, consiguiendo información significativa para la investigación.

Para el alcance de la investigación se utilizó **un enfoque mixto**, debido a la combinación cualitativo-cuantitativo, se aplicó este enfoque con la finalidad de recabar más información en relación a lo investigado, la aplicación de la encuesta y entrevista permitió conocer y recopilar las diferentes perspectivas, opiniones y demás sobre esta investigación, es así como la recolección de información fue más efectiva y rápida, recopilando información útil sobre el clima laboral en Full Pagos, induciendo a una comprensión más clara al momento del respectivo análisis de los datos obtenidos en el estudio.

La investigación tuvo un **alcance descriptivo** ya que se buscaba obtener algo más detallado sobre el clima laboral, y este permitió profundizar sobre este tema por medio de las respectivas recolecciones de información, de las opiniones y percepciones de los colaboradores por medio de los instrumentos que han previamente aplicados, logrando estudiar la realidad

sobre esta problemática presentada en la investigación y comprender más a fondo el tema propuesto en el estudio.

Métodos de la investigación

En este estudio se aplicó el método análisis-síntesis debido a que dicho método se relaciona en encontrar las causas del problema por medio de las respectivas observaciones, complementando con las partes involucradas en el proceso y como afecta al clima laboral en la agencia Full Pagos. En primer lugar, si inicia con identificar el problema para analizar aquellas situaciones causantes, se integran las partes del proceso con la finalidad de buscar las mejoras necesarias e implementarlas.

Población y muestra

La población de estudio en la agencia Full Pagos estuvo conformada por un total de 16 colaboradores incluido el propietario que forman parte de la entidad, aquellas personas que realizan sus actividades dentro y que son quienes trabajan en pro de la misma, por tal razón se investigó todo lo relacionado al ambiente laboral y lo demás en base a los objetivos de estudio, permitiendo conocer las perspectivas de los empleados siendo parte importante para conocer sobre la variable y problema de estudio de la agencia Full Pagos situada en el cantón La Libertad. Así mismo es un **método no probabilístico**, debido a que la entidad tiene un número específico de empleados, él cual es conocido, además no se utilizó ninguna fórmula estadística por ser una población finita, permitiendo acceder a todas los empleados para la recopilación de información precisa y concisa , es así como se tomó el 100% del personal que laboran en la institución, debido a que se contaba con el fácil acceso al total de empleados, aumentando la representatividad de los resultados de este trabajo de investigación y más aún la perspectiva general de cada uno de los colaboradores.

Tabla 1

Población

Elementos	Cantidad
Propietario	1
Empleados	15
Total	16

Nota. Números de empleados y propietario de la Agencia Full Pagos, Cantón La Libertad.

Recolección y procesamiento de datos

En la respectiva recolección de información se utilizó la entrevista la cual fue dirigida al propietario de Full Pagos con la finalidad de conocer un poco más a fondo el clima laboral y como trabaja el en pro de fortalecer esto que es tan importante para el correcto funcionamiento en las organizaciones de cualquier tamaño o actividad, fue de esta forma como se logró identificar situaciones que se aplican y que no son consideradas importantes para fomentar un buen ambiente laboral en la empresa.

Por consiguiente, se utilizó a la encuesta como una técnica de investigación orientada a los empleados de la organización, para obtener las diferentes percepciones y situaciones en base al clima laboral, oportunidades y las experiencias dentro de la entidad, esto con la finalidad de obtener información más precisa que ayude a determinar factores que se han visto afectado producto de la problemática de investigación.

Para el primer paso se implementó una guía de entrevista en el que constan 11 preguntas abiertas que serían aplicadas al propietario de la entidad para conocer las diferentes situaciones que han sido planteadas en este estudio, desde la situación actual dentro de la agencia Full Pagos. Por otro lado, el respectivo cuestionario de la encuesta con 15 preguntas que son netamente cerradas en base a la escala de Likert, para determinar las perspectivas de cada encuestado.

Para el respectivo análisis de resultados de los datos, se utilizó el programa SPSS, ya que es una herramienta muy fácil de utilizar, además que nos brinda los datos ingresados de forma organizada, también sus respectivas tabulaciones, facilitando el proceso de recolección y el manejo de la información recopilada en este proceso.

Para la recolección de información y posterior análisis de la población que ha sido objeto en este estudio se aplicó la técnica de la encuesta que se determina por medio del respectivo cuestionario para obtener información sobre el problema, el cual fue aplicado de forma directa por conocer a la población de estudio.

Validación de instrumentos

Los instrumentos para la recolección de información fueron sometidos a la a revisión necesario por parte de los expertos especializados en el tema de investigación, quien en base a sus conocimientos ratificaron el cumplimiento de estos materiales y la relación con el estudio, además de uso del cuestionario de la encuesta y la respectiva guía de entrevista para posterior aplicación.

Confiabilidad de instrumentos. También se efectuó la credibilidad de aquellos instrumentos utilizados en la recolección de la información, es decir la encuesta por medio de una prueba piloto la cual permitió establecer la confiabilidad de las preguntas para aplicar, por medio del programa estadístico para determinar cuan confiable era la aplicación de las preguntas para el desarrollo de esta investigación.

Prueba piloto. Se realizó la respectiva prueba piloto al documento de aplicación, se consideró un total de 15 preguntas del cuestionario a un total de 15 empleados que dio como resultado lo siguiente:

Tabla 2

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	15

Nota. Aplicado el Alfa de Cronbach se obtiene un resultado superior al 0,7, que es el valor referencial para conocer la fiabilidad de los instrumentos, por tal razón se establece la confiabilidad para ser aplicados.

Capítulo III.

Resultados y Discusión

Análisis de datos

Análisis de datos de entrevista

Una vez que han sido aplicados los instrumentos para la recolección de información, se muestra el resultado de la entrevista realizada al propietario de la Agencia Full Pagos, ubicada en el Cantón La Libertad.

Indicador: Comunicación interna

1. ¿Cómo describiría usted la comunicación interna en su organización?

El propietario manifestó que en toda organización debe existir una buena comunicación por la importancia de la misma, por lo que desde un inicio ha considerado mantener una buena comunicación con sus empleados, fomentando a la participación de ellos, para que internamente exista una excelente comunicación. Además, indicó que eso le permite cumplir con la misión, visión y objetivos establecidos en la organización, promoviendo a que se mantenga una buena interacción y a la vez una mayor participación entre ellos.

Indicador: Canales de comunicación

2. ¿Qué canales de comunicación utiliza para interactuar con su equipo de trabajo?

Los canales que se mencionaron fueron vía WhatsApp o por correo electrónico, donde el propietario da a conocer las diferentes situaciones y actualizaciones o cambios que se puedan suscitar en nuestros sistemas en la empresa, para así mantenerlos al tanto de cualquier cambio que pueda presentarse.

Indicador: Feedback efectivo

3. Usted como representante de su negocio ¿Qué medidas implementa para que el Feedback en sus empleados sea bien recibido?

Se expuso que comienza buscando un momento adecuado, luego manifiesta lo positivo y procede a describir algún comportamiento específico del trabajador, culmina dando una lluvia de ideas para que puedan mejorar sus actitudes y habilidades, con la finalidad de llevar una buena relación con ellos. Siempre trata de que el personal entienda finalidad es adaptarlos a cambios constantemente para el crecimiento de la organización.

Indicador: Sistema de recompensas

4. ¿Aplica usted algún sistema de recompensas o reconocimiento para motivar a sus empleados?

En esta pregunta, el propietario manifestó que en la actualidad no aplica ningún sistema de recompensa, ya que no lo ha considerado necesario. Sin embargo, considera que a futuro puede ser una estrategia que desee implementar para crear un incentivo a los colaboradores, y así sentir su motivación día a día.

Indicador: Clima emocional

5. ¿Cómo describiría usted el clima emocional de su empresa?

Se indicó que el clima emocional es muy bueno, ya que ha observado a los empleados bien emocionalmente en el desarrollo de sus funciones realizadas a diario dentro de la agencia, es así como cada uno de ellos transmiten sus emociones y se encuentran bien en ese aspecto.

Indicador: Programas de reconocimientos

6. ¿Existe en la empresa programas de reconocimientos que involucre a sus empleados? Explique

Actualmente se manifestó que no existe ningún programa, ya que considera que es más usado por las grandes empresas por sus altos costos, no obstante, con el pasar del podría ser algo que implementaría, dado que permitirá mantener al personal motivado y enfocado, pero que aún no está efectuado con ninguno de ellos.

Indicador: Experiencia laboral

7. ¿Cómo promueve usted el desarrollo en la experiencia laboral de su personal?

El desarrollo se promueve fortaleciendo las relaciones entre los empleados y realizando trabajo colaborativo, en la agencia se lo hace implementando sistemas actualizados para ir afianzando la experiencia de mi personal. Los cambios que se realizan son constantes logrando darle una nueva experiencia al personal y a fortalecer su conocimiento.

Indicador: Oportunidades

8. ¿Existe algún acceso a oportunidades de crecimiento a sus empleados?

Explique

El propietario afirmó que la agencia se dan oportunidades de crecimiento, aunque los trabajadores ya tienen horarios fijos, algunos tienen acceso a sus estudios de tercer nivel sin impedimento, es decir que se les ayuda a que puedan cumplir con las dos obligaciones ya que en muchas empresas no se les permite y para ellos es muy importante para su satisfacción profesional, es así como se brinda a ellos oportunidades para que puedan crecer profesional y lograr sus objetivos.

Indicador: Programas de desarrollo

9. ¿En su organización aplica algún programa de desarrollo para que su personal cuente con los conocimientos necesarios? Explique

Actualmente no existe un programa de desarrollo, pues el propietario siente que cada uno tiene sus enfoques profesionales diferentes, por lo que solo les brinda la oportunidad de que puedan prepararse dependiendo de las metas de cada uno de ellos.

10. ¿Cómo describe el clima laboral de sus empleados en Full Pagos?

El propietario expuso que el clima laboral en su organización es bueno, además influye en los colaboradores en las diferentes actividades que realizan debido a que son reflejadas en el compromiso que tienen con la empresa.

**11. ¿Considera que el clima laboral influye en el desempeño de sus trabajadores?
¿Por qué?**

Se indicó que si, pues si tiene su influencia en el desarrollo de los colaboradores y se lo ve reflejado en las diferentes situaciones que se presentan en la organización en las que se trata de poner mucha atención y considerar aspectos de mejora.

En general el realizar esta entrevista directamente al propietario permitió conocer un poco más sobre el problema planteado, lograr identificar que procesos internamente pueden estar afectando el clima laboral, aunque para el dueño pueden ser situaciones de mejora es necesario que éstas se implementen en el menor tiempo posible para fortalecer a su personal y mantenerlos comprometidos a las metas empresariales de la institución.

Análisis de datos de las encuestas

A continuación, después de la aplicación del respectivo instrumento de recolección de información, se detallan los resultados obtenidos de la encuesta que fue a los empleados de Full Pagos de manera virtual por medio del respectivo link proporcionado a cada uno de ellos, recabando información útil para sustentar este trabajo de investigación.

Tabla 3

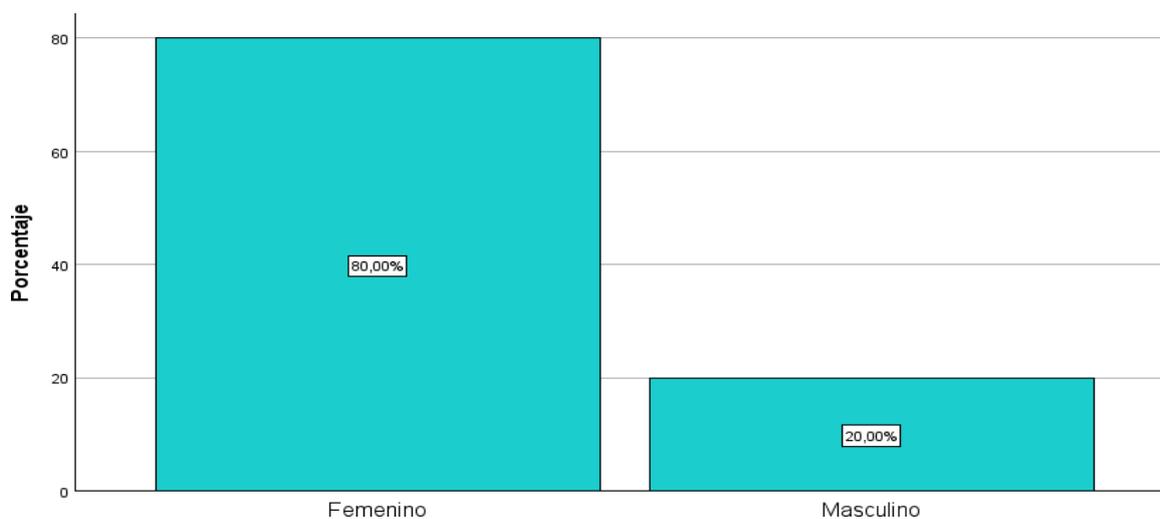
Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	12	80,0	80,0	80,0
Masculino	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Nota. Información de los empleados de Full Pagos

Figura 1

Género



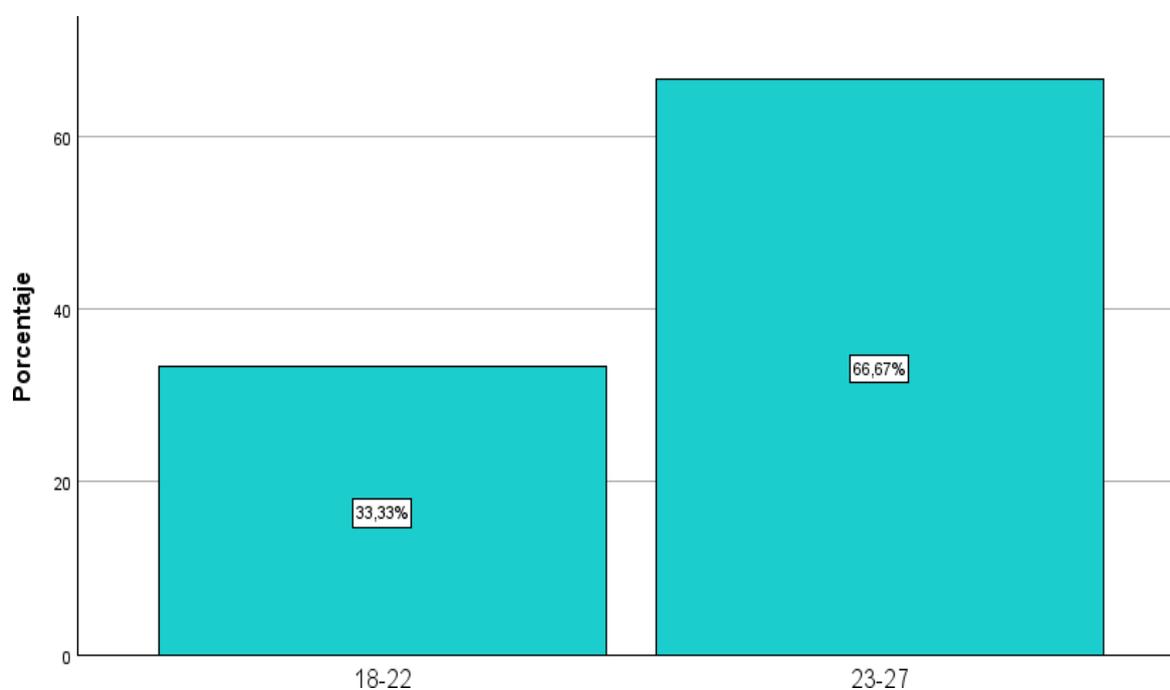
Nota. Información de los empleados de Full Pagos

De acuerdo con la información proporcionada de la **Tabla 3** y **Figura 1**, se evidencia que el 80% de los trabajadores de la Agencia Full Pagos son de género femenino, y solo un 20% de género masculino, mostrando las oportunidades que se le brinda a las mujeres hoy en día para poder desempeñarse en el mundo laboral.

Tabla 4*Edad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18-22	5	33,3	33,3	33,3
23-27	10	66,7	66,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Nota. Información de los empleados de Full Pagos

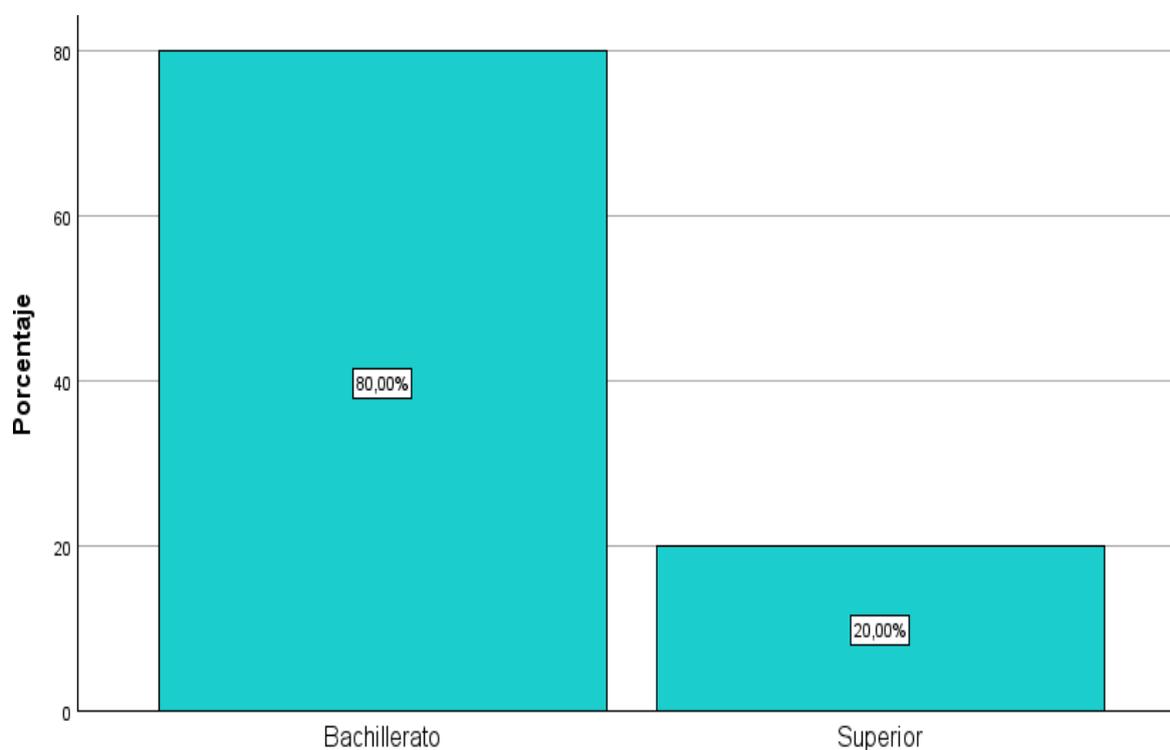
Figura 2*Edad*

Nota. Información de los empleados de Full Pagos

Conforme a la información brindada de la **Tabla 4** y **Figura 2**, se registra que la mayoría de los trabajadores están en la edad promedio entre los 23 y 27 años, mientras que una pequeña parte entre los 18 y 22 años de edad, reflejando que en la agencia Full Pagos existe una predominación de personal joven capaz de desempeñarse y comprometerse con la organización mediante sus funciones realizadas a diario.

Tabla 5*Nivel de instrucción*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bachillerato	12	80,0	80,0	80,0
Superior	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Nota. Información de los empleados de Full Pagos**Figura 3***Nivel de instrucción**Nota.* Información de los empleados de Full Pagos

Los resultados de la **Tabla 5** y **Figura 3** muestran que el nivel de instrucción de los empleados son bachilleres con un 80% y el otro 20% poseen un estudio de tercer nivel, mostrando que siempre existen oportunidades sin importar si tienes o no un estudio superior, el que demuestres que tienes la capacidad para trabajar y entregar tus conocimientos va a prevalecer sobre cualquier situación.

1. ¿La comunicación internamente es clara y transparente?

Tabla 6

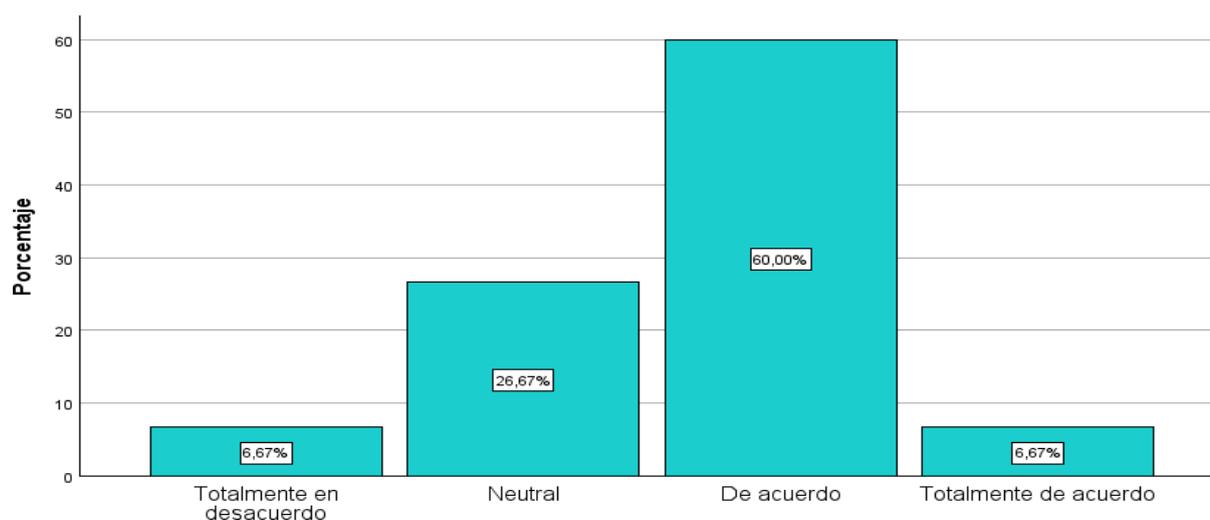
Comunicación-Comunicación interna

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
Neutral	4	26,7	26,7	33,3
De acuerdo	9	60,0	60,0	93,3
Totalmente de acuerdo	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Nota. Información de los empleados de Full Pagos

Figura 4

Comunicación-Comunicación interna



Nota. Información de los empleados de Full Pagos

Según los datos de la **Tabla 6** y **Figura 4**, se describe que la comunicación internamente dentro de la organización en su mayor parte si es clara y transparente en base a la percepción de sus empleados, aunque en otros casos se mantuvieron neutral en sus respuestas, por tanto, es necesario seguir trabajando para fomentar una buena comunicación en Full Pagos para el fortalecimiento con sus empleados.

2. ¿Existe una comunicación abierta en el que los empleados puedan expresar sus opiniones sin temor alguno?

Tabla 7

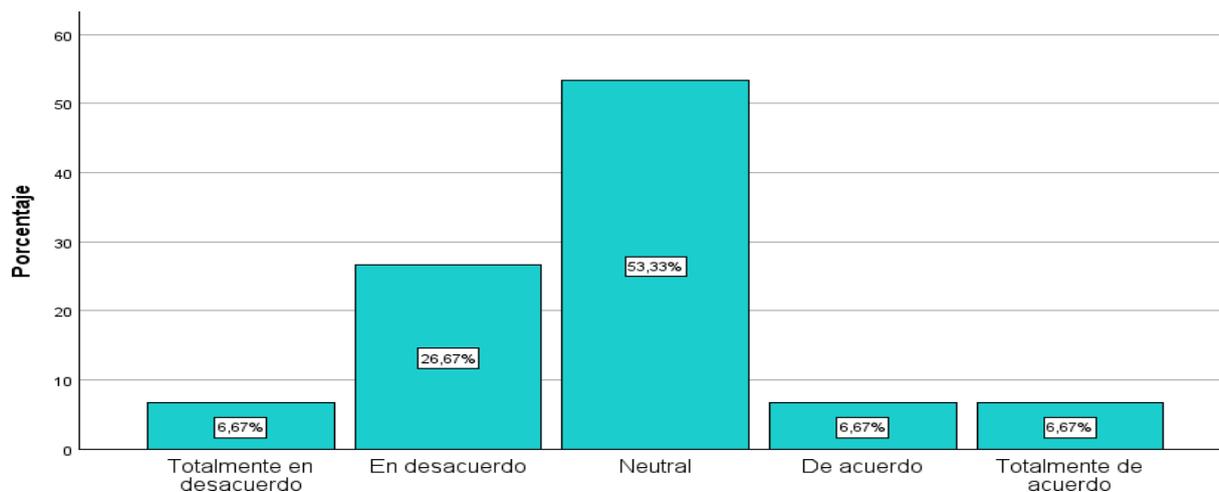
Comunicación-Comunicación abierta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
En desacuerdo	4	26,7	26,7	33,3
Neutral	8	53,3	53,3	86,7
De acuerdo	1	6,7	6,7	93,3
Totalmente de acuerdo	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Nota. Información de los empleados de Full Pagos

Figura 5

Comunicación-Comunicación abierta



Nota. Información de los empleados de Full Pagos

Los datos obtenidos en la **Tabla 7** y **Figura 5**, dan a conocer una respuesta neutral en base a la comunicación abierta, esto indica que los empleados no están claros en dar sus opiniones sin necesidad de esperar un mal recibimiento por parte del propietario de la agencia Full Pagos, además, estos datos evidencian la insuficiencia de que los colaboradores puedan expresarse libremente antes cualquier situación en las que necesiten o deseen hacerlo sin temor alguno.

3. ¿En la organización existe un canal de comunicación efectivo para expresar ideas, o sugerencias sobre algún tema?

Tabla 8

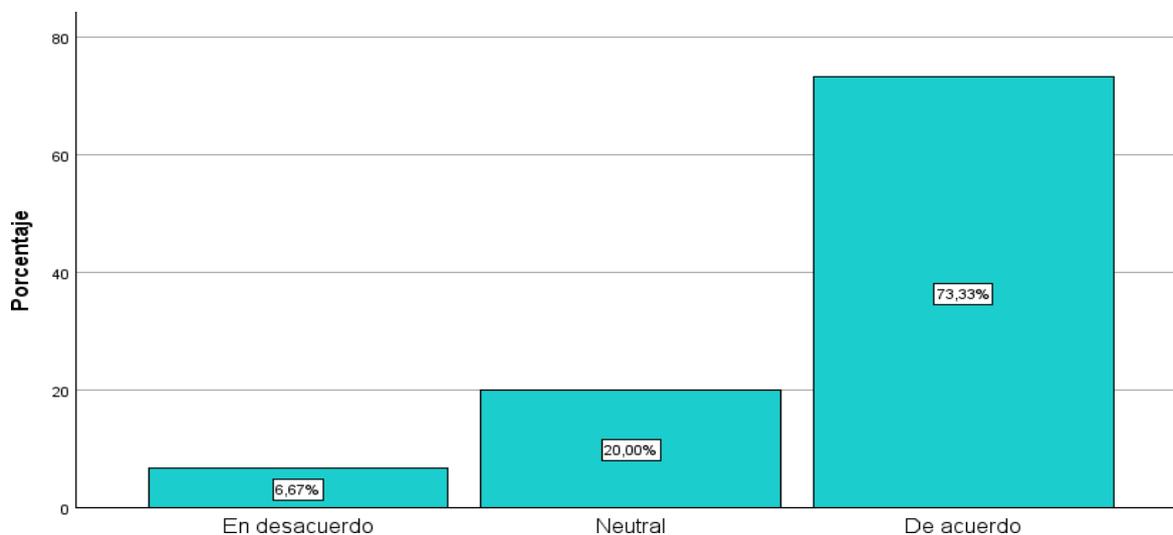
Comunicación- Canales de comunicación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
Neutral	3	20,0	20,0	26,7
De acuerdo	11	73,3	73,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Nota. Información de los empleados de Full Pagos

Figura 6

Comunicación- Canales de comunicación.



Nota. Información de los empleados de Full Pagos

Siguiendo la información proporcionada en la **Tabla 8** y **Figura 6**, la mayor parte de los trabajadores afirman la existencia de canales de comunicación para interactuar o resolver alguna duda o expresar situaciones que puedan presentarse, aun así, también existe un porcentaje donde no tienen una opinión clara sobre el tema y se mantienen neutral en sus respuestas. De esta forma, la empresa debe trabajar por fortalecer aquellos canales de comunicación que no están siendo efectivos para ese pequeño grupo que indican los resultados.

4. ¿La entidad promueve el flujo abierto de información sobre el desempeño del personal?

Tabla 9

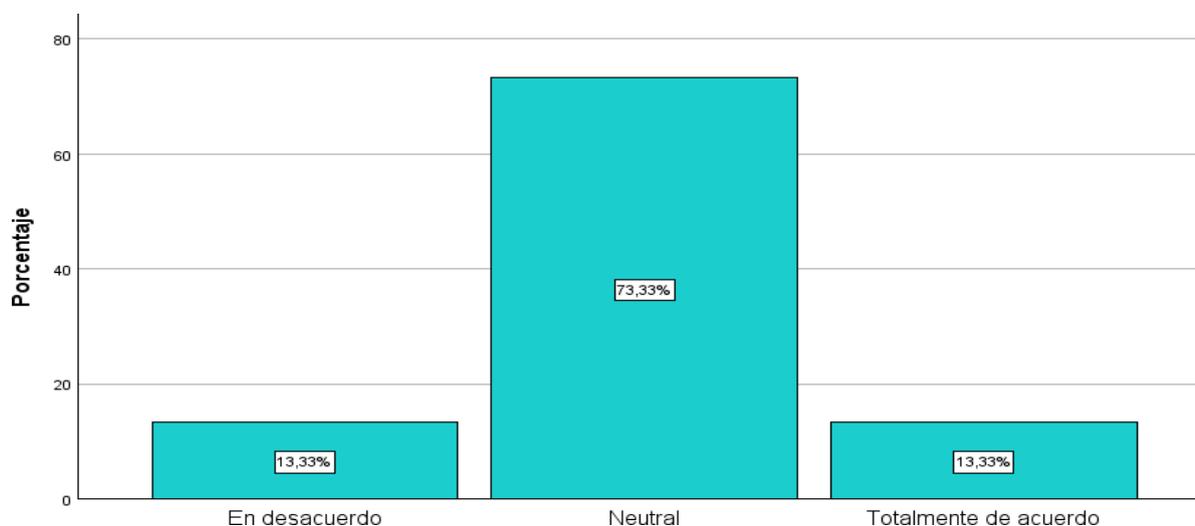
Comunicación- Feedback efectivo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	13,3	13,3	13,3
Neutral	11	73,3	73,3	86,7
Totalmente de acuerdo	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Nota. Información de los empleados de Full Pagos

Figura 7

Comunicación- Feedback efectivo



Nota. Información de los empleados de Full Pagos

Dentro de los datos de la **Tabla 9** y **Figura 7**, los colaboradores se mantienen en una posición neutral en base al flujo abierto de información en la institución, donde se logra identificar que existe una carencia en el fortalecimiento del intercambio de información, por tal razón es necesario que la entidad trabaje para mejorar en aquellos procesos del flujo de comunicación e información en la organización.

5. ¿Existe retroalimentación oportuna sobre su desempeño dentro de la organización?

Tabla 10

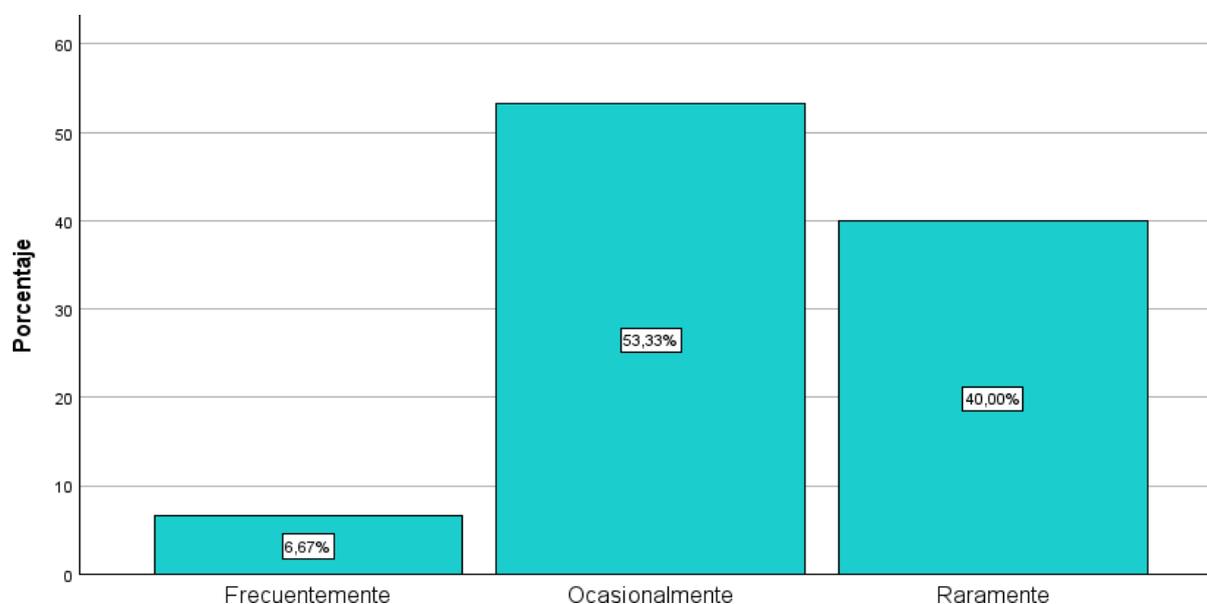
Feedback efectivo-Retroalimentación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Frecuentemente	1	6,7	6,7	6,7
Ocasionalmente	8	53,3	53,3	60,0
Raramente	6	40,0	40,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Nota. Información de los empleados de Full Pagos

Figura 8

Feedback efectivo-Retroalimentación



Nota. Información de los empleados de Full Pagos

Acorde a la **Tabla 10** y **Figura 8**, en base a los criterios de los empleados de la agencia Full Pagos con una 53,3 % en indican que ocasionalmente reciben una retroalimentación por parte de su jefe en relación con su desempeño, por esta razón es necesario realizar de forma más continua para que los empleados sientan más compromiso con la institución.

6. ¿Con qué frecuencia recibe usted reconocimientos por su buen desempeño en Full Pagos?

Tabla 11

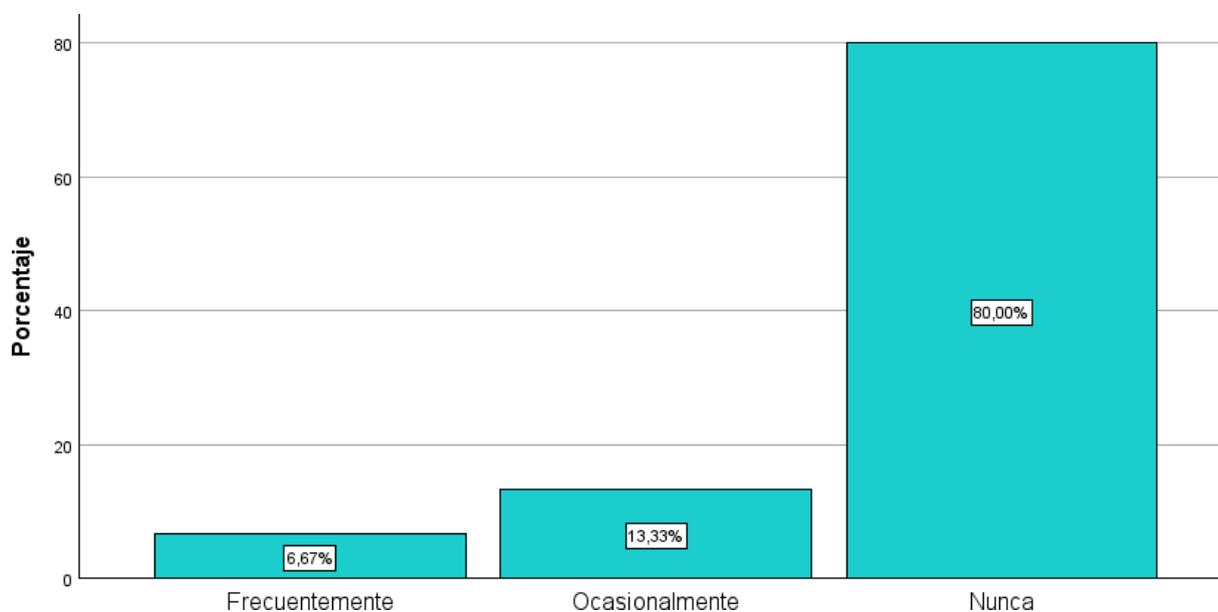
Reconocimiento y recompensas-Sistemas de recompensa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Frecuentemente	1	6,7	6,7	6,7
Ocasionalmente	2	13,3	13,3	20,0
Nunca	12	80,0	80,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Nota. Información de los empleados de Full Pagos

Figura 9

Reconocimiento y recompensas-Sistemas de recompensa



Nota. Información de los empleados de Full Pagos

En referencia a la **Tabla 11** y **Figura 9**, con un porcentaje del 80% los empleados expresan que nunca reciben reconocimientos por su desempeño en las diferentes funciones dentro de la entidad, donde se logra evidenciar como un factor que el empleador debe aplicar como una estrategia para conservar a su personal motivado, enfocado y con ganas de trabajar en pro de la institución, para alcanzar sus objetivos deseados.

7. ¿Cree usted que su esfuerzo en sus tareas realizadas dentro de Full Pagos es reconocido de manera justa por el empleador?

Tabla 12

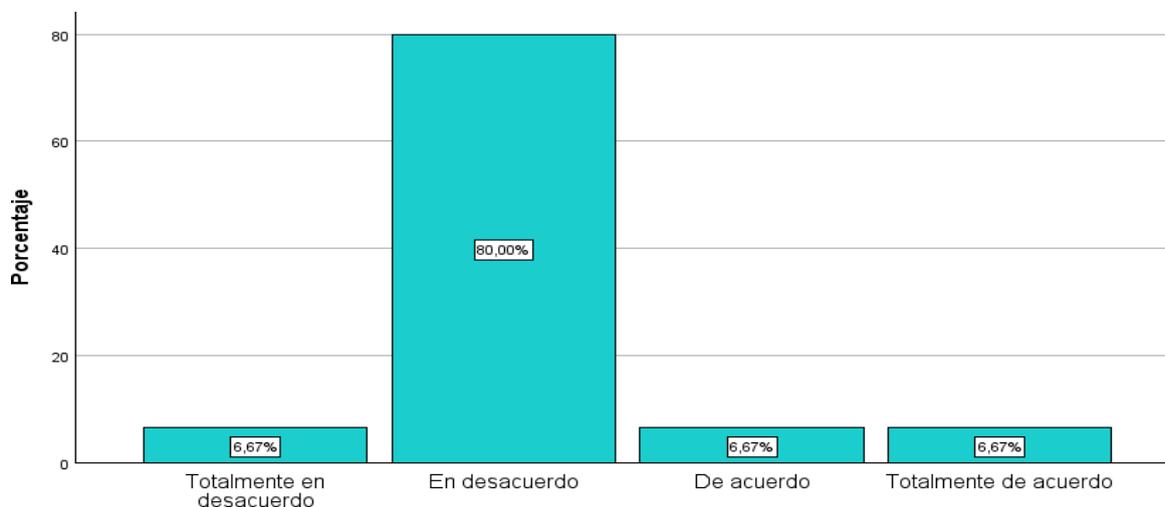
Sistema de recompensas-Tareas realizadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
En desacuerdo	12	80,0	80,0	86,7
De acuerdo	1	6,7	6,7	93,3
Totalmente de acuerdo	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Nota. Información de los empleados de Full Pagos

Figura 10

Sistema de recompensas-Tareas realizadas



Nota. Información de los empleados de Full Pagos

En mención a los resultados de la **Tabla 12** y **Figura 10**, el criterio de los empleados afirma que no reciben ningún tipo de reconocimiento por entregar sus conocimientos y trabajar para el crecimiento de la organización, por ende, es un factor que afecta de manera directa al capital humano ya que es necesario motivarlos e incitarlos a trabajar por la entidad. De esta manera Full Pagos debe pensar en su personal y fomentar el reconocimiento de las tareas realizadas por sus empleados para afianzar el compromiso de trabajar por y para la organización.

8. ¿Qué sistema de recompensa le gustaría y considera necesario que implementen en Full Pagos?

Tabla 13

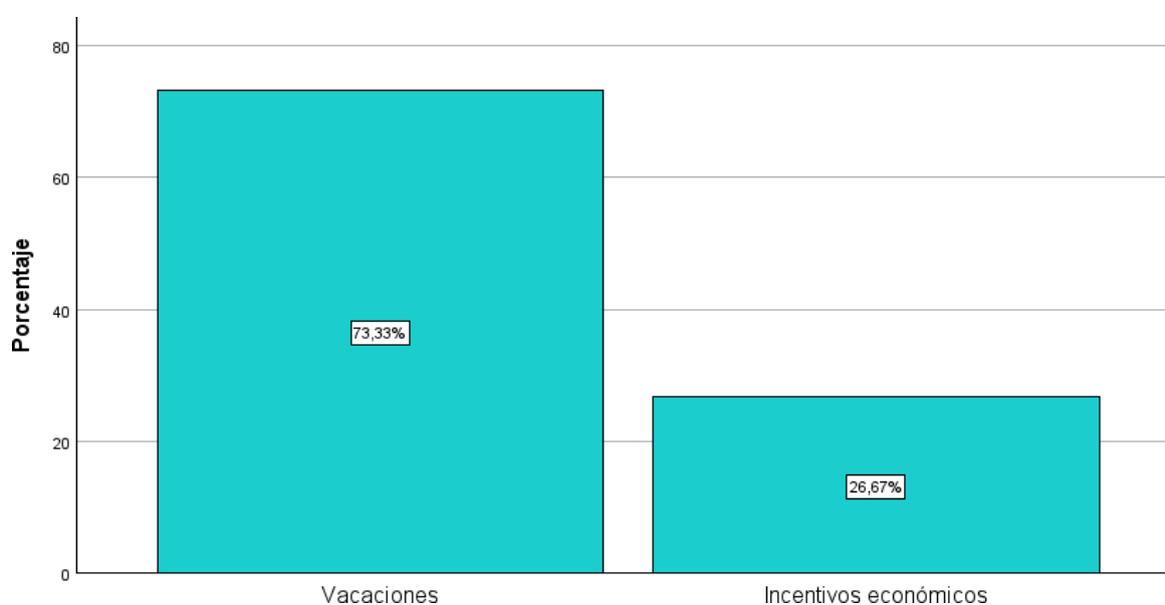
Sistema de recompensas-Implementar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Vacaciones	11	73,3	73,3	73,3
Incentivos económicos	4	26,7	26,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Nota. Información de los empleados de Full Pagos

Figura 11

Sistema de recompensas-Implementar



Nota. Información de los empleados de Full Pagos

Según los resultados de la **Tabla 13** y **Figura 11**, la mayoría de los empleados con un 73,3% consideran necesario como método de recompensa la implementación de vacaciones y el 26,6% a los incentivos económicos, fundamentando la necesidad de descansar después de aquellas jornadas que pueden ocasionar estrés laboral, también como parte de conocer las necesidades de su capital en base a sus requerimientos dando resultados que el empleador debe pensar para fortalecer las relaciones y el compromiso de sus colaboradores.

9. ¿La organización valora de forma adecuada las contribuciones individuales de sus empleados?

Tabla 14

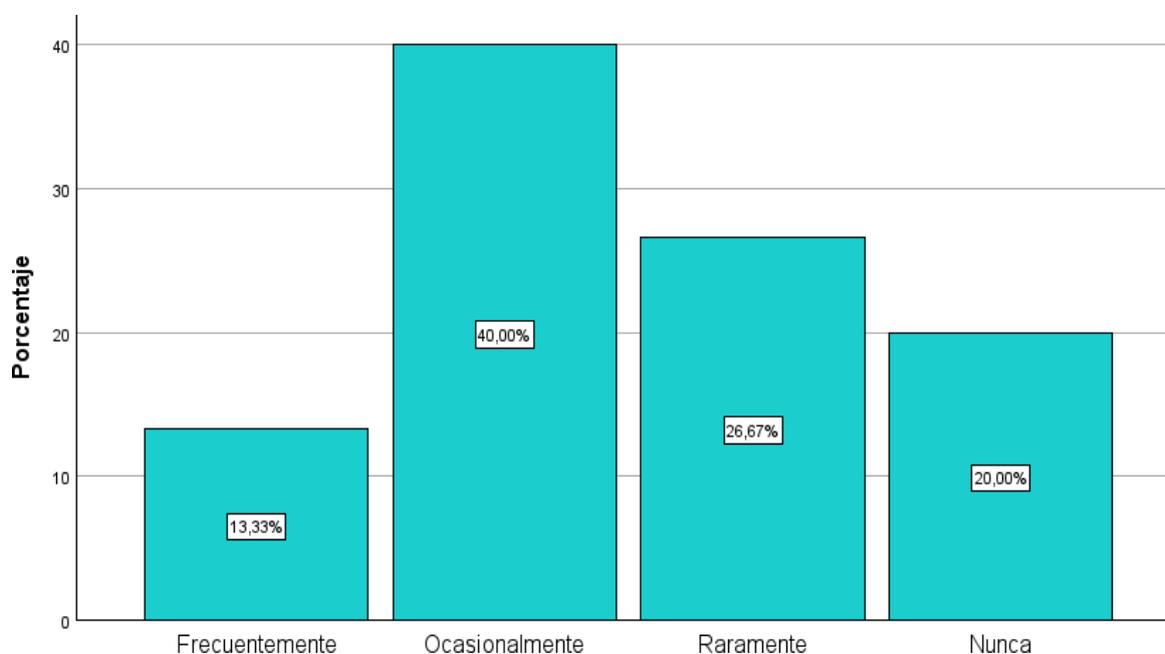
Clima emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Frecuentemente	2	13,3	13,3	13,3
Ocasionalmente	6	40,0	40,0	53,3
Raramente	4	26,7	26,7	80,0
Nunca	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Nota. Información de los empleados de Full Pagos

Figura 12

Clima emocional



Nota. Información de los empleados de Full Pagos

Conforme a la **Tabla 14** y **Figura 12**, existe un equilibrio respecto a la valoración por parte del dueño a sus empleados, indicando que preexiste un problema evidente en este aspecto con relación a las tareas realizadas por parte del personal para la organización y no son valoradas como se debería. Full Pagos debe trabajar en este aspecto que es vital para evaluar y conocer las diferentes habilidades de tu personal y explotarlas al máximo.

10. ¿En la institución existen programas de reconocimientos por el buen desempeño por parte de los empleados?

Tabla 15

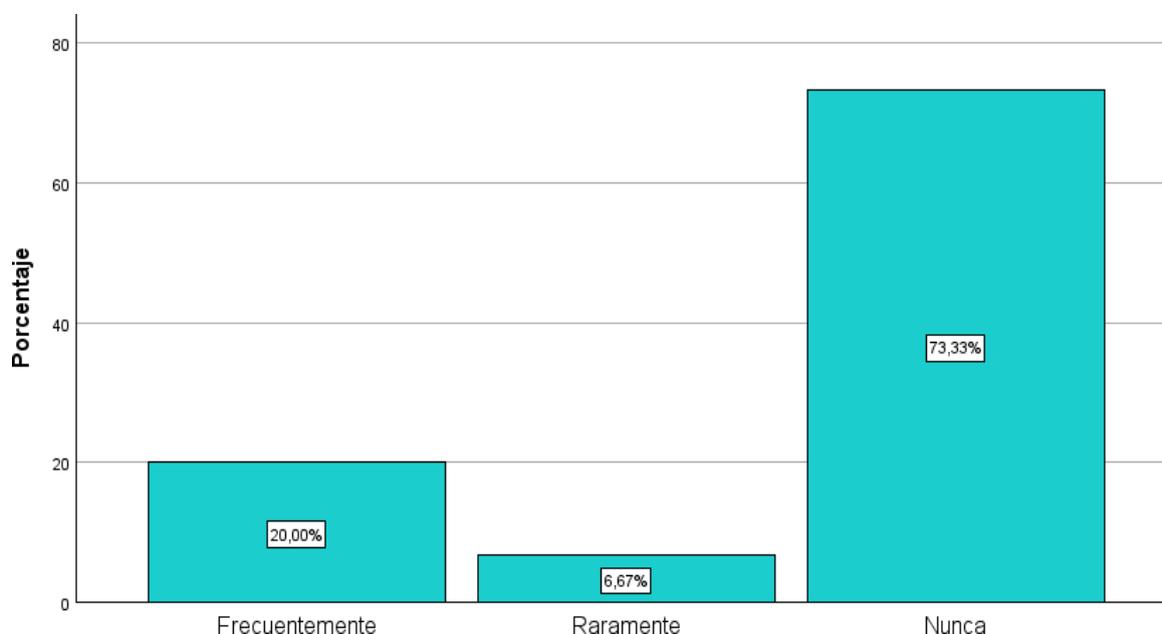
Programas de reconocimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Frecuentemente	3	20,0	20,0	20,0
Raramente	1	6,7	6,7	26,7
Nunca	11	73,3	73,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Nota. Información de los empleados de Full Pagos

Figura 13

Programas de reconocimiento



Nota. Información de los empleados de Full Pagos

Siguiendo los resultados de la **Tabla 15** y **Figura 13**, la mayoría de los empleados indican que casi nunca se brindan programas de reconocimientos en la entidad y su existencia no está reflejada en lo que reciben como miembros de la institución, dejando en evidencia la necesidad de pensar más en tu personal que te ayuda a crecer como empresa, en este caso en la agencia Full Pagos.

11. ¿La empresa proporciona posibilidades de crecimiento profesional en base a sus metas y aspiraciones?

Tabla 16

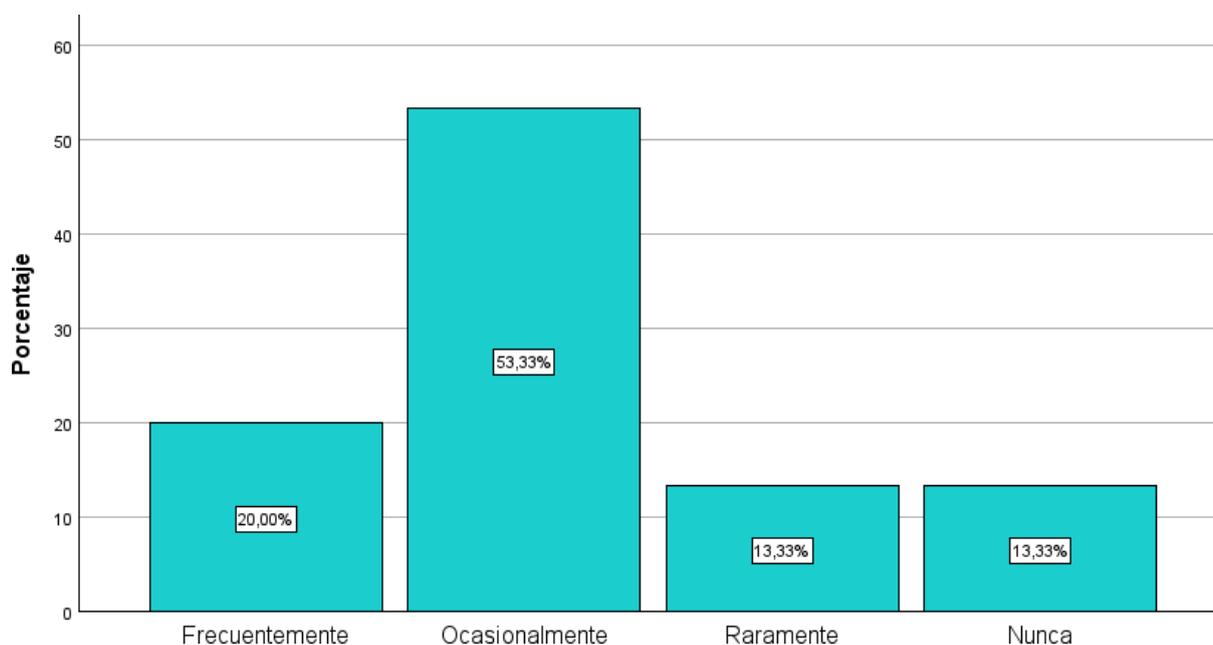
Desarrollo profesional-Experiencia Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Frecuentemente	3	20,0	20,0	20,0
Ocasionalmente	8	53,3	53,3	73,3
Raramente	2	13,3	13,3	86,7
Nunca	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Nota. Información de los empleados de Full Pagos

Figura 14

Desarrollo profesional-Experiencia Laboral



Nota. Información de los empleados de Full Pagos

Dentro de la **Tabla 16** y **Figura 14**, se evidencia las pocas posibilidades de crecimiento profesional que proporciona la empresa y que han sido identificados en estos resultados en manifiesto de su personal. Es importante que la agencia fomente eventos o algún tipo de acceso para el desarrollo de su personal en base a sus aspiraciones personales y profesionales.

12. ¿Considera que la empresa ofrece las suficientes oportunidades de crecimiento personal y profesional?

Tabla 17

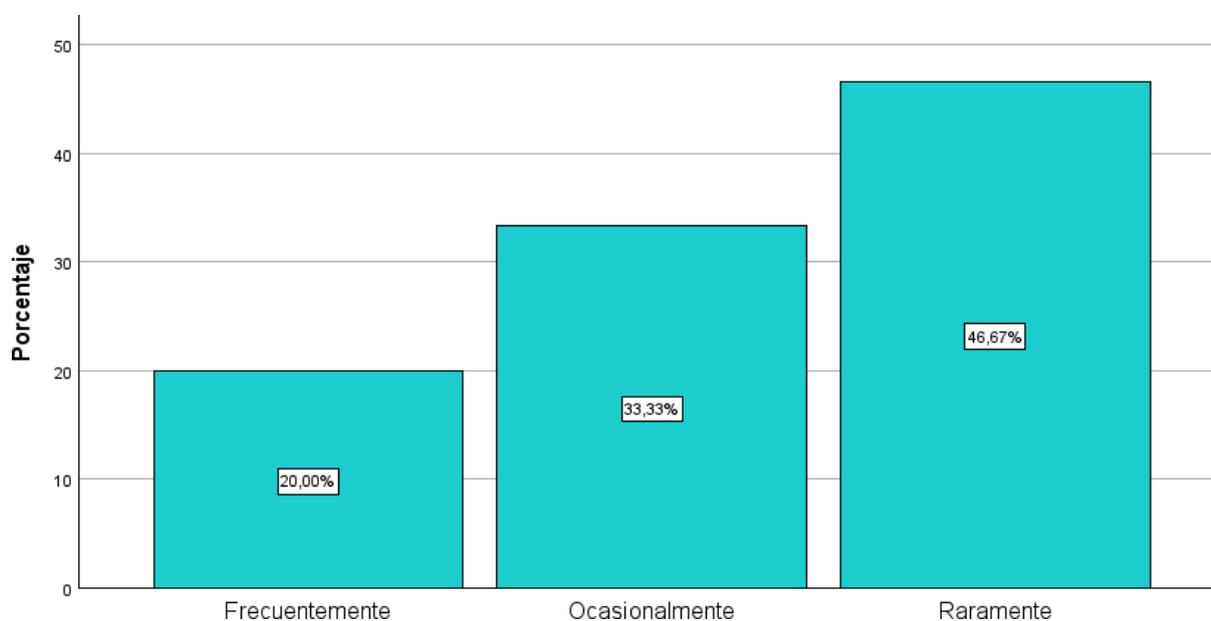
Desarrollo profesional-Oportunidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Frecuentemente	3	20,0	20,0	20,0
Ocasionalmente	5	33,3	33,3	53,3
Raramente	7	46,7	46,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Nota. Información de los empleados de Full Pagos

Figura 15

Desarrollo profesional-Oportunidades



Nota. Información de los empleados de Full Pagos

Según la información ofrecida en la **Tabla 17** y **Figura 15**, los trabajadores consideran que la organización ofrece muy pocas oportunidades de crecimiento que no son suficientes para sus aspiraciones tanto personales como profesionales. Por tanto, es necesario que la empresa explote al máximo aquellas oportunidades donde se beneficien ambas partes, debido a que si mantienes un personal con anhelos de superación contribuirá para la entidad de manera positiva.

13. ¿La entidad ofrece programas de desarrollo para adquirir conocimientos a nivel profesional?

Tabla 18

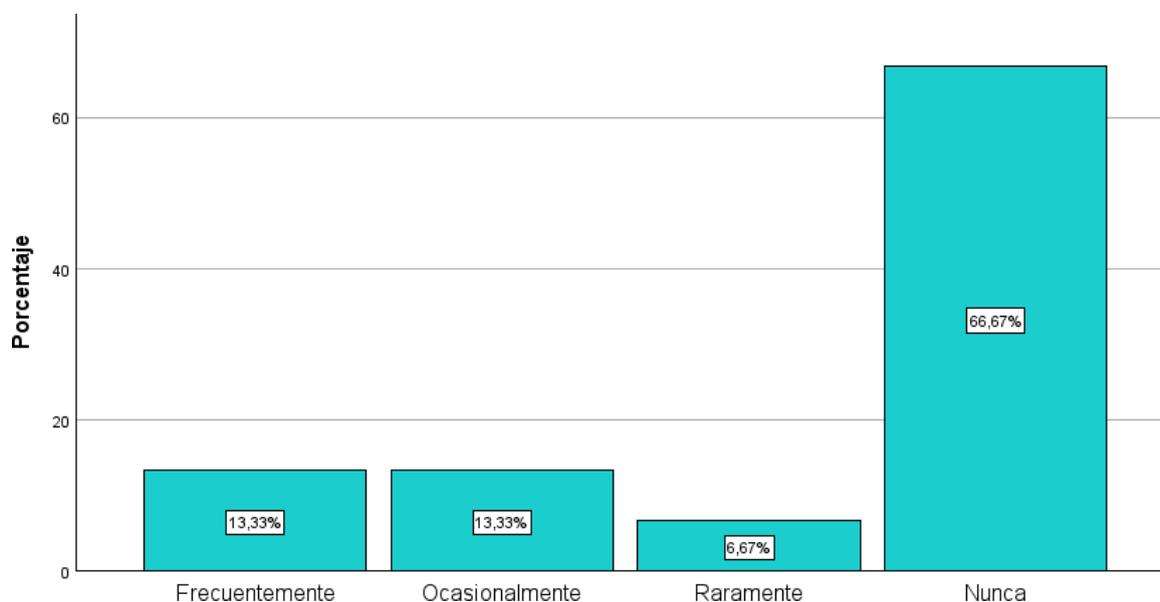
Programas de desarrollo-Conocimientos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Frecuentemente	2	13,3	13,3	13,3
Ocasionalmente	2	13,3	13,3	26,7
Raramente	1	6,7	6,7	33,3
Nunca	10	66,7	66,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Nota. Información de los empleados de Full Pagos

Figura 16

Programas de desarrollo-Conocimientos



Nota. Información de los empleados de Full Pagos

Los resultados de la **Tabla 18** y **Figura 16**, demuestran que la entidad no ofrece al 100% programas de desarrollo que les permita adquirir nuevos conocimientos que ayuden a sus empleados, por tal razón se reconoce que la institución debe trabajar en la implementación de programas que beneficien a sus empleados y ser contribuido a la organización por medio de la experiencia y el conocimiento.

14. ¿Considera necesario que la entidad brinde programas de desarrollo a nivel profesional?

Tabla 19

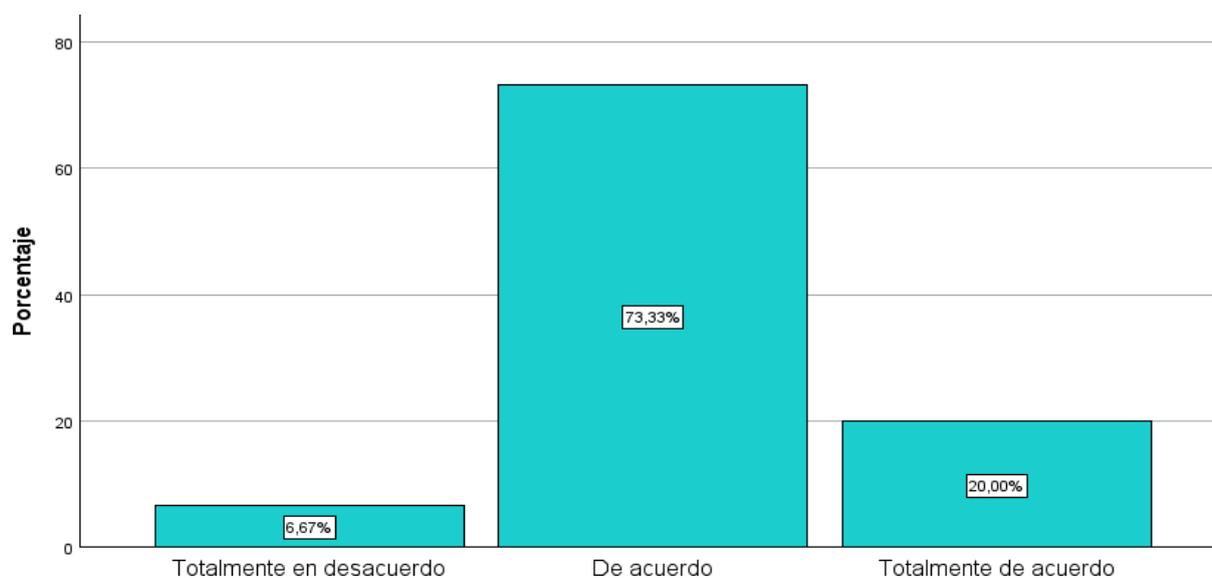
Programas de desarrollo a nivel profesional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
De acuerdo	11	73,3	73,3	80,0
Totalmente de acuerdo	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Nota. Información de los empleados de Full Pagos

Figura 17

Programas de desarrollo a nivel profesional



Nota. Información de los empleados de Full Pagos

Acorde a la **Tabla 19** y **Figura 17**, los resultados indican que prevalece el acuerdo de sus empleados para que la empresa promueva programas de desarrollo que permitan afianzar sus conocimientos en el ámbito que se desempeñan, así mismo para la entidad dar entrada a poseer un capital humano capacitado y conocedor capaz de enfrentar retos y situaciones que favorezcan a la organización.

15. ¿Cómo evaluaría el clima laboral en la agencia Full Pagos?

Tabla 20

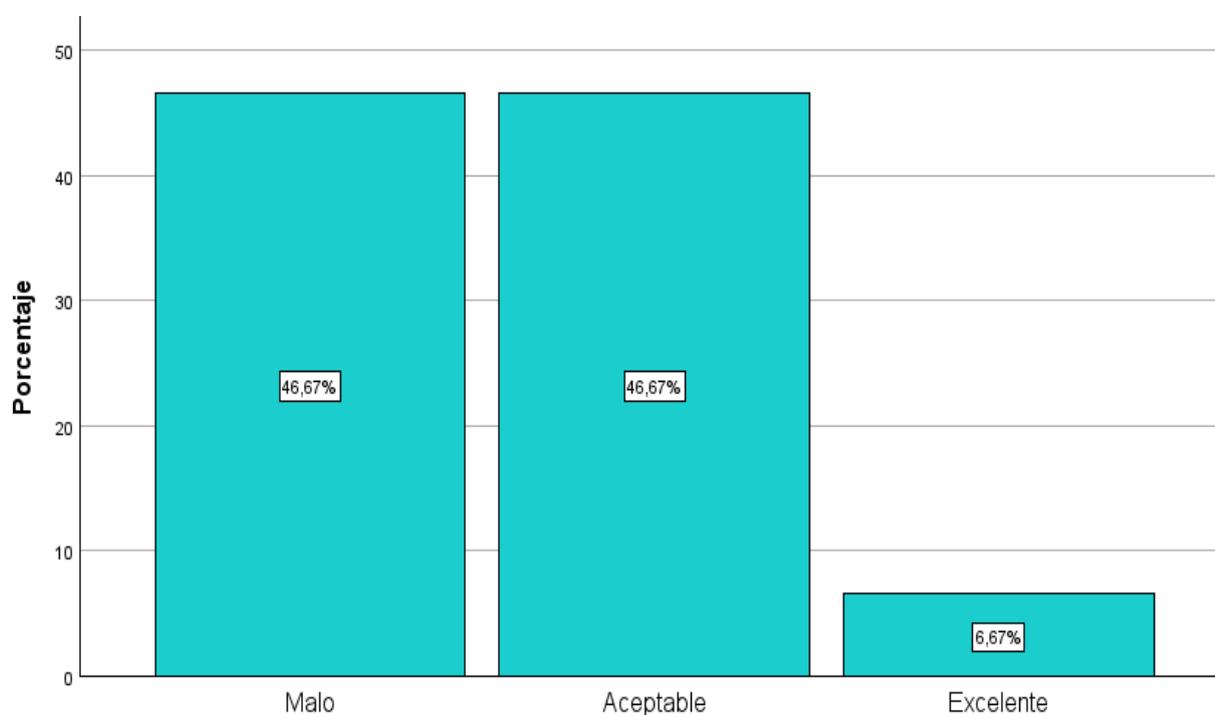
Clima Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	7	46,7	46,7	46,7
Aceptable	7	46,7	46,7	93,3
Excelente	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Nota. Información de los empleados de Full Pagos

Figura 18

Clima Laboral



Nota. Información de los empleados de Full Pagos

La información que se detalla en la **Tabla 20** y **Figura 18**, demuestran con un 46,6% malo y otro 46,6% como aceptable en la evaluación por parte de los colaboradores sobre el clima laboral evidenciando un equilibrio en las percepciones de cada uno. De esta forma, es necesario enfocar en mejorar internamente las relaciones laborales que mejoren en clima en la agencia Full Pagos.

Discusión

Las técnicas e instrumentos de recolección de información permitieron conocer los puntos de vista de los empleados y del propietario de la agencia Full Pagos sobre el clima laboral dentro de esta entidad. De esta manera se pudieron contrastar las perspectivas de ambas partes.

Posterior a aquello, es necesario responder a la siguiente pregunta de investigación que se planteó en la formulación del problema: *¿Cómo afecta el clima laboral a las prácticas administrativas en la agencia Full Pagos, del Cantón La Libertad, año 2023?* En la entrevista realizada, el propietario indicó que existe un buen clima laboral, el cual es reflejado en el compromiso que poseen los colaboradores con la agencia, sin embargo, los colaboradores se encuentran en desacuerdo, pues consideran que existen situaciones que se pueden mejorar para obtener mayor productividad y rentabilidad en la organización.

En referencia a la comunicación interna, en la pregunta 1 de la entrevista, el propietario expresó que se ha esforzado por mantener una correcta comunicación con sus colaboradores, con el propósito de cumplir con la misión, visión y objetivos establecidos en la organización. De esta forma, se fomenta una mayor interacción y participación entre ellos. Además, manifestó en la pregunta 2 que los canales de comunicación que utiliza para interactuar con su equipo de trabajo son vía WhatsApp o correo electrónico, mediante éstos el propietario informa sobre alguna novedad que necesiten conocer los empleados.

En la pregunta 3, el propietario indicó que aplica el Feedback como una medida de retroalimentación, manifestando primero los aspectos positivos y luego los negativos en una situación determinada. De este modo, se pretende que se mejoren las actitudes y habilidades dentro del lugar de trabajo, y que se puedan ir adaptando a nuevas situaciones o cambios que puedan presentarse en el futuro de acuerdo con el crecimiento de la organización.

Sin embargo, en la pregunta 4 y 6, se expuso que en la actualidad la agencia Full Pagos no mantiene un sistema de recompensas o reconocimientos, ya que el propietario no lo ha considerado necesario. Esta puede ser una de las razones por las que los empleados se encuentran desmotivados, lo que ha afectado en clima laboral y a su vez, ha trascendido no solo en las relaciones internas, sino también en las externas, donde se involucra a los clientes.

Según los antecedentes expuestos, se procede a realizar un contraste entre éstos y los resultados de la encuesta a los trabajadores de la agencia Full Pagos. Los resultados de la investigación de Rodelo et al. (2023), indican que el 63,0% de los empleados consideran que el clima laboral en las pequeñas y medianas empresas es desfavorable o muy desfavorable, debido a problemas con el liderazgo. Por su parte, en la pregunta 15 de la encuesta, el 46,7% de los trabajadores expusieron que el clima laboral en la agencia Full Pagos es malo, por lo que se necesita mejorar las relaciones laborales y de esta forma conseguir que los trabajadores se comprometan con la empresa.

En el artículo de Vásquez et al. (2021) los resultados mostraron que en las instituciones públicas existe un alto índice de insatisfacción en cuanto al clima laboral, donde las principales causas son: la escasa comunicación interna y la falta de incentivos. Mientras que, en la presente investigación, en la pregunta 1 de la encuesta, el 60,0% de los trabajadores consideraron que la comunicación interna es clara y transparente. No obstante, en la pregunta 10, el 73,3% manifestaron que en la agencia no existen programas que reconozcan el buen desempeño de los trabajadores y en la pregunta 7, el 80,0% expuso que se encuentra en desacuerdo con el sistema de recompensa por las tareas realizadas.

De acuerdo a los resultados del artículo de Ramos y Rojas (2020), el clima laboral en las empresas ecuatorianas es aceptable, ya que la comunicación es medianamente fluida y las condiciones de trabajo y compensaciones son percibidas como satisfactorias. Mientras que, en la pregunta 8 del presente trabajo de integración curricular, el 73,3% de los encuestados indicaron que consideran necesario implementar las vacaciones como un sistema de recompensa y el 26,7 consideran los incentivos económicos. Así mismo, en la pregunta 14, el 73,3% manifestaron que están de acuerdo en que la entidad brinde programas de desarrollo profesional.

Conclusiones

Se concluye, de acuerdo con la opinión de los miembros de la organización que el clima laboral de la agencia de Full Pagos presenta percepciones negativas que contribuyen a la creación de un ambiente de desconfianza. Esta ausencia de transparencia puede generar tensiones y malentendidos entre la dirección y los empleados, afectando la cohesión del equipo. De igual manera, un liderazgo ineficaz genera insatisfacción de los empleados, la ausencia de dirección, apoyo o reconocimiento impacta negativamente en la moral y la percepción del clima laboral.

La ausencia de acciones por parte del gerente para generar un ambiente de confianza es el principal factor que afecta al clima laboral en Full Pagos. Lamentablemente, se observa que la gerencia no está tomando medidas concretas ni implementando estrategias para mejorar la situación. La ausencia de iniciativas dirigidas a fortalecer la relación entre la dirección y los empleados contribuye a la persistencia de percepciones negativas y a la carencia de un ambiente laboral positivo. Esta nula intervención activa por parte de la gerencia sugiere la necesidad urgente de un compromiso más proactivo para abordar las preocupaciones identificadas y promover un cambio positivo en el clima laboral de la agencia Full Pagos.

La percepción mayoritaria de una comunicación interna clara y transparente constituye un factor positivo que contribuye al clima laboral. Sin embargo, la neutralidad en la expresión de opiniones y la ausencia de canales efectivos indican posibles áreas de mejora en la confianza y apertura entre empleados y dirección. La escasa frecuencia de reconocimientos y oportunidades de desarrollo profesional, junto con la ausencia de programas específicos, se destacan como factores negativos que pueden afectar la motivación y el compromiso de los empleados. Abordar estas áreas críticas podría potenciar significativamente el clima laboral, promoviendo un entorno más positivo y propicio para el crecimiento personal y profesional.

Recomendaciones

Se recomienda una intervención inmediata por parte de la dirección, es crucial implementar medidas concretas para fomentar la transparencia y la comunicación efectiva. Se sugiere que la gerencia establezca canales abiertos de diálogo, proporcione dirección clara y brinde reconocimiento regular para mejorar la moral de los empleados. Un liderazgo más efectivo, que inspire confianza y proporcione un ambiente de trabajo positivo, contribuirá significativamente a revertir las percepciones negativas y fortalecer la cohesión del equipo en Full Pagos.

Se recomienda que la gerencia de Full Pagos adopte medidas inmediatas para mejorar el clima laboral. Es esencial establecer canales de comunicación abiertos, implementar programas de desarrollo profesional, y reconocer y recompensar los logros de los empleados. Promover un equilibrio saludable entre trabajo y vida personal, junto con evaluaciones periódicas y ajustes en las políticas internas, contribuirá a crear un ambiente laboral más positivo.

Se sugiere establecer un programa integral de formación y capacitación para mejorar las habilidades y competencias de los empleados, brindándoles las herramientas necesarias para su crecimiento profesional. Asimismo, la implementación de iniciativas que promuevan el equilibrio entre el trabajo y la vida personal puede mejorar la satisfacción laboral y contribuir a un ambiente más saludable. Fomentar la participación activa de los empleados en la toma de decisiones y en la resolución de problemas puede fortalecer el sentido de pertenencia y la colaboración en el equipo. Finalmente, se recomienda establecer un sistema transparente de evaluación del desempeño para reconocer y recompensar el esfuerzo y la excelencia de manera equitativa en la agencia Full Pagos.

Referencias

- Aguirre, M. H. (2021). Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en una empresa de hidrocarburos. *Revista Ciencia y Tecnología* v. 17, n. 4, 2.
- Arrès, B. (06 de 2020). *Universidad Pontificia de Comillas ICADE E4*. Obtenido de Universidad Pontificia de Comillas ICADE E4: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/37754/TFG%20-%20Arres%2c%20Benoit.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bardelli, N. E. (08 de 2017). Obtenido de Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, Universidad Autónoma de Madrid: <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/14119/2/TFLACSO-2017NEB.pdf>
- Barros, L. X. (13 de 08 de 2020). *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, repositorio.uta.edu.ec*. Obtenido de UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, repositorio.uta.edu.ec: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31258/1/69%20GTH.pdf>
- Capitan, A. J., & Garcia, P. O. (2022). *Como lograr un buen clima laboral*. Madrid: ESIC EDITORIAL .
- Castillo, J. A. (2022). En J. A. Castillo, *Efectos del sistema de recompensas sobre la motivación y el desempeño creativo de los equipos de trabajo* (pág. 90). Universitat de València. Facultat d'Economia.
- Franco, M. A., & Mendoza, M. E. (2021). Clima laboral en la Policía Nacional del Ecuador. *Polo del conocimiento Edición núm. 62, Vol. 6, No 9, 6*.
- Garbuglia, S. C. (01 de 12 de 2013). *Universidad Nacional de Cuyo*. Obtenido de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5806/tesis-cs-ec-garbuglia.pdf
- Gómez, J. P., & Flórez, S. P. (2021). Obtenido de Diseño de un plan de formación y desarrollo de talento humano para febor entidad cooperativa : <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/10714/PenaShirley2021.pdf?sequence=1>

- Gómez, N. E. (01 de 2021). *Universidad del pacífico* . Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1
- Guerra, M. C., Medina, C. V., & Acosta, O. B. (2023). Clima laboral y dirección estratégica de empresas: caso de estudio. *Revista Universidad y Sociedad*, 1-6.
- Guerra, M. C., Medina, C. V., & Acosta, O. B. (2023). Clima laboral y dirección estratégica de empresas: caso de estudio. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(1), 2.
- Guerrero, H. R. (2015). *Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE*. Obtenido de Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE: <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/12376/1/T-ESPE-049607.pdf>
- Guillén, A. (11 de 2018). *Universidad de San Andrés, Escuela de Negocios Licenciatura en Gestión y Dirección de Recursos Humanos*. Obtenido de Universidad de San Andrés, Escuela de Negocios Licenciatura en Gestión y Dirección de Recursos Humanos: <https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16764/1/%5BP%5D%5BW%5D%20T.%20M.%20Rec.%20Hum.%20Guill%C3%A9n%2C%20Agustina.pdf>
- Gutiérrez, T. B. (2019). Desarrollo profesional: una herramienta efectiva para el crecimiento integral de los profesionales en inglés en la UNED. *Revista Espiga*, vol. 18, 3.
- Hidalgo, R. P., Abendaño, M., & Abad, C. (2020). - Comunicar: de la táctica a la estrategia . En Y. R. Quintero, *Cuadernos Artesanos de Comunicación* (pág. 7). La Laguna (Tenerife): Sociedad Latina de Comunicación Social- Edición no venal.
- Legua, F. M. (2020). *FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA, ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN*. Obtenido de FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA, ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7611/SALINAS_LF.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Llerena, A. M. (14 de 12 de 2022). *Universidad Pablo de Olavide Sevilla*. Obtenido de Universidad Pablo de Olavide Sevilla: <https://rio.upo.es/xmlui/handle/10433/15642>
- López, T. C. (10 de 06 de 2021). *Cuadernos de Filosofía Latinoamericana*, 42. Obtenido de Cuadernos de Filosofía Latinoamericana, 42: <https://doi.org/10.15332/25005375.xxxx>
- Lucano, E. F. (2019). *FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES*. Obtenido de FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8060/Fern%C3%A1ndez%20Lucano%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lucas, C. F., & Ureta, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, vol. XV, núm. 28, 2019, 2-25.
- Martín, D. (19 de 07 de 2023). *Openhr*. Obtenido de Openhr: <https://www.openhr.cloud/blog/comunicacion-interna#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20interna%20podemos%20definirla,diversos%20departamentos%20o%20%C3%A1reas%20organizativas>.
- Medina, C. F. (03 de 2022). *Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil - UTEG*. Obtenido de <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1636/ANLISI~2.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Meza, M. F. (14 de 06 de 2023). *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho, Perú*. Obtenido de Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho, Perú.: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/33899/DESEMPE%20c3%91O_LABORAL_FERNANDEZ_MEZA_MARILUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morales, D. R. (2021). Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción. *Rev. Int. Investig. Cienc. Soc. Vol. 17 n° 2*, 2-3.

- Neira, A. A. (2021). *Universidad Politécnica Salesiana* . Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana : <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>
- Oré, E. E. (2022). Importancia del Clima laboral para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. *Revista Gestión en el Tercer Milenio de la Facultad de Ciencias Administrativas Universidad Nacional Mayor de San Marcos.*, 2.
- Pariante, N. M., & Llatas, F. D. (2023). Clima laboral en los servidores públicos de salud en Latinoamérica. *Rev. Int. Investig. Cienc. Soc Vol. 19 n° 1, 2.*
- Paz, O. (24 de 01 de 2023). *Fundació Ecologia Emocional*. Obtenido de Fundació Ecologia Emocional: <https://www.fundacioecologiaemocional.org/es/que-es-el-clima-emocional/>
- Pereyra, O. A. (2018). Obtenido de Oportunidades laborales y redes personales en los jóvenes profesionales : <https://ri.iberomx/bitstream/handle/iberomx/2342/016606s.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, F. U. (01 de 2019). Obtenido de Escuela de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37459/neyra_rf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramos, S. G. (2019). Mejoramiento de comunicación interna en empresas de calzado en Tungurahua-Ecuador. *PODIUM (36)*, 25.
- Ramos, S. G., & Rojas, D. L. (2020). Clima Laboral en Empresas Ecuatorianas fabricantes de Carrocerías: Caso Canfac. *Podium*, 37, 15-26.
- REPUBLICA, C. D. (21 de 12 de 2015). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*. Obtenido de CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR: <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/CONSTITUCION-DE-LA-REPUBLICA-DEL-ECUADOR.pdf>

- Reyes, L. K., & Suárez, F. E. (2023). Clima Laboral y Desempeño del Personal del Distrito de Educación Santa Elena. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 3-6.
- Robles, F. V., Napán, A. C., & Tejedo, N. M. (2022). Clima laboral y su relación con la rotación del personal en la. *Revista Científica de la UCSA, Vol.9 N.o, 4*.
- Rodelo, J. C., López, N., & Gómez, R. Y. (2023). Liderazgo y clima laboral en pequeñas y medianas empresas. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 2-18.
- Rodríguez, W. L. (09 de 2017). Obtenido de Escuela de posgrado, Universidad Cesar Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13013/loja_rw.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rosero, V. P. (05 de 10 de 2020). *Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Psicología*. Obtenido de Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Psicología: <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/f956a71b-f2a6-4585-9f89-a3cb3b9269a9/content>
- Salas, P. E., & Pérez, G. A. (18 de 10 de 2016). *Universidad Nacional del Altiplano "UNA". Puno, Perú*. Obtenido de <https://www.usmp.edu.pe/campus/pdf/revista22/articulo2.pdf>
- Salazar, H. S. (06 de 08 de 2022). *Egade ideas*. Obtenido de Egade ideas: <https://egade.tec.mx/es/egade-ideas/opinion/sistema-de-recompensas-el-metodo-para-atraer-y-retener-tus-empleados>
- Salmon, M. B., Caimary, I. L., & Danger, M. S. (2022). El clima laboral en el contexto organizacional. *Ciencias Holguín, vol. 28, núm. 3, 4*.
- Silva, C. F. (08 de 12 de 2020). *Universidad Andina Simón Bolívar* . Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7627/1/T3315-MDTH-Benal%c3%a1zar-Relacion.pdf>
- Solano, A. R. (08 de 03 de 2023). *Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de Estudios a Distancia*. Obtenido de Evaluación de desempeño como herramienta para el desarrollo de competencias personales en organizaciones del sector Retail:

[https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/44883/RUIZ%20SOLAN O%20ANTHONY%202023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/44883/RUIZ%20SOLAN%20O%20ANTHONY%202023.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tapia, L. X. (17 de 02 de 2020). Obtenido de Repositorio UTA-FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS:

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31258/1/69%20GTH.pdf>

TRABAJO, C. D. (26 de 09 de 2012). *CODIGO DEL TRABAJO*. Obtenido de CODIGO DEL TRABAJO:

<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

Unaicho, C. E., & Anguisaca, W. P. (2020). *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y EDUCACIÓN*. Obtenido de UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y EDUCACIÓN:

<https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7158/1/T-001596.pdf>

Vasquez, J. J. (26 de 04 de 2023). *Biblioteca Universidad Galileo*. Obtenido de Biblioteca Universidad Galileo:

[https://biblioteca.galileo.edu/tesario/bitstream/123456789/1395/1/19001590%20Josse line%20Judith%20Escobar%20V%20c3%a1squez.pdf](https://biblioteca.galileo.edu/tesario/bitstream/123456789/1395/1/19001590%20Josse%20line%20Judith%20Escobar%20V%20c3%a1squez.pdf)

Vásquez, Johnny Gonzáles; López, Rocío Ramirez; Ayay, Nahum Teófilo Terán; Alvarado, Gabriela del Pilar Palomino. (2021). El clima laboral en las instituciones públicas del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar Ciudad de México, México.*, 3-14.

Velez, B. O. (2023). CLIMA LABORAL EN LAS MICROEMPRESAS DE COMERCIO TEXTIL DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO. *Uniandes*, 8-12.

Villegas, J. D. (09 de 2022). *Universidad Veracruzana, Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas*. Obtenido de Universidad Veracruzana, Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas:

<https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/1944/52819/RosasVilegasJuan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Apéndice

Apéndice 1

Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Clima laboral de los empleados en la Agencia Full Pagos, Cantón la Libertad, año 2023	¿Cómo afecta el clima laboral a las prácticas administrativas en la agencia Full Pagos del Cantón La Libertad, año 2023?	Objetivo General Analizar cómo afecta el clima laboral a las prácticas administrativas que se realizan en la agencia Full Pagos del Cantón La Libertad año 2023.	Clima laboral	Comunicación	Comunicación interna	Alcance Exploratorio Descriptivo
	¿Cuál es la situación actual del clima laboral en la agencia Full Pagos?	Objetivo Específicos Diagnosticar la situación actual del clima laboral en la agencia Full Pagos			Canales de comunicación	Población-Muestra Empleados de Full Pagos
	¿Cuáles son los elementos que afectan al clima laboral en Full Pagos?	Identificar los elementos que afectan al clima laboral en Full Pagos			Sistemas de recompensa	Técnicas Entrevista y encuesta
	¿Qué acciones se pueden implementar para mejorar el clima laboral en la agencia Full Pagos?	Determinar las acciones que se pueden implementar para mejorar el clima laboral en la agencia Full Pagos			Reconocimiento y recompensas	Instrumentos Guía de entrevista Cuestionario encuesta
				Desarrollo profesional	Experiencia laboral Oportunidades Programas de desarrollo	

Apéndice 2

Guía de entrevista al propietario de la Agencia Full Pagos



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



Tema: Clima laboral de los empleados en la agencia Full Pagos, cantón
La Libertad, año 2023.

Objetivo de la entrevista: Obtener información sobre el clima laboral en la Agencia Full Pagos.

Preguntas:

Dimensión: Comunicación

Indicador: Comunicación interna

1. **¿Cómo describiría usted la comunicación interna en su organización?**

Indicador: Canales de comunicación

2. **¿Qué canales de comunicación utiliza para interactuar con su equipo de trabajo?**

Indicador: Feedback efectivo

3. **Usted como representante de su negocio ¿Qué medidas implementa para que el Feedback en sus empleados sea bien recibido?**

Dimensión: Reconocimiento y recompensas

Indicador: Sistema de recompensas

4. **¿Aplica usted algún sistema de recompensas o reconocimiento para motivar a sus empleados?**

Indicador: Clima emocional

5. ¿Cómo describiría usted el clima emocional de su empresa?

Indicador: Programas de reconocimientos

6. ¿Existe en la empresa programas de reconocimientos que involucre a sus empleados? Explique

Dimensión: Desarrollo profesional

Indicador: Experiencia laboral

7. ¿Cómo promueve usted el desarrollo en la experiencia laboral de su personal?

Indicador: Oportunidades

8. ¿Existe algún acceso a oportunidades de crecimiento a sus empleados? Explique

Indicador: Programas de desarrollo

9. ¿En su organización aplica algún programa de desarrollo para que su personal cuente con los conocimientos necesarios? Explique

Clima laboral

10. ¿Cómo describe el clima laboral de sus empleados en Full Pagos?

11. ¿Considera que el clima laboral influye en el desempeño de sus trabajadores? ¿Por qué?

Apéndice 3

Cuestionario de encuestas a empleados



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE
SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Encuesta dirigida a los empleados de la Agencia Full Pagos, cantón

La Libertad, año 2023

Objetivo de la encuesta: Recopilar información en relación al clima laboral por medio de los trabajadores de la Agencia Full Pagos.

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

- **Género**

Masculino	
Femenino	

- **Edad**

18-22	
23-27	
28-32	
Mayor a 32	

- **Nivel de Instrucción**

Inicial		Básica		Bachillerato		Superior	
---------	--	--------	--	--------------	--	----------	--

Variable: Clima laboral

Dimensión: Comunicación

Indicador 1. Comunicación interna

1. ¿La comunicación internamente es clara y transparente?

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

2. ¿Existe una comunicación abierta en el que los empleados puedan expresar sus opiniones sin temor alguno?

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

Indicador 2. Feedback efectivo

3. ¿La entidad promueve el flujo abierto de información sobre el desempeño del personal?

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

4. ¿Existe retroalimentación oportuna sobre su desempeño dentro de la organización?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente

- Nunca

Indicador 3. Canales de comunicación

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

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

Dimensión: Reconocimiento y recompensas

Indicador 4. Sistemas de recompensa

6. ¿Con qué frecuencia recibe usted reconocimientos por su buen desempeño en Full Pagos?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

7. ¿Cree usted que su esfuerzo en sus tareas realizadas dentro de Full Pagos es reconocido de manera justa por el empleador?

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

8. ¿Qué sistema de recompensa le gustaría y considera necesario que implementen en Full Pagos?

- Reconocimientos
- Flexibilidad en horarios de trabajo
- Vacaciones
- Oportunidades de desarrollo profesional

- Incentivos económicos

Indicador 5. Clima emocional

9. ¿La organización valora de forma adecuada las contribuciones individuales de sus empleados?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

Indicador 6. Programas de reconocimientos

10. ¿En la institución existen programas de reconocimientos por el buen desempeño por parte de los empleados?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

Dimensión: Desarrollo profesional

Indicador 7. Experiencia laboral

11. ¿La empresa proporciona posibilidades de crecimiento profesional en base a sus metas y aspiraciones?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

Indicador 8. Oportunidades

12. ¿Considera que la empresa ofrece las suficientes oportunidades de crecimiento personal y profesional?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente

- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

Indicador 9. Programas de desarrollo

13. ¿La entidad ofrece programas de desarrollo para adquirir conocimientos a nivel profesional?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

14. ¿Considera necesario que la entidad brinde programas de desarrollo a nivel profesional?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- Raramente
- Nunca

15. ¿Cómo evaluaría el clima laboral en la agencia Full Pagos?

- Muy malo
- Malo
- Aceptable
- Bueno
- Excelente

Muchas gracias por su colaboración

Apéndice 4

Carta Aval



AGENCIA DE RECAUDACIONES FULLPAGOS
DIRECCIÓN: Calle 16 entre calle 19 y 20 Barrio Eugenio Espejo – La Libertad, Santa Elena

La Libertad, 4 de diciembre de 2023

Señor:

Lcdo. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.

Director de la Carrera Administración de Empresas

Facultad de Ciencias Administrativas

Universidad Estatal Península Santa Elena

En su despacho. -

Por medio de la presente, permito presentar a ustedes el aval correspondiente aceptando y autorizando a la Srta. **María Yomara Montesdeoca Párraga** portadora de la C.C. No. **1316672029**, a ejecutar el Trabajo de Integración Curricular con el tema "**Clima laboral de los empleados en la Agencia FULLPAGOS, ubicada en el cantón La Libertad, año 2023**", así como la aplicación de los instrumentos de investigación, que serán utilizados para fines académicos.

Es todo cuanto puedo dar fe.

Atentamente,



Ing. Edwin Paguay Orozco
PROPIETARIO FULLPAGOS

Apéndice 5

Certificado de plagio

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Clima Laboral

2%

1% Similitudes

0% similitudes entre comillas

< 1%

Idioma no reconocido

0% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: Clima Laboral-Maria Yomara Montesdeoca
Párraga.docx

ID del documento: e1716f5d0aa22c18c30eda19fed3a510c2e150fe

Tamaño del documento original: 96,23 kB

Autor: Yomara Montesdeoca

Depositante: Yomara Montesdeoca

Fecha de depósito: 13/12/2023

Tipo de carga: url_submission

fecha de fin de análisis: 13/12/2023

Número de palabras: 10.824

Número de caracteres: 70.170

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.openhr.cloud Comunicación interna: qué es, objetivos y claves https://www.openhr.cloud/blog/comunicacion-interna#:~:text=Dobjetivos de la comunicaci3n interna... 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (73 palabras)
2	www.edenred.mx Motivación laboral: Cómo implementarla en tu empresa https://www.edenred.mx/blog/motivacion-laboral-como-implementarla-en-tu-empresa#:~:text=Algún...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)
3	Documento de otro usuario #6a4028 El documento proviene de otro grupo 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	TESIS GEOVANNY MARTINEZ, PLAGIO.docx TESIS GEOVANNY MARTINEZ,... #25897 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (12 palabras)
2	Documento de otro usuario #0a6c53 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (12 palabras)

Apéndice 6

Cronograma UIC 2023-2

		PERÍODO ACADÉMICO 2023-2																	
		2023																	
		SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
No.	Actividades planificadas	4-9	11-16	18-23	25-30	2-7	9-14	16-21	23-28	30Oct-4Nov	6-11	13-18	20-25	27Nov-2Dic	4-9	11-16	18-23	25-30	FECHA
	Presentación de Anteproyecto																		
	Designación de tutores y especialistas																		
	Aprobación de temas																		
1	Desarrollo de los Trabajos de Integración Curricular:																		
2	Introducción																		
3	Capítulo I Marco Referencial																		
4	Capítulo II Metodología																		
5	Capítulo III Resultados y Discusión																		
6	Conclusiones, Recomendaciones y Resumen																		
7	Certificado Antiplagio																		
8	Entrega de informe por parte de los tutores																		1 de diciembre
9	Entrega de archivo digital del TIC a profesor guía																		
10	Entrega de trabajos de titulación a los especialistas																		
11	Revisión y calificación de los trabajos																		
12	Informe de los especialistas (calificación en rúbrica)																		Hasta 22 de diciembre
13	Entrega de archivo digital del Trabajo final a la profesora guía																		
14	Sustentación de los Trabajos de Integración Curricular																		26y27Dic
15	Aplicación recuperación y publicación de resultados																		28 Dic-
16	Ingreso de calificaciones en SGA																		
17	Creación de nómina de estudiantes aprobados y reprobados al final del PAO 2023-2																		
18	Entrega de Informe final del docente Guía al Director																		

Apéndice 7

Solicitud de aprobación del tema



Facultad de
Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

Oficio No. 60 ADE-JXTU- 2023

La Libertad, 26 septiembre de 2023

Licenciado
José Xavier Tomalá Uribe, MSc.
Director de la Carrera Administración de Empresas
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
En su despacho.-

De mi consideración:

Estimado director, informo a usted que, una vez realizada la revisión y análisis, por parte de tutor y especialista, de la propuesta de investigación para el trabajo de titulación del estudiante María Yomara Montesdeoca Párraga, del paralelo 8/2, denominado "CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA AGENCIA FULL PAGOS, CANTÓN LA LIBERTAD", se ha considerado cambiar el título del mismo por: "CLIMA LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA AGENCIA FULL PAGOS, CANTÓN LA LIBERTAD 2023".

Por lo antes expuesto, solicito comedidamente la aprobación del tema modificado.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,


Ing. Carol Alejandro, Mgs
Profesor Tutor


Ing. Libi Caamaño, Msc
Profesor Especialista


Yomara Montesdeoca
Estudiante

c/c Comisión de titulación CAE
Archivo

Apéndice 8

Solicitud de validación de instrumentos



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

La Libertad, 6 diciembre de 2023

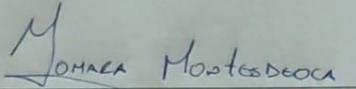
Ing. José Palacios, Mgs.
Docente de la Carrera de Administración de Empresas

Reciba un cordial saludo.

Yo, **María Yomara Montesdeoca Párraga** con C.I. **1316672029**, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, conocedor de su alta capacidad profesional, me permito solicitar a usted, su valiosa colaboración como experto en validación de los instrumentos de recolección de datos para su respectiva aplicación del área de competencia, importante para el desarrollo de la siguiente investigación: "**Clima laboral de los empleados en la Agencia Full Pagos, Cantón la Libertad, año 2023**", trabajo presentado como requisito para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, bajo la tutoría académica del Ing. Carola Alejandro, MSc. Adjunto la matriz tanto de consistencia y el formato de los instrumentos.

Agradeciendo de antemano su colaboración, me suscribo a usted.

Atentamente.


C.I.: 1316672029

UPSE, crece sin límites

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

UPSE ¡crece ^{SIN} LÍMITES!
www.upse.edu.ec

Scanned by TapScanner

Apéndice 9

Informe de validación de instrumentos – Entrevista y 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 LOS EMPLEADOS EN LA AGENCIA FULL PAGOS, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2023".

Autor del instrumento: María Yomara Montesdeoca Párraga

Nombre del instrumento: Encuesta y Entrevista

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

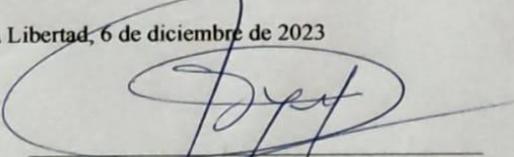
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					E
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					E
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					E
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					E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

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: La Libertad, 6 de diciembre de 2023



Firma del Experto Informante
Ing. José Palacios, Mgs.

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

UPSE ¡crece SIN LÍMITES!

Scanned by TapScanner

Apéndice 10

Certificado de validación de instrumentos



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

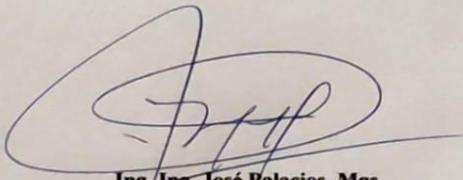
Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: "Clima laboral de los empleados en la Agencia Full Pagos, Cantón la Libertad, año 2023". planteado por el estudiante María Yomara Montesdeoca Párraga, doy por validado los siguientes formatos presentados.

1. Encuesta.
2. Entrevista.

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

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

La Libertad, 6 de diciembre de 2023



Ing. Ing. José Palacios, Mgs.
Docente de la Carrera de Administración de Empresa

UPSE, crece sin límites

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

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

UPSE ¡crece SIN LÍMITES!

Scanned by TapScanner

Apéndice 11

Encuesta realizada en Forms



The image shows a screenshot of a Google Forms survey. The title is "Encuesta dirigida a los empleados de la Agencia Full Pagos, Cantón La Libertad, año 2023". Below the title, the objective is stated: "Objetivo de la encuesta: Recopilar información en relación al clima laboral por medio de los trabajadores de la Agencia Full Pagos." The survey is associated with the "UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA", specifically the "FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS" and the "CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS". The university's logo is visible at the bottom of the form. The interface includes a top navigation bar with "Preguntas", "Respuestas 15", and "Configuración" tabs, and a right-hand sidebar with various utility icons.

Apéndice 12

Evidencia de tutorías



Apéndice 13*Evidencia de la entrevista*