



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE RECEPCIÓN
DE PESCA DE LA EMPRESA ENVASUR ENVASES SUDAMERICANOS
S.A., DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA SEDE COMUNA VALDIVIA

AUTOR:

HERNÁN ARTURO LAÍNEZ RODRÍGUEZ

TUTOR:

ING. RAMÓN GUZMÁN HERNÁNDEZ

GUAYAQUIL, ECUADOR

2022

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|------|
| TEMA: | i |
| DEDICATORIA..... | ii |
| AGRADECIMIENTO..... | iii |
| CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR..... | iv |
| Resumen | v |
| Abstract | vi |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | viii |
| ÍNDICE DE FIGURAS | ix |
| CAPÍTULO I..... | 1 |
| EL PROBLEMA | 1 |
| 1.1 Planteamiento del problema | 1 |
| 1.2 Ubicación del problema en un contexto | 2 |
| 1.3 Situación conflicto | 2 |
| 1.4 Delimitación del problema | 3 |
| 1.5 Formulación del problema | 3 |
| 1.5 Evaluación del problema | 4 |
| 1.6 Variables de la investigación | 4 |
| 1.5.1 Variable independiente | 4 |
| 1.5.2 Variable dependiente | 4 |
| 1.7.1Objetivo general..... | 4 |
| 1.7.2 Objetivos específicos | 5 |
| 1.8 Justificación e importancia..... | 5 |
| CAPÍTULO II..... | 6 |
| MARCO TEÓRICO | 6 |
| 2.1 Antecedentes históricos | 6 |
| 2.2 Fundamentos Teóricos | 9 |
| 2.3 Fundamentación legal | 14 |
| 2.4 Definiciones conceptuales | 15 |
| CAPITULO III..... | 16 |
| MARCO METODOLÓGICO | 16 |
| Misión | 16 |

| | |
|--|----|
| Visión | 17 |
| 3.1 Diseño de la investigación | 17 |
| 3.2 Tipos de la investigación | 18 |
| 3.3 Población y Muestra | 19 |
| 3.3.1 Población | 19 |
| 3.3.2 Muestra | 19 |
| 3.4.1 Método de la investigación: | 20 |
| 3.4.2 Técnicas de investigación: | 20 |
| CAPÍTULO IV | 21 |
| 4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS | 21 |
| PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA ENVASUR S.A. | 44 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 45 |
| CONCLUSIONES | 45 |
| ANEXOS | 47 |
| CRONOGRAMA | 47 |
| 4.2 RECURSOS | 48 |
| Recursos Humanos | 48 |
| 4.3 Recursos Materiales y tecnológicos | 48 |
| BIBLIOGRAFÍA | 49 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1: Valoración de la empresa ENVASUR S.A. | 21 |
| Gráfico 2: Objetivos | 22 |
| Gráfico 3: Capacitaciones e instrumentos necesarios para laborar | 23 |
| Gráfico 4: ¿Cree Ud. que los altos mandos de la empresa se preocupan por su bienestar laboral?..... | 24 |
| Gráfico 5: ¿Se siente motivado a laborar en la empresa Envasur S.A.?..... | 25 |
| Gráfico 6: ¿Siente que sus opiniones son consideradas dentro de la empresa? | 26 |
| Gráfico 7: ¿Considera grata la relación con sus compañeros?..... | 27 |
| Gráfico 8: ¿Cree que el salario recibido es proporcional a sus actividades? | 28 |
| Gráfico 9: ¿Considera bueno el ambiente laboral de la empresa? | 29 |

| | |
|---|----|
| Gráfico 10: ¿El sistema de comunicación de la empresa es bueno? | 30 |
| Gráfico 11: ¿Se siente a gusto con el trabajo que realiza dentro de la empresa? | 31 |
| Gráfico 12: ¿Considera necesario mejorar el clima organizacional de la empresa Envasur S.A.?..... | 32 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| TABLA 1: DATOS GENERALES DE LA EMPRESA | 16 |
| Tabla 2: Población de Envasur | 19 |
| Tabla 3 Muestra ENVASUR S.A | 19 |
| Tabla 4 Valoración de la empresa ENVASUR S.A. | 21 |
| Tabla 5: Objetivos | 22 |
| Tabla 6: Capacitaciones e instrumentos necesarios para laborar | 23 |
| Tabla 7: ¿Cree Ud. que los altos mandos de la empresa se preocupan por su bienestar laboral?..... | 24 |
| Tabla 8: ¿Se siente motivado a laborar en la empresa Envasur S.A.?..... | 25 |
| Tabla 9: ¿Siente que sus opiniones son consideradas dentro de la empresa? | 26 |
| Tabla 10: ¿Considera grata la relación con sus compañeros?..... | 27 |
| Tabla 11: ¿Cree que el salario recibido es proporcional a sus actividades? | 28 |
| Tabla 12: ¿Considera bueno el ambiente laboral de la empresa? | 29 |
| Tabla 13: ¿El sistema de comunicación de la empresa es bueno? | 30 |
| Tabla 14: ¿Se siente a gusto con el trabajo que realiza dentro de la empresa? | 31 |
| Tabla 15: ¿Considera necesario mejorar el clima organizacional de la empresa Envasur S.A.?..... | 32 |
| Tabla 16: Cronograma..... | 47 |
| Tabla 17: Recursos Humanos Envasur..... | 48 |
| Tabla 18: Recursos Materiales y Tecnológicos | 48 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1: Árbol de Problema | 4 |
| Figura 2: El origen del clima organizacional | 7 |
| Figura 3: Organigrama Empresarial ENVASUR S.A. | 17 |
| Figura 4: Esquema de Población y Muestra | 18 |
| Figura 5: Área de recepción de pesca | 34 |
| Figura 6: Estibadores | 34 |
| Figura 7: Descarga de pesca Figura 8: Recepción de pesca | 36 |
| Figura 9: Almacenamiento del producto. | 39 |
| Figura 11: Evaluación del producto. | 41 |
| Figura 10: Descarga del producto. | 41 |

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En el Ecuador sin importar el sector productivo, las empresas están obligadas por las leyes del estado a llevar un ambiente laboral adecuado para asegurar el buen rendimiento del trabajador y mejorar los procesos (Yepez, 2014); sin embargo no se cumple en todas las entidades y existe una gran incertidumbre sobre cómo manejar este tema, es por esto que algunos líderes optan por realizar estudios por medio de encuestas anuales o semestrales para evaluar de manera interna a sus colaboradores, además de asistir a cursos y capacitaciones que les ayuden a generar buenas relaciones.

El estudio del clima organizacional es uno de los menos elaborados en las empresas y es por esta razón que predomina el desconocimiento en las necesidades del trabajador y comienza la desestructura organizacional surgiendo conflictos internos que desaprovechan el potencial real de un colaborador; en la Provincia de Santa Elena la realidad es la misma en la mayoría de las empresas a nivel nacional y se realizan los mismos procesos para mantener un ambiente óptimo, ya que con esto se le da un valor al accionar de los trabajadores creando un vínculo de confianza; pero en otros casos se puede evidenciar que en algunas empresas no se preocupan por esto y solo crean un ambiente laboral ficticio ya que se interesan por el bienestar propio, la generación de ingresos y no de los operarios creando serios conflictos en el clima organizacional.

La falta de interés en realizar estudios sobre el clima organizacional es uno de los factores que más afectan a las empresas debido a que se cree que esto genera un gasto monetario innecesario e inversión de tiempo sin resultado alguno, además se necesita de constancia y dedicación para idear y preparar un plan que ayude sobrellevar los resultados positivos o negativos, teniendo en cuenta los cambios tanto a corto como a largo plazo.

La empresa Envasur de la comuna valdivia es una institución que cuenta con políticas de manejo del clima organizacional por áreas, pero que sin embargo se llena de incertidumbre al cuestionarse sobre qué tan eficaz está resultando mantener las relaciones internas; es por esto que preocupados por un área específica requiere mediante un estudio conocer de una forma directa la influencia del clima laboral actual del área de recepción de pesca, dando apertura para evaluar mediante este trabajo investigativo el comportamiento y el rendimiento al notar ciertos cambios en las actitudes y nivel de productividad de los trabajadores.

Para Envasur tener un mal ambiente genera un impacto negativo no solo en la estructura interna de la empresa si no también desde la perspectiva externa debido a que se verá un cambio notorio en la calidad de servicio o en el producto final brindado; Pérez (2015) sostiene que se puede identificar 7 malos hábitos: Mal manejo de los conflictos, Problemas de comunicación, Falta de inteligencia emocional, Estilos de liderazgos, Desorden y mal empoderamiento, Falta de desarrollo y Trabajo rutinario que afectan al clima laboral de las empresas y no detectarlos y corregirlos a tiempo puede ocasionar un bajo rendimiento o la pérdida del potencial de los trabajadores.

1.2 Ubicación del problema en un contexto

La empresa Envasur Envases Suramericanos S.A., ubicada en la provincia de Santa Elena, comuna Valdivia a pesar de contar con políticas de manejo del clima organizacional por área, conoce poco o nada las relaciones internas entre mandos y colaboradores es por esta razón que se desea conocer la situación actual del área de recepción de pesca para poder mejorar o mantener el buen ambiente laboral durante el año 2020.

1.3 Situación conflicto

La empresa depende del ambiente humano y físico en la que se desarrolla un trabajo, es por esto que es necesario conocer y estudiar de manera constate las situaciones que lo conforman, entre ellos están: relaciones entre compañeros de trabajo y jefes, la cultura empresarial y el espacio otorgado para el desarrollo

personal, todo esto es prudente para asegurar un buen ambiente mediante políticas y planes que beneficien no solo a la empresa sino también a sus colaboradores.

El presente trabajo investigativo se desarrolla en la empresa Envasur de la comuna valdivia y se enfoca en conocer la situación real del clima organizacional debido a que por la falta de estudios la ya mencionada enfrenta severos cambios de actitud laboral por parte de los empleados del área del recepción de pesca; para esto debemos recordar que no conocer los factores que afectan a los colaboradores hacen que los ambientes se tornen turbios y exista un mal clima laboral; es por esto que se realizara un análisis anual que nos permita descartar dificultades en el rendimiento y así también impulsar a el colaborador a sentirse parte de la empresa de una manera real tomando en cuenta sus opiniones y valorando sus acciones para que las personas trabajen no por un sueldo si no por brindar calidad y productividad.

1.4 Delimitación del problema

Campo: Administración del Talento Humano

Área: Clima organizacional

Aspectos: Desempeño laboral

Contexto: Empresa Envasur Envases Suramericanos S.A.

Cantón: Santa Elena

Provincia: Santa Elena

Año: 2020

1.5 Formulación del problema

La formulación del problema se puede definir según Arias (2006) como “la concreción del planteamiento en una pregunta precisa y delimitada en cuanto al espacio, tiempo y población (si fuera el caso)” (p.41) es por esta razón que planteamos de la siguiente manera nuestra pregunta:

¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño de los empleados del área de recepción de pesca de la empresa Envasur?

1.5 Evaluación del problema

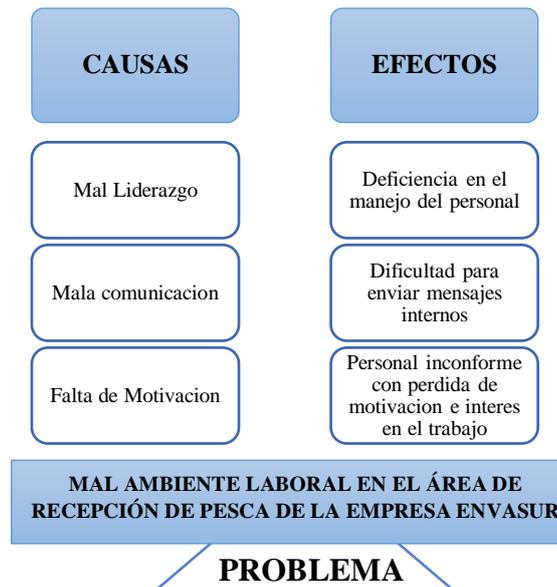


Figura 1: Árbol de Problema
Elaborado por: Laínez Hernán.

Analizando la situación a estudiar deducimos mediante un árbol de problemas que las causas del mal ambiente laboral provienen del mal liderazgo, mala comunicación y la falta de motivación a los empleados por arte de la empresa y que en efecto estos ocasionan deficiencias en el manejo del personal, dificultad en la comunicación como recepción y envío de los mensajes y empleados inconformes con pérdida de motivación e interés en el trabajo.

1.6 Variables de la investigación

1.5.1 Variable independiente: Clima Organizacional

1.5.2 Variable dependiente: Desempeño laboral

1.7 Objetivos de la investigación

1.7.1 Objetivo general

Realizar un estudio del clima organizacional en el área de recepción de pesca de la empresa Envasur de la provincia de Santa Elena, sede comuna Valdivia, para determinar cómo influye y mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

1.7.2 Objetivos específicos

- Fundamentar desde el punto de vista teórico el clima laboral en el ámbito empresarial y su relación con el desempeño laboral.
- Diagnosticar la situación actual del clima laboral del área de recepción de pesca de la empresa Envasur S.A.
- Diseñar un plan de mejoras al clima organizacional que ayuden a elevar el autoestima y desempeño de los colaboradores de la empresa Envasur S.A.

1.8 Justificación e importancia

Según Hernández (2014) “El clima laboral es uno de los aspectos más relevantes para una empresa y se puede definir como un conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa y tienen repercusión en el desempeño de los empleados”.

Es por esta que se considera importante el fortaleciendo del clima organizacional con finalidades de familiaridad, debido a que se crean vínculos con miras de grupos empresariales sólidos y constituidos donde no solo se trabaja por un sueldo si no por lograr objetivos que no solo favorecen a los líderes empresariales si no que les permite a sus colaboradores crecer de manera que este pueda alcanzar sus objetivos personales motivados por el trabajo.

Realizar este estudio y conocer el ambiente en el que se desenvuelven los empleados le permite a Envasur S.A., desarrollar mejores prácticas de comportamiento para crear confianza organizacional; cabe recalcar que para mantener un buen ambiente una empresa debe regirse a mantener el liderazgo basado en los valores humanos y la cooperación; por esta razón es necesario cumplir de una manera adecuada el buen ambiente laboral del área de recepción de pesca de la empresa Envasur mediante un estudio constante y una mira fija al mejoramiento de las políticas que beneficien a los empleados y eleven el nivel de productividad de la empresa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes históricos

Para estudiar el clima laboral es necesario recordar tiempos memorables, eh introducirnos en las diferentes escuelas en donde el sector administrativo inicio el estudio de sus áreas y como tal también el entorno organizacional y dentro de este el clima laboral; todo esto con el único objetivo de conocer el manejo de las relaciones internas y el ambiente que este genera.

Para introducirnos en el contexto del clima organizacional reconocemos a Tylor y Fayol como precursores de la escuela clásica de la administración, los cuales realizaron diferentes aportaciones que en un comienzo tenían fines lucrativos netamente para las entidades; es decir de mejoras económicas para las empresas pero que con el tiempo estas teorías dieron la apertura para fomentar el interés del bienestar del trabajador.

En el artículo realizado por M. Arano; J. Escudero; L. Delfín (2016) resumen que “Taylor en 1903 se enfocó en resolver los problemas de deficiencia de desempeño en los trabajadores del área de producción” mientras que objetan que “Fayol se dedicó en 1916 a la identificación de las funciones administrativas y a establecer los principios de la administración en donde se universaliza los conceptos”; pese a que estos no se referían directamente al clima organizacional incentivaron a los gerentes a ser mejores líderes y a los trabajadores a no perder la dedicación mediante mejores salarios.

En este estudio relacionan de diferentes maneras al clima organizacional por ejemplo desde la administración clásica y científica Mayo, Hellriegel, Jackson y Slocum argumentan que en el año 1924 y 1933 se produjo el primer estudio del clima conductual en la planta de “Chicago Electric Company” en donde se pudo comprobar que el incremento o disminución del sueldo de un trabajador tiene influencia en la productividad; pero por otra perspectiva de estudio tenemos a Terry y Franklin concluyendo que para obtener buenos resultados en el ámbito

administrativo se debe concentrar en el comportamiento humano de los subordinados.

Desde el punto de vista de la escuela estructuralista en donde se enfocan directamente a la estructura organizacional de la empresa y está dirigido a los altos mandos con el estudio de reglas y normas internas; destacamos a Weber al clasificar la sociedad en tres tipos: las tradicionales, las carismáticas estas que son netamente humanas y las legales debido que se atribuyen a la regulación. La escuela conductista es la que comenzó con el estudio del comportamiento de cada uno de los individuos que conforman una organización y el impacto que tiene sobre sus labores, esta escuela es la que más aporta al estudio del clima laboral debido a que se centra en el estudio de todas las necesidades que envuelven al ser humano como: fisiológicas, seguridad, sociales, estima y autorrealización. (p.10 - 12)

| ORIGEN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL | | | |
|--|--------------------|----------------------------|---|
| Año referencial | Escuela | Personaje Principal | Aportación |
| 1903 | Científica | Frederick Taylor | <ul style="list-style-type: none"> • Selección de trabajadores por capacidades. • Capacitar al trabajador y desarrollar sus habilidades • Comunicación entre patronos y empleados |
| 1916 | Clásica | Henri Fayol | <ul style="list-style-type: none"> • Mejoras para la empresa mediante los principios de la administración. |
| 1932 | Relaciones Humanas | Elton Mayo | <ul style="list-style-type: none"> • Mejora de la productividad del trabajador por la atención recibida. • Cohesión del grupo |
| 1940 | Estructuralista | Max Weber | <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de la estructura organizacional • Organización regida por reglas y normas |
| 1947 | Conductista | Maslow | <ul style="list-style-type: none"> • Interés por el empleado • Estudios sobre el impacto que genera el entorno en el que se labora • Se valora las necesidades del trabajador • Se fomenta la motivación según las necesidades. |

Figura 2: El origen del clima organizacional
Elaborado por: Laínez Hernán

En la figura 2 podemos observar un resumen de los antecedentes del estudio del clima laboral, diferentes escuelas y estudiosos de la administración que aportaron de manera significativa para conocer que el nivel de motivación que tienen los empleados es lo que se percibe de las organizaciones al brindar su producto o servicio al cliente.

En otros aspectos históricos podemos centrarnos en la evolución de la conceptualización del clima laboral en donde a través del tiempo se puede reconocer a diferentes estudiosos, según Ganga, Piñones, & Saavedra, (2015) en su publicación basamentos históricos y conceptuales del clima organizacional señalan a: Kurt Lewin con la teoría de campo a finales de los años 30', siendo este uno de los primeros en definirlo como "atmósfera o clima" en donde de manera empírica el demostró a través de la conformación de grupos que estos variaban su comportamiento según la atmósfera que en estos se tenía; a partir de esto, otros estudiosos como Francis Cornell en 1955 integra el término percepciones para referirse al clima laboral haciendo referencia de entender a los empleados en sus labores, así también se reconoce el aporte de Katz y Kahn 1970 entendiendo que el clima laboral se refiere a que las empresas o instituciones reflejan sus propios estilos mediante el sistema que este implemente internamente.

Con el pasar del tiempo las teorías se fueron incrementando haciendo referencias al clima organizacional con las organizaciones como un todo, también refiriéndose al comportamiento gerencial o al de los colaboradores, hasta llegar al año 2000 en donde Chiavenato lo define como la experiencia e influencia que se percibe al relacionar a todos los miembros de la empresa; en el 2006 Méndez se refiere a este como un tema importante para las empresas debido a que estar atento a las acciones e instintos se puede obtener mejores resultados en las labores de los empleados y mejorar la productividad de la compañía.

En la actualidad al referirnos al clima organizacional es hablar de la importancia de la gestión del personal debido a que las empresas están en la constante búsqueda de la mejora de la productividad, es por esto que en el siglo XXI se destaca el involucrar a los trabajadores en un ambiente saludable para obtener alto rendimiento en las actividades mediante incentivos no solo monetarios si no usando

las normas o leyes generales o de cada país que aporten de manera significativa como por ejemplo:

- Las normas ISO resaltan que cada persona dentro de la entidad cumple con un papel importante y que estas necesitan un ambiente de trabajo optimo, normas sociales a su favor, uso de la psicología para crear un ambiente sano y bienestar integral personal.
- La Ley del trabajador en el Ecuador que exige a las empresas y garantiza a los trabajadores una vida digna dentro de la entidad.

Clima organizacional en el ámbito empresarial

A pesar de los estudios y las influencias de ciertos estudiosos desde el principio de la administración, no es hasta la década de los 70 y 80 que el término “Clima Organizacional” toma fuerza en las empresas a nivel mundial ya que los trabajadores comienzan a exigir sus derechos y las empresas a notar la importancia de este para obtener mejores resultados.

Según Actualidad Empresa, 2013 En el ámbito empresarial el clima laboral va de la mano con la cultura organizacional ya que son las normas que crea la empresa para mantener un lineamiento como la visión la misión e objetivos; y el clima es lo que se crea mediante estas, de una manera menos elaborada se puede decir que son los resultados, para esto cabe recalcar que de manera importante la comunicación interna de una empresa juega un papel valorativo ya que gracias a esta se va integrar a todos los miembros inmersos en la entidad. Una empresa está siempre llamada al cambio y la actualización de conocimientos para poder surgir, es por esto que estas deben formar y elaborar un buen clima laboral no solo por un tiempo, si no transformarlo día a día para que este permanezca y para esto se necesita formar o integrar buenos lideres

2.2 Fundamentos Teóricos

Es preciso en esta etapa de la investigación conocer las diferentes perspectivas planteadas por otros estudiosos del clima laboral, es por eso que tomaremos como

referencia trabajos que tienen sus bases en empresas nacionales o extranjeras y que aportan a nuestro estudio:

El artículo “Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicio de vigilancia y seguridad privada” Desde la perspectiva de Giraldo, Romero, Andrés, Ceballos (2011) detalla como problema principal la falta de interés en el clima organizacional como un factor básico necesario de estudiar en las empresas ya que genera inconvenientes; y es por eso que mediante el diseño investigativo descriptivo transversal pudo recopilar datos importantes para reconocer que el estado de la compañía y los trabajadores está en óptimas condiciones, debido a que se esmera por mejorar el nivel operativo de los guardias de manera constante mediante incentivos.

“Estudio del clima organizacional dentro de la dirección general de educación física y deporte escolar del Instituto Nacional de Deportes” es la aportación de Aponte Rubén (2012) en el que se recalca que mediante el uso de conocimientos teóricos y métodos científicos percibió un problema en el clima organizacional y que por medio de encuestas y análisis de observación directa obtuvo como resultado que la mitad de los empleados encuestados no están conforme con el sistema que tiene la institución para el manejo del personal, debido a que no existe la confianza como base principal para constituir un grupo solido de trabajo.

En el trabajo de tesis: “Análisis del clima laboral en el área administrativa de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil” Ángel Alvarado, Betty Hurtado, Karla Yávar (2013) exponen que se decidió realizar este estudio para poder conocer las necesidades y motivos que incentivan a los colaboradores a realizar su trabajo; todo este proyecto se llevó a cabo mediante encuestas que sirvieron para la recolección de la opinión de 110 colaboradores del área administrativa de la universidad y según los resultados que estas brindaron el ambiente que estos perciben día a día no es el adecuado tanto físico como en las relaciones humanas, ya que se refleja en el rendimiento y se plantea mejorar el clima laboral mediante la adecuación de los espacios físicos y también congregando a los empleados en actividades e incentivos en donde puedan compartir con sus colegas.

En la tesis “Estudio del clima organizacional y sus efectos en el desempeño del personal de la compañía asociación Familiar de bienes raíces AFABIR S.A.” de Carla Pilaloe (2019) en el que expresa que tuvo como objetivo determinar el clima organizacional real de la empresa para hacer énfasis en los factores que influyen para que los trabajadores no alcancen un nivel motivacional óptimo, dicho estudio toma referencia mediante un diagnóstico situacional que dio como resultado que se debe proponer la implementación de un plan de mejoras del clima organizacional mediante acciones que eleven el nivel de productividad de los trabajadores.

Haciendo énfasis en los trabajos que hemos tomado como referencia podemos reconocer que la motivación principal para realizar estudios sobre el clima laboral es para poder conocer el estado actual de una empresa y sobre todo percibir el estado de conformidad que tienen los trabajadores dentro de la empresa y así poder realizar cambios que mejoren la productividad, los procesos internos de comunicación y generar un estado de motivación que incentive a los colaboradores a dar siempre lo mejor.

Clima laboral:

Es el medio en el que los trabajadores desarrollan sus actividades día a día, pero este concepto puede condicionarse también al trato que brinda la parte gerencial de una empresa es decir condiciona las acciones de los empleadores con el nivel de productividad de los subordinados.

Calidad del clima laboral: es el ambiente que se crea entre los directivos y los empleados, es decir la conexión que estos tienen al gestionar y desarrollar sus actividades dentro de la organización.

Tipos de clima laboral:

Podemos destacar varios tipos de clima laboral, Rodríguez (2016) nos lo resume de la siguiente manera basados en el modelo de Likert:

- **Autoritario explotador:** se basa en el uso de amenazas, los altos mandos no confían en sus colaboradores, solo se toma en consideración las opiniones

de la gerencia y no existe un sistema de comunicación eficiente si no basado en la comunicación vertical.

- Autoritario paternalista: existe confianza entre la gerencia y los colaboradores, la fuente de motivación es usar recompensa por logros de objetivos y castigos en el caso contrario, puede existir variación a la hora de tomar decisiones tomando en cuenta no solo la parte gerencial si no los niveles bajos y el sistema de comunicación es de manera ascendente y descendente.
- Participativo consultivo: prevalece la confianza entre los niveles jerárquicos de la organización, se incentiva a los trabajadores elevándoles la autoestima también usando recompensas y casi no se usan castigos, los colaboradores pueden tomar decisiones en casos necesarios y actividades específicas y el control se da de manera descendente es decir desde el área gerencial hasta los niveles bajos.
- Participación en grupos: existe la confianza en toda la organización, se cumplen los objetivos con buen rendimiento y los empleados siempre están motivados, la toma de decisiones puede darse de manera que todos puedan aportar y la comunicación es de manera lineal, ascendente y descendente, es decir todo fluye.

Factores del clima laboral

Factores que influyen en el clima laboral (Sánchez, 2010):

- Organización: se refiere a la estructura organizacional de la empresa desde los puestos a desempeñar hasta el reglamento y políticas.
- Liderazgo: relación entre altos mandos y subordinados, implica la capacidad de comunicación y comprensión.
- Relaciones interpersonales: se refiere directamente al estado personal de los trabajadores y su influencia en las relaciones internas y estados de ánimo de las personas que comparten el mismo ambiente.
- Implicación: el compromiso que toman los colaboradores de una organización.

Importancia del clima laboral

(Campus Romero, 2019) destaca que es impórtate un buen clima laboral en una empresa para lograr el aumento de productividad y mantener empleados satisfechos, felices, leales y comprometidos con su trabajo; además potenciar el clima laboral es mantener y mejorar el buen ambiente de convivencia y el trabajo en equipo, para esto se debe evitar los ambientes y personas toxicas, promover la confianza y el dialogo, escuchar sugerencias, tener espacios agradables y remunerar de manera justa a los trabajadores.

Desempeño laboral

El cuanto al desempeño laboral se puede constatar diferentes opiniones, pero en si se refiere a la calidad del servicio o actividad que ofrece una persona dentro de una organización considerando sus conocimientos y habilidades profesionales e interpersonales. (Bizneo, 2020)

Factores de evaluación del desempeño laboral

Para evaluar el desempeño laboral debemos considerar los siguientes aspectos en un empleado: actitud, trabajo en equipo, esfuerzo, productividad y calidad; de la misma forma para medirlo la persona evaluada debe tener características como: capacidad de aprendizaje, habilidades interpersonales, integridad, aplicación, adaptabilidad y flexibilidad en las tareas encomendadas.

Factores de medición del desempeño laboral

Todos los parámetros antes mencionados se pueden aplicar por medio de un sistema de medición interna o externa ya sea auto evaluación, evaluación mediante compañeros de trabajo, evaluación mediante supervisor o encargado del departamento y evaluación mediante la opinión de los clientes; la evaluación persistente le permite a una empresa detectar errores a tiempo, conocer sus fortalezas, establecer planes de mejoras y de capacitación del personal e incentivar a los trabajadores constantemente.

Relación clima laboral y desempeño laboral

Después de haber estudiado de manera teórica el desempeño y clima laboral junto con sus factores llegamos a la conclusión de que la productividad de la empresa va a depender del clima laboral, ya que los factores de este pueden influir de manera positiva o negativa en los empleados y repercutir en el producto final, para un buen funcionamiento interno de una empresa se debe buscar el equilibrio y bienestar de todos los inmersos y de esta manera garantizar un buen desempeño y también un buen producto final (Aníbal., 2015).

2.3 Fundamentación legal

En este estudio realizado a la empresa Envasur tomaremos como referentes legales a tres elementos claves para los ecuatorianos como: Constitución ecuatoriana, Código de trabajo y Plan nacional del buen vivir en donde podemos destacar que:

En la constitución Título II en donde se exponen los derechos de los ecuatorianos podemos tomar como referencia el capítulo segundo – derechos del buen vivir, sección tercera – comunicación e información: en donde expone el:

art 16 - 1.- que todas las personas tienen derecho de manera individual o colectiva a una comunicación libre, incluyente y diversa en cualquier ámbito que les permita la interacción social ya sea en su lengua o por cualquier otro medio de comunicación.

Así también en la sección octava en donde se exponen los artículos referentes al trabajo y la seguridad social tomamos del:

art 33.- que el trabajo es un derecho, deber social y que el estado garantiza a los trabajadores el respeto, remuneraciones justas y sobre todo un trabajo saludable y aceptado libremente. (2008)

El código de trabajo ecuatoriano (2016) menciona en el capítulo IV de las obligaciones del empleador y del trabajador art. 42 obligaciones del empleador que el ya mencionado debe sujetarse en el caso de este estudio a los siguientes ítems:

1.- pagar sueldos justos según los contratos y acuerdos de este código

2.- debe brindar el lugar adecuado para el trabajo tomando en cuenta cualquier condición física de los empleados.

13.- tener consideración a los trabajadores evitando el maltrato físico y verbal.

Según el plan nacional del buen vivir (2017 - 2021) nos podemos acoger al objetivo 1 y 2 en donde no solo impone la alimentación agua y vivienda digna para los ecuatorianos si no también un trabajo y atención integral garantizando la inclusión y la equidad mediante la protección de todos los derechos para asegurar oportunidades de una vida digna y respeto en la sociedad.

2.4 Definiciones conceptuales

Trabajo: Es el esfuerzo humano que se deriva a la producción de un producto o servicio para obtener un beneficio monetario. (RAE, 2021)

Trabajador: Persona que realiza una labor o brinda un servicio cambio de una remuneración

Empresa: Es una organización o entidad que se dedica a generar recursos financieros mediante actividades industriales, comerciales o de servicios con fines lucrativos propios o de terceros. (Significados, 2020)

Estudio: Es el conocimiento que se logra a través de la investigación o indagación de un tema de interés. (RAE, 2021)

Productividad: Es un indicador de la eficiencia con la que se realiza un trabajo.

Comportamiento: Es la manera de actuar de una persona al relacionarse con los demás (Cobos, 2013)

Perspectiva: es el punto de vista u opinión de una persona sobre un tema determinado.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Para llevar a cabo la investigación en el capítulo concurrente se presenta la metodología aplicada y las características y datos principales de la empresa Envasur S.A.:

TABLA 1: DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

| | |
|------------------------------|--|
| RAZÓN SOCIAL: | ENVASUR ENVASES SURAMERICANOS S.A. |
| NOMBRE COMERCIAL: | ENVASUR S.A. |
| ACTIVIDAD ECONÓMICA: | Actividades de procesamiento de productos del mar. |
| TAMAÑO DE LA EMPRESA: | Media. |
| DIRECCIÓN: | Planta Valdivia: Provincia de Santa Elena, Cantón Santa Elena, Parroquia Manglaralto, Comuna Valdivia km 724 vía ruta del Spondylus. |

Elaborado por: (Villón., 2020)

ENVASUR S.A. es una empresa constituida como sociedad anónima especializada en la manufacturación y procesamiento de productos con frutos del mar, esta legamente formada en el ecuador asegurando buenas prácticas productivas, higiénicas y sanitarias, rigiéndose en las leyes y principios sanitarios de elaboración de productos enlatados.

Misión

Producir y comercializar productos de alta calidad, utilizando los recursos de manera eficiente, cumpliendo los máximos estándares nacionales e internacionales,

preservando la seguridad; y, la salud de nuestros colaboradores, actuando responsablemente con el medioambiente y la sociedad. (ENVASUR S.A., s.f.)

Visión

Al 2024 ser una empresa rentable, exportadores de nuestra propia MARCA con nuevos mercados, diversificando productos, con personal capacitado y comprometido, reconocida por su mejora continua; y, por la automatización de sus procesos. (ENVASUR S.A., s.f.)

Organigrama de la empresa Envasur

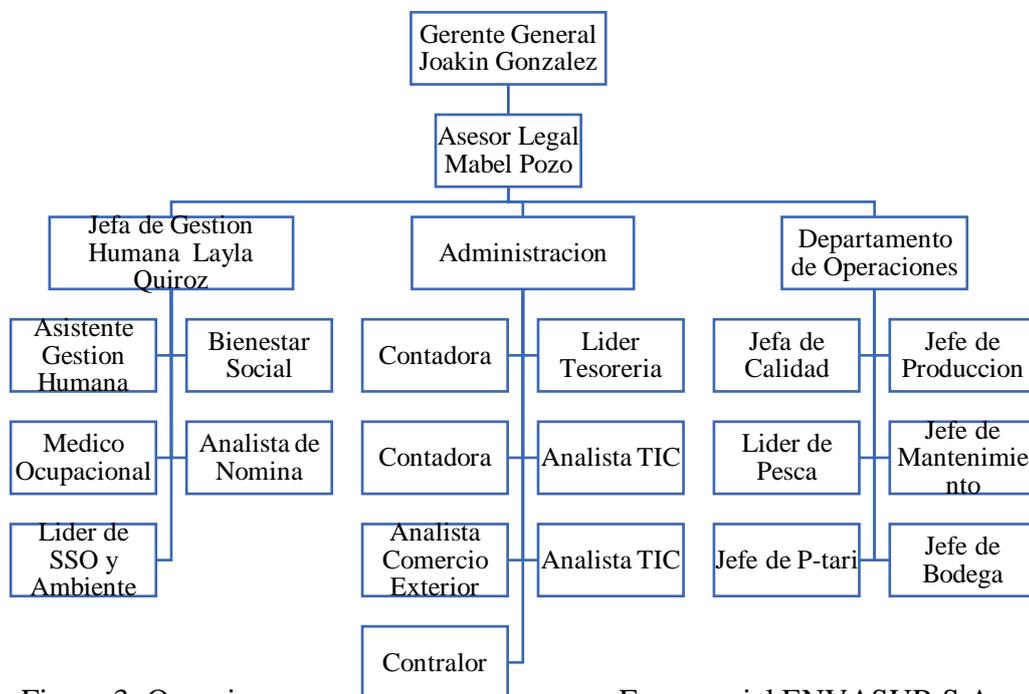


Figura 3: Organigrama Empresarial ENVASUR S.A.

Elaborado por: Envasur S.A.

3.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación se puede definir como la estructuración de un estudio, es decir el conjunto de herramientas, técnicas y métodos que le permiten al investigador direccionar su trabajo (Namakforoosh, 2005, pág. 85); Esta investigación se define como descriptiva con un enfoque cualitativo – cuantitativo, usando una muestra de la población empresarial de ENVASUR S.A. para realizar estudios medios mediante la observación y la encuesta.

3.2 Tipos de la investigación

Investigación descriptiva:

La investigación descriptiva según Muñoz (2015) como el proceso para estudiar individuos o grupos y las relaciones que estos puedan tener, describiendo sus comportamientos y características ante una actividad o fenómeno específico que se esté estudiando.

Enfoque:

Cualitativo: Investigación cualitativa es en donde se describen o se refieren a las cualidades de una circunstancia, persona, cosa o fenómeno; se alude a conocer la esencia de lo estudiado dando personalidad y carácter (Juan Baéz, 2009, pág. 36)

Cuantitativo: se usa para comprender o señalar ciertas alternativas usando los números mediante herramientas como la estadística, este tipo de enfoque es un causa y efecto de un fenómeno a estudiar (Humberto Ñaupas, 2014)

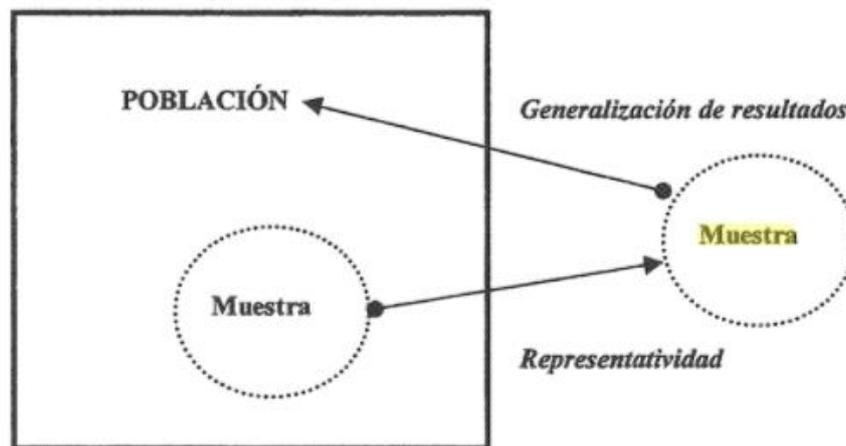


Figura 4: Esquema de Población y Muestra

OLE laborado por: M. Teresa Icart

3.3 Población y Muestra

3.3.1 Población

Se determina población o universo a un conjunto de individuos o personas con características en común que se quiere estudiar; la población puede ser finita o infinita depende de la magnitud del estudio, es decir es finita cuando se tiene delimitado el número de personas a estudiar y es infinita cuando no se conoce cuantas personas se quiere estudiar (Teresa Icart, 2006, pág. 55)

Tabla 2: Población de Envasur

| CARACTERÍSTICA | CANTIDAD |
|-----------------------------|-----------|
| ÁREA ADMINISTRATIVA ENVASUR | 22 |
| ÁREA DE RECEPCIÓN DE PESCA | 8 |
| TOTAL | 30 |

Elaborado por: Laínez Hernán.

3.3.2 Muestra

Se conceptualiza muestra al número de individuos que se quiere estudiar; es una parte de la población infinita o finita; se realiza la toma de la muestra para obtener resultados específicos y reales (Teresa Icart, 2006, pág. 55). La muestra a estudiar es pequeña debido a que es un sector específico que hemos tomado de la empresa, por lo tanto, no es necesario el uso de fórmula:

Tabla 3 Muestra ENVASUR S.A

| CARACTERÍSTICA | CANTIDAD |
|-----------------------------|-----------|
| ÁREA ADMINISTRATIVA ENVASUR | 22 |
| ÁREA DE RECEPCIÓN DE PESCA | 8 |
| TOTAL | 30 |

Elaborado por: Laínez Hernán.

3.4 Métodos y técnicas de investigación

3.4.1 Método de la investigación:

Método correlacional:

Este tipo de investigación no es experimental y relaciona dos variables para medir la relación entre ellas; es un método que se realiza de manera directa y simple debido a que se basa en la observación o en el estudio para llegar a las conclusiones o teorías que dan respuesta a un problema.

3.4.2 Técnicas de investigación:

Observación:

Directa: sirve para recolectar datos mediante la observación y conocer los comportamientos del objetivo a estudiar, se usa esta técnica porque ayuda a tener una perspectiva externa en donde el observador determina el ambiente real sin estar inmersos en él, es decir conoce donde se desenvuelven diariamente y así se puede dar una clara respuesta al problema.

Encuesta:

La técnica de la encuesta se usa para recopilar datos reales y vigentes del objetivo de estudio y así conocer las opiniones mediante un cuestionario que especifica de manera directa la información que se quiere obtener.

CAPÍTULO IV

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo presentamos los resultados e interpretación de los datos recopilado mediante la encuesta y la técnica de observación:

Encuesta:

Objetivo: Evaluar en corto tiempo el clima organizacional para conocer la situación actual sobre los conflictos de la empresa ENVASUR S.A.

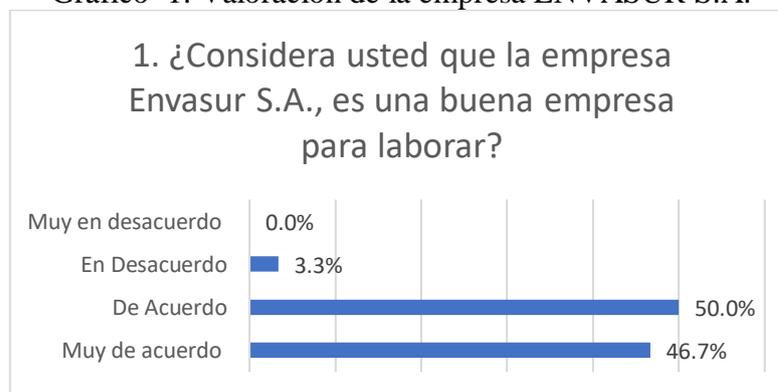
1. ¿Considera Ud. que la empresa Envasur S.A. es una buena empresa para laborar?

Tabla 4 Valoración de la empresa ENVASUR S.A.

| ESCALA VALORATIVA | ESCALA | PORCENTAJE |
|-------------------|-----------|-------------|
| MUY DE ACUERDO | 14 | 46,7% |
| DE ACUERDO | 15 | 50,0% |
| EN DESACUERDO | 1 | 3,3% |
| MUY EN DESACUERDO | 0 | 0,0% |
| TOTAL | 30 | 100% |

Elaborado por: Laínez Hernán.

Gráfico 1: Valoración de la empresa ENVASUR S.A.



Elaborado por: Laínez Hernán.

Análisis e interpretación:

En el gráfico 1 se obtuvo que el 46,7% de la población estudiada considera que Envasur es una muy buena empresa, mientras que el 50% acepta que es buena y un porcentaje mínimo del 3.3% opina que no lo es; según estos datos se puede denominar a la empresa como buena para laborar.

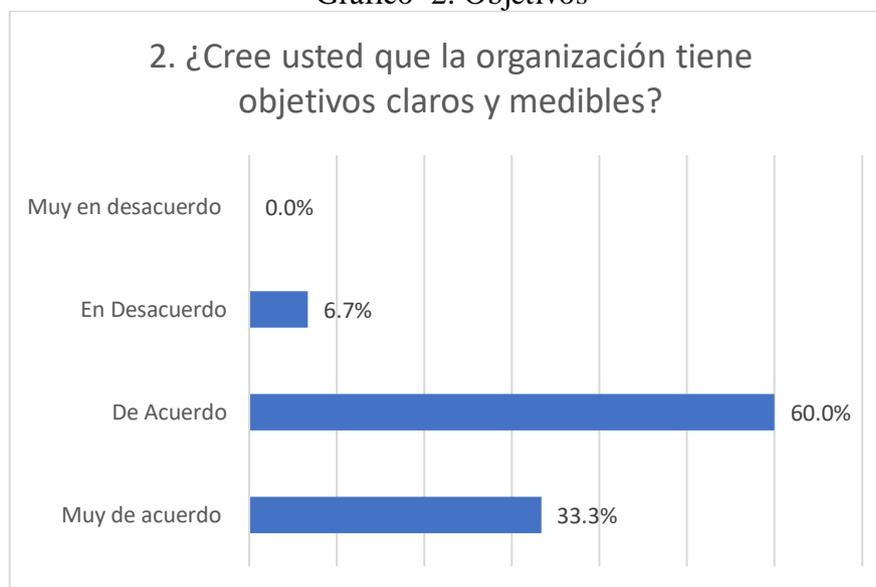
2. ¿Cree Ud. que la organización tiene objetivos claros y medibles?

Tabla 5: Objetivos

| ESCALA VALORATIVA | ESCALA | PORCENTAJE |
|-------------------|-----------|-------------|
| MUY DE ACUERDO | 10 | 33,3% |
| DE ACUERDO | 18 | 60,0% |
| EN DESACUERDO | 2 | 6,7% |
| MUY EN DESACUERDO | 0 | 0,0% |
| TOTAL | 30 | 100% |

Elaborado por: Laínez Hernán.

Gráfico 2: Objetivos



Elaborado por: Laínez Hernán.

Análisis e interpretación:

Según el gráfico 2 el 33,3% de las personas encuestadas piensa que los objetivos son claros y medibles, mientras que el 60% piensa que están bien y el 6,7% opina que estos no son buenos; con esta información determinamos que para los colaboradores de la empresa los objetivos son buenos pero que se pueden mejorar con el tiempo y adaptarse a las situaciones actuales.

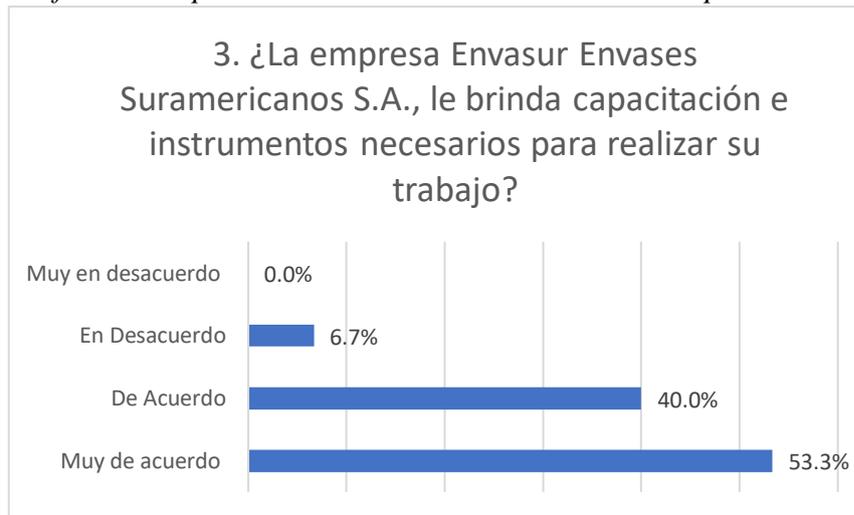
3. ¿La empresa Envasur S.A. le brinda capacitación e instrumentos necesarios para realizar su trabajo?

Tabla 6: Capacitaciones e instrumentos necesarios para laborar

| ESCALA VALORATIVA | ESCALA | PORCENTAJE |
|-------------------|-----------|-------------|
| MUY DE ACUERDO | 16 | 53,3% |
| DE ACUERDO | 12 | 40,0% |
| EN DESACUERDO | 2 | 6,7% |
| MUY EN DESACUERDO | 0 | 0,0% |
| TOTAL | 30 | 100% |

Elaborado por: Laínez Hernán.

Gráfico 3: Capacitaciones e instrumentos necesarios para laborar



Elaborado por: Laínez Hernán.

Análisis e interpretación:

En el gráfico 3 podemos observar que 53,3% y el 40% de los encuestados coinciden en que la empresa brinda capacitaciones y los instrumentos necesarios a los trabajadores para que ellos realicen su trabajo, mientras que un 6,7% dice no lo hace; con esta información sostenemos que la empresa brinda lo necesario, pero se está despreocupando un poco y debido a que es un bajo porcentaje de la población que opina diferente se puede tomar medidas rápidas para corregir estos errores.

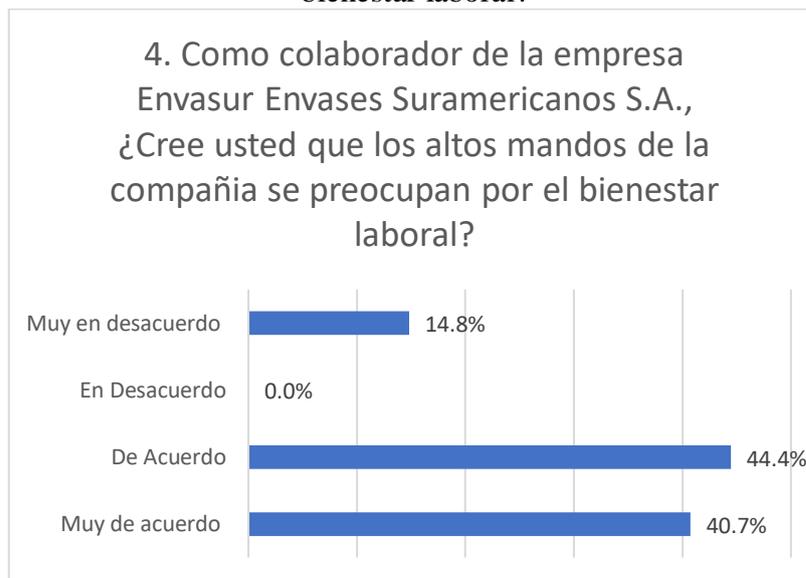
4. Cómo colaborador de la empresa ¿Cree Ud. que los altos mandos de la empresa se preocupan por su bienestar laboral?

Tabla 7: ¿Cree Ud. que los altos mandos de la empresa se preocupan por su bienestar laboral?

| ESCALA VALORATIVA | ESCALA | PORCENTAJE |
|--------------------------|---------------|-------------------|
| MUY DE ACUERDO | 11 | 40,7% |
| DE ACUERDO | 12 | 44,4% |
| EN DESACUERDO | 0 | 0,0% |
| MUY EN DESACUERDO | 4 | 14,8% |
| TOTAL | 27 | 100% |

Elaborado por: Laínez Hernán.

Gráfico 4: ¿Cree Ud. que los altos mandos de la empresa se preocupan por su bienestar laboral?



Elaborado por: Laínez Hernán.

Análisis e interpretación:

En la pregunta 4 de la encuesta los resultados fueron: un 44, 4% de las personas encuestadas piensan que los altos mandos si se preocupan, y un 40,7% opina que si se preocupan mucho y un 14,8% que no lo hacen; con estos resultados sabemos que en la escala organizativa de la empresa los altos mandos se preocupan por los trabajadores, pero, aunque es un bajo porcentaje el que dice que no se debe preocupar por estos y mejorar.

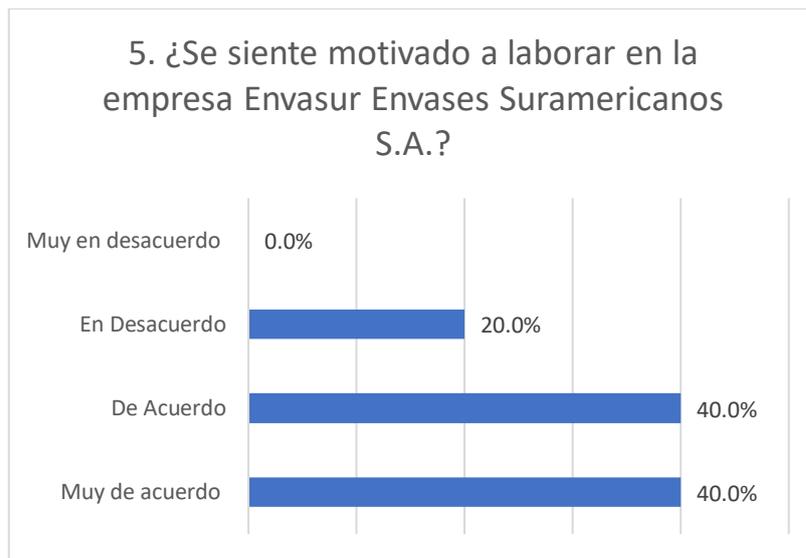
5. ¿Se siente motivado a laborar en la empresa Envasur S.A.?

Tabla 8: ¿Se siente motivado a laborar en la empresa Envasur S.A.?

| ESCALA VALORATIVA | ESCALA | PORCENTAJE |
|-------------------|-----------|---------------|
| MUY DE ACUERDO | 12 | 40,0% |
| DE ACUERDO | 12 | 40,0% |
| EN DESACUERDO | 6 | 20,0% |
| MUY EN DESACUERDO | 0 | 0,0% |
| TOTAL | 30 | 100,0% |

Elaborado por: Laínez Hernán.

Gráfico 5: ¿Se siente motivado a laborar en la empresa Envasur S.A.?



Elaborado por: Laínez Hernán.

Análisis e interpretación:

En el gráfico 5 de la encuesta el 80% de las personas estudiadas están motivadas a laborar en la empresa ENVASUR S.A. mientras que un 20 % no siente este apego a la empresa: pese a esto los resultados son muy buenos porque los trabajadores denotan una motivación y fidelidad a la empresa.

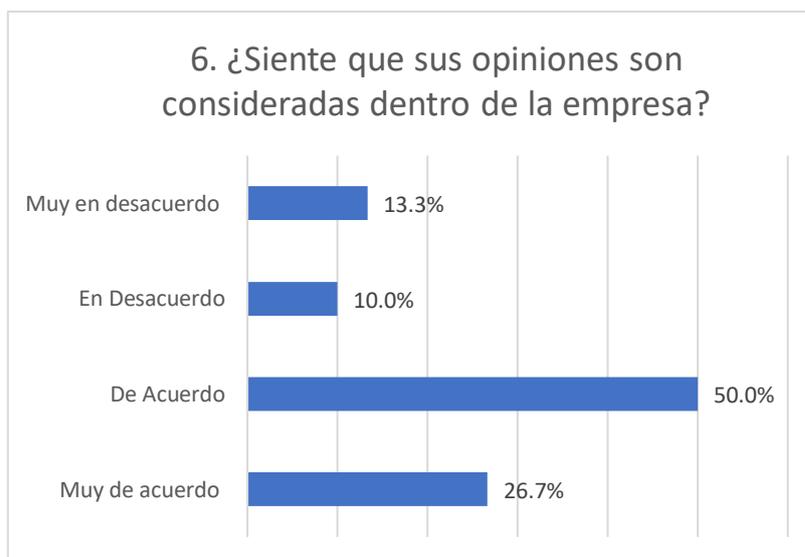
6. ¿Siente que sus opiniones son consideradas dentro de la empresa?

Tabla 9: ¿Siente que sus opiniones son consideradas dentro de la empresa?

| ESCALA VALORATIVA | ESCALA | PORCENTAJE |
|-------------------|-----------|---------------|
| MUY DE ACUERDO | 8 | 26,7% |
| DE ACUERDO | 15 | 50,0% |
| EN DESACUERDO | 3 | 10,0% |
| MUY EN DESACUERDO | 4 | 13,3% |
| TOTAL | 30 | 100,0% |

Elaborado por: Laínez Hernán.

Gráfico 6: ¿Siente que sus opiniones son consideradas dentro de la empresa?



Elaborado por: Laínez Hernán.

Análisis e interpretación:

En la escala valorativa de la pregunta observamos que un 26,7% de los encuestados considera que sus opiniones son valoradas por la empresa, mientras que un 50% piensa que si los consideran en la toma de decisiones internas y un 10% y 13,3% no está de acuerdo con esta opinión debido a que ellos consideran que sus opiniones no son tomadas en consideración.

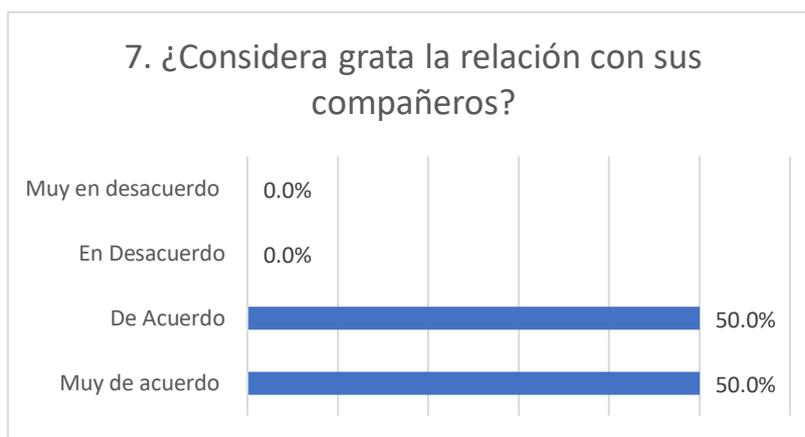
7. ¿Considera grata la relación con sus compañeros?

Tabla 10: ¿Considera grata la relación con sus compañeros?

| ESCALA VALORATIVA | ESCALA | PORCENTAJE |
|-------------------|-----------|---------------|
| MUY DE ACUERDO | 15 | 50,0% |
| DE ACUERDO | 15 | 50,0% |
| EN DESACUERDO | 0 | 0,0% |
| MUY EN DESACUERDO | 0 | 0,0% |
| TOTAL | 30 | 100,0% |

Elaborado por: Laínez Hernán.

Gráfico 7: ¿Considera grata la relación con sus compañeros?



Elaborado por: Laínez Hernán.

Análisis e interpretación:

En el gráfico 7 observamos que en la escala valorativa se obtuvo una respuesta positiva ya que el 50% estaba de acuerdo a esta pregunta y el otro 50% estaba muy de acuerdo, con estas respuestas interpretamos que el 100% de los encuestados considera grata la relación entre compañeros dentro de la empresa ENVASUR S.A.

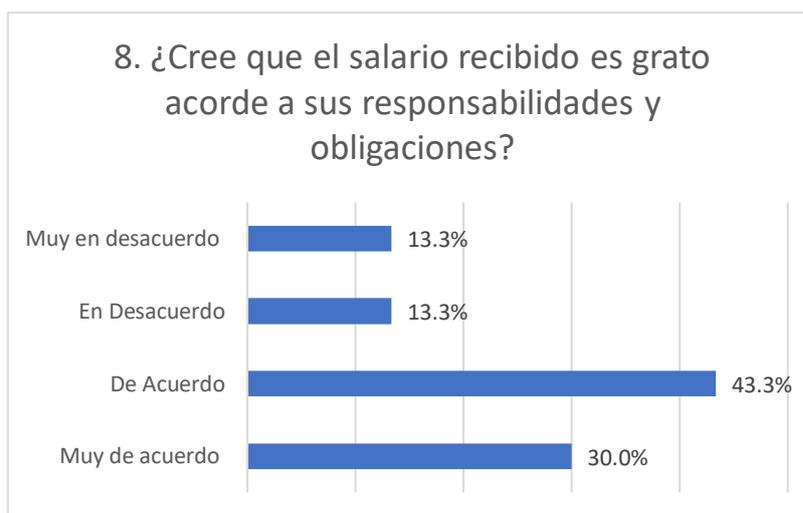
8. ¿Cree que el salario recibido es proporcional a sus actividades?

Tabla 11: ¿Cree que el salario recibido es proporcional a sus actividades?

| ESCALA VALORATIVA | ESCALA | PORCENTAJE |
|-------------------|-----------|---------------|
| MUY DE ACUERDO | 9 | 30,0% |
| DE ACUERDO | 13 | 43,3% |
| EN DESACUERDO | 4 | 13,3% |
| MUY EN DESACUERDO | 4 | 13,3% |
| TOTAL | 30 | 100,0% |

Elaborado por: Laínez Hernán.

Gráfico 8: ¿Cree que el salario recibido es proporcional a sus actividades?



Elaborado por: Laínez Hernán.

Análisis e interpretación:

Analizando los datos del gráfico 8 se observa que el 30% está muy de acuerdo con el salario recibido, el 43,3% está de acuerdo y un 26,6% está en desacuerdo y considera que el salario recibido no está de acuerdo con el trabajo que ellos realizan para la empresa ENVASUR S.A.

9. ¿Considera bueno el ambiente laboral de la empresa?

Tabla 12: ¿Considera bueno el ambiente laboral de la empresa?

| ESCALA VALORATIVA | ESCALA | PORCENTAJE |
|-------------------|-----------|---------------|
| MUY DE ACUERDO | 12 | 40,0% |
| DE ACUERDO | 12 | 40,0% |
| EN DESACUERDO | 3 | 10,0% |
| MUY EN DESACUERDO | 3 | 10,0% |
| TOTAL | 30 | 100,0% |

Elaborado por: Laínez Hernán.

Gráfico 9: ¿Considera bueno el ambiente laboral de la empresa?



Elaborado por: Laínez Hernán.

Análisis e interpretación:

Los colaboradores encuestados para esta investigación consideran que la empresa ENVASUR S.A. tiene un buen ambiente laboral, siendo un 80% de resultado positivo dividido en que un 40% están muy de acuerdo y en otro 40% están de acuerdo; mientras que en el lado de la escala valorativa negativa tenemos una sumatoria del 20% de personas que no consideran estar en un buen ambiente.

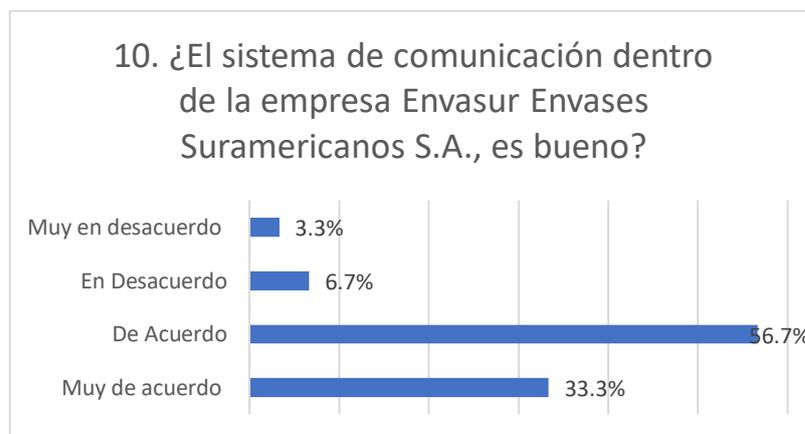
10. ¿El sistema de comunicación de la empresa es bueno?

Tabla 13: ¿El sistema de comunicación de la empresa es bueno?

| ESCALA VALORATIVA | ESCALA | PORCENTAJE |
|-------------------|-----------|---------------|
| MUY DE ACUERDO | 10 | 33,3% |
| DE ACUERDO | 17 | 56,7% |
| EN DESACUERDO | 2 | 6,7% |
| MUY EN DESACUERDO | 1 | 3,3% |
| TOTAL | 30 | 100,0% |

Elaborado por: Laínez Hernán.

Gráfico 10: ¿El sistema de comunicación de la empresa es bueno?



Elaborado por: Laínez Hernán.

Análisis e interpretación:

Evaluando el sistema de comunicación de la empresa ENVASUR S.A. obtuvimos que el 33,3% y 56,7% de los encuestados opina que existe una buena comunicación; pero un bajo porcentaje está en desacuerdo y muy en desacuerdo con la respuesta teniendo así un 3,3% y un 6,7% de negatividad.

11. ¿Se siente a gusto con el trabajo que realiza dentro de la empresa?

Tabla 14: ¿Se siente a gusto con el trabajo que realiza dentro de la empresa?

| ESCALA VALORATIVA | ESCALA | PORCENTAJE |
|-------------------|-----------|---------------|
| MUY DE ACUERDO | 11 | 36,7% |
| DE ACUERDO | 14 | 46,7% |
| EN DESACUERDO | 4 | 13,3% |
| MUY EN DESACUERDO | 1 | 3,3% |
| TOTAL | 30 | 100,0% |

Elaborado por: Laínez Hernán.

Gráfico 11: ¿Se siente a gusto con el trabajo que realiza dentro de la empresa?



Elaborado por: Laínez Hernán.

Análisis e interpretación:

Dividiendo la escala valorativa de la encuesta en positiva y negativa se obtuvo que un 36,7% y 46,7% de los encuestados están a gusto con el trabajo que realizan; mientras que un 13,3% y 3,3% no están conforme con el puesto obtenido siendo así un porcentaje considerable para evaluar las razones.

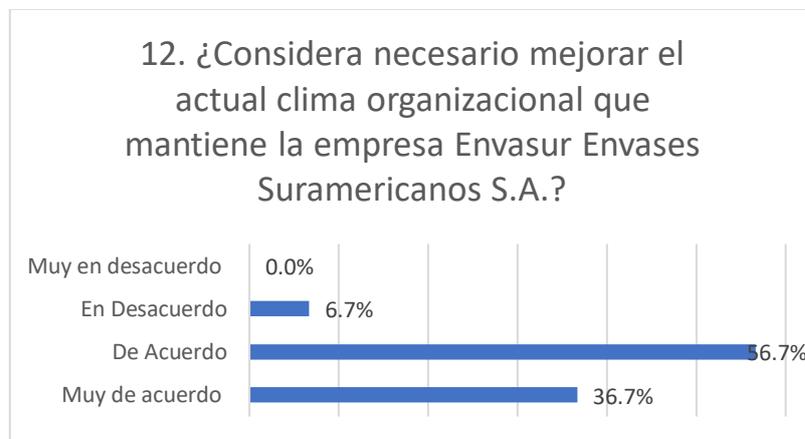
12. ¿Considera necesario mejorar el clima organizacional de la empresa Envasur S.A.?

Tabla 15: ¿Considera necesario mejorar el clima organizacional de la empresa Envasur S.A.?

| ESCALA VALORATIVA | ESCALA | PORCENTAJE |
|-------------------|-----------|---------------|
| MUY DE ACUERDO | 11 | 36,7% |
| DE ACUERDO | 17 | 56,7% |
| EN DESACUERDO | 2 | 6,7% |
| MUY EN DESACUERDO | 0 | 0,0% |
| TOTAL | 30 | 100,0% |

Elaborado por: Laínez Hernán.

Gráfico 12: ¿Considera necesario mejorar el clima organizacional de la empresa Envasur S.A.?



Elaborado por: Laínez Hernán.

Análisis e interpretación:

Según los resultados de la encuesta se obtuvo un 36,7% y un 56,7% de resultados positivos para que la empresa ENVASUR S.A. mejore su clima organizacional; mientras que un 6,7% piensa que no debe mejorarse y se debe quedar como en la actualidad.

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Objetivo de la guía de observación:

Observar y Evaluar en un mes el desenvolvimiento del clima organizacional del área de recepción de pesca, para conocer la situación actual de la empresa ENVASUR S.A.

Instrucciones para llenar la encuesta:

A continuación, encontrara diferentes ítems a evaluar, las cuales deberán ser respondidas marcando con una X en la opción que usted considere conveniente según su percepción de los acontecimientos.

Primera semana

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Empresa: | Envasur Envases Suramericanos S.A. |
| Observador: | Hernán Arturo Laínez Rodríguez |
| Cargo: | Asistente de recepción de pesca |
| Tiempo en el cargo: | 5 años 3 meses |
| Fecha: | Desde el lunes 9 hasta viernes 13 de noviembre 2020 |

| Nº | Aspecto a Evaluar | Bueno | Regular | Malo |
|----|---|-------|---------|------|
| 1 | Clima organizacional | | • | |
| 2 | Relación entre mandos y colaboradores | | • | |
| 3 | Motivación a los colaboradores | | • | |
| 4 | Motivación de los colaboradores | | • | |
| 5 | Áreas adecuadas para laborar | • | | |
| 6 | Implementación necesaria en áreas de trabajo | • | | |
| 7 | Manejo y organización de tareas | | • | |
| 8 | Equidad en las tareas | | • | |
| 9 | Manejo de comunicación | | • | |
| 10 | Comunicación entre colaboradores | • | | |
| 11 | Comunicación entre altos mandos | | • | |
| 12 | Comunicación entre altos mandos y colaboradores | | • | |
| 13 | Nivel de satisfacción de los trabajadores | | • | |

Evidencia:



Figura 6: Estibadores



Figura 5: Área de recepción de pesca

Análisis:

A continuación, se describe la situación que se observó durante la primera semana laboral convivida con los mandos y colaboradores (Líder, supervisores y operarios) del área de recepción de pesca, correspondiente a la segunda semana de noviembre del 2020 (lunes 9 al viernes 13), durante este periodo se pudo evidenciar las diferentes actividades laborales que se realizan en el proceso de descarga de materia prima.

Observaciones positivas

- El clima laboral que se mantiene dentro del área de recepción de pesca, es habitual, se realiza una cadena de secuencia de actividades involucradas en el tema de descarga de materia prima rutinaria.
- Se evidencia un área adecuada para trabajar, limpieza constante en el sitio y en las herramientas de trabajo, señaléticas visibles, buena iluminación, además de un botiquín de primeros auxilios abastecido para cualquier emergencia.
- Se evidencia que los colaboradores (operarios) poseen una buena comunicación entre ellos para realizar su trabajo, poseen una excelente

conexión que le permite cumplir su jornada laboral en un periodo de tiempo determinado (aplicable cuando sus superiores le asignaban tareas).

- Se observó que existe buen desenvolvimiento y cumplimiento de las actividades laborales por parte de los operarios.

Observaciones negativas

- Se observó que el área en el cual se labora es angosta, y en ocasiones se debe realizar trabajos en el cual se requiere más esfuerzo físico por parte de los colaboradores. (Traslado de materia prima recibida a los contenedores externos)
- No existe un propósito de motivación en el área, lo que ocasiona que los colaboradores realicen sus actividades de manera frecuente.
- Se observó que existe falencia en la comunicación entre supervisores involucrados en el proceso de descarga de materia prima, (Recepción, Producción, Calidad) ocasionando un ambiente fatigado para los colaboradores.
- Se apreció la falta asignación de tareas por parte de los supervisores y equidad de trabajos por parte de los colaboradores al momento de realizar las actividades laborales rutinarias.
- Se apreció en varias ocasiones las ausencias de los supervisores en el área de recepción de pesca, durante los procesos de descargas de materia prima.
- No existe criterios de evaluación establecidos que ayuden a conectar decisiones certeras al momento de realizar una descarga de materia prima, provocando más gastos de manufactura para la empresa.
- Mal manejo de resoluciones para los conflictos internos por parte de los mandos con sus colaboradores, no es la correcta, se busca culpables en vez de brindar una solución posible al caso.
- El equipo de trabajo, no mantiene el número suficiente de colaboradores para poder realizar las actividades de descarga de materia prima, provocando un desgaste físico de forma acelerada de los operarios y una desaceleración significativa de nivel en la eficiencia laboral.

Segunda semana

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Empresa: | Envasur Envases Suramericanos S.A. |
| Observador: | Hernán Arturo Laínez Rodríguez |
| Cargo: | Asistente de Recepción de pesca |
| Tiempo en el cargo: | 5 años 3 meses |
| Fecha: | Desde lunes 16 hasta viernes 20 de noviembre 2020 |

| Nº | Aspecto a Evaluar | Bueno | Regular | Malo |
|----|---|-------|---------|------|
| 1 | Clima organizacional | | • | |
| 2 | Relación entre mandos y colaboradores | | • | |
| 3 | Motivación a los colaboradores | | • | |
| 4 | Motivación de los colaboradores | | • | |
| 5 | Áreas adecuadas para laborar | • | | |
| 6 | Implementación necesaria en áreas de trabajo | • | | |
| 7 | Manejo y organización de tareas | • | | |
| 8 | Equidad en las tareas | | • | |
| 9 | Manejo de comunicación | | • | |
| 10 | Comunicación entre colaboradores | • | | |
| 11 | Comunicación entre altos mandos | | • | |
| 12 | Comunicación entre altos mandos y colaboradores | | • | |
| 13 | Nivel de satisfacción de los trabajadores | | • | |

Evidencia:



Figura 7: Descarga de pesca Figura 8: Recepción de pesca

Análisis:

Durante la segunda semana de evaluación que se mantuvo dentro de empresa Envasur Envases Suramericanos S.A., con perspectiva al estudio del clima laboral que se mantiene en el área de recepción de pesca, se pudo evaluar las siguientes observaciones que se describen a continuación.

Observaciones positivas:

- Se observó un área limpia, ordenada, libre de cualquier material que pueda ocasionar contaminación cruzada; además de herramientas y materiales adecuados para realizar de manera correcta las actividades laborales.
- Se establecieron dos grupos, uno de tres y otro de cuatro colaboradores para realizar los procesos de descargas de materia prima.
- Se organizaron los horarios rotativos para la recepción de materia prima en jornada laboral extendida y fines de semana.
- Comunicación y coordinación entre colaboradores para realizar el proceso de descarga.
- El día miércoles 18 de noviembre, se aplicó una metodología diferente en el trabajo, se coordinaron con los supervisores (Recepción, Producción y Calidad), la aplicación de un procedimiento de descarga, el cual ayude a agilizar el proceso de evaluación y análisis antes de proceder con la recepción de materia prima.
- El supervisor de producción, elaboro un cronograma de actividades semanal y compartió la información a todos los colaboradores del área, notificando cuales serían las actividades a realizar. (reuniones, elaboración de ficha médica, capacitación de prevención de riesgos laborales)

Observaciones Negativas

- Se evidencio durante la semana un ambiente laboral toxico. (Indisciplina por parte de los colaboradores al recibir una orden, sobrecarga laboral a un determinado grupo y preferencia a otro grupo.)
- La falencia de comunicación entre altos mandos involucrados en el proceso, ocasiona que se generen un reproceso en las actividades laborales,

provocando, estrés, cansancio e enojos en los colaboradores y a su vez generando un retraso en la recepción de la materia prima programada.

- Se apreció que existe poca importancia o falta de compromiso por parte de los supervisores al momento de observar las actividades que realizan los operarios, se evidencio ausencia de los supervisores al momento de realizar las descargas de materia prima.
- Se evaluó que existe falencia al momento de realizar una comunicación entre los departamentos que intervienen en el proceso de descarga de recepción de materia prima, (Recepción, Producción y Calidad) ocasionando incertidumbre en los colaboradores, afectando el rendimiento y productividad de la empresa.
- El proceso de descarga se realiza de manera mecánica, ya que no existe una metodología motivacional que ayude a elevar la satisfacción a los colaboradores.
- No se evidencio trabajos en equipos por parte de los dos grupos formados para realizar el proceso de descarga de materia prima.

Tercera semana

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Empresa: | Envasur Envases Suramericanos S.A. |
| Observador: | Hernán Arturo Laínez Rodríguez |
| Cargo: | Asistente de recepción de pesca |
| Tiempo en el cargo: | 5 años 3 meses |
| Fecha: | Desde lunes 23 hasta viernes 27 de noviembre del 2020 |

| Nº | Aspecto a Evaluar | Bueno | Regular | Malo |
|----|---|-------|---------|------|
| 1 | Clima organizacional | | • | |
| 2 | Relación entre mandos y colaboradores | | • | |
| 3 | Motivación a los colaboradores | | | • |
| 4 | Motivación de los colaboradores | | | • |
| 5 | Áreas adecuadas para laborar | • | | |
| 6 | Implementación necesaria en áreas de trabajo | • | | |
| 7 | Manejo y organización de tareas | • | | |
| 8 | Equidad en las tareas | | • | |
| 9 | Manejo de comunicación | | • | |
| 10 | Comunicación entre colaboradores | • | | |
| 11 | Comunicación entre altos mandos | | • | |
| 12 | Comunicación entre altos mandos y colaboradores | | • | |
| 13 | Nivel de satisfacción de los trabajadores | | | • |

Evidencia:



Figura 9: Almacenamiento del producto.

Análisis:

Se evidencia que el trabajo es coordinado entre los departamentos de producción y recepción, en las imágenes se observan el proceso de repesa de materia prima.

Observaciones positivas

Se mantienen las acciones positivas observadas en las semanas anteriores, además se agregan las descritas a continuación.

- Se realizaron adecuaciones dentro del área de trabajo, que permitieron agilizar el proceso de descarga a los colaboradores, estas modificaciones incluyeron la instalación de un secador de manos en el área, además del cambio del dispensador de agua.
- Se implementó el cronograma de trabajo, mejorando la comunicación entre los colaboradores del área recepción de pesca.
- Se visualizó que la cadena de comunicación de las personas responsables dentro del proceso de descarga mejoro, agilitando el proceso de descarga de materia prima.

Observaciones negativas

- El clima laboral se mantiene en este grupo ya que la ausencia de los superiores durante gran parte del proceso de descarga, ocasiona inconformidad por parte de los operarios con el departamento de calidad por razones que han parado la descarga por inconvenientes en la materia prima.
- Se evidencia que los colaboradores no tienen equidad de tareas (mientras unos realizan el trabajo pesado de descargue otro se encarga de llevar gavetas vacías) no existe rotación de trabajo en el área.
- No existe comunicación entre superiores y colaboradores, se evidencia que cuando dan una orden el supervisor o líder, comunica a un solo colaborador y este a su vez debe dar la información a sus compañeros, (sería factible una reunión con todo el equipo).
- No existe plan de motivación en el área, lo que ocasiona que los colaboradores se limiten a realizar el trabajo de manera mecánica evitando

que ellos demuestren su capacidad para resolver problemas y tomar decisiones propias en el área.

- Los trabajadores no se sienten satisfechos al trabajar de manera habitual, sería factible que se implemente una política de motivación (incentivos, reconocimientos, afecto laboral, pausas activas entre otros).

Cuarta semana

| | |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Empresa: | Envasur Envases Suramericanos S.A. |
| Observador: | Hernán Arturo Láinez Rodríguez |
| Cargo: | Asistente de recepción de pesca |
| Tiempo en el cargo: | 5 años 3 meses |
| Fecha: | Desde el lunes 30 de noviembre hasta viernes 4 de diciembre del 2020 |

| Nº | Aspecto a Evaluar | Bueno | Regular | Malo |
|----|---|-------|---------|------|
| 1 | Clima organizacional | | • | |
| 2 | Relación entre mandos y colaboradores | | • | |
| 3 | Motivación a los colaboradores | • | | |
| 4 | Motivación de los colaboradores | • | | |
| 5 | Áreas adecuadas para laborar | • | | |
| 6 | Implementación necesaria en áreas de trabajo | • | | |
| 7 | Manejo y organización de tareas | • | | |
| 8 | Equidad en las tareas | | • | |
| 9 | Manejo de comunicación | | • | |
| 10 | Comunicación entre colaboradores | • | | |
| 11 | Comunicación entre altos mandos | | • | |
| 12 | Comunicación entre altos mandos y colaboradores | | • | |
| 13 | Nivel de satisfacción de los trabajadores | | • | |

Evidencia:



Figura 10: Evaluación del producto.



Figura 11: Descarga del producto.

Análisis:

Se mantienen las acciones positivas observadas en las semanas anteriores, además se agregan las descritas a continuación.

Positivo:

- Se evidencio que los colaboradores poseen mayor motivación al momento de realizar las actividades diarias, se obtuvo el resultado esperado al dividir correctamente los grupos de trabajo, analizando a cada trabajador y evaluando capacidades (Fuerza, resistencia y desenvolvimiento de cada uno), de esta manera los equipos quedaron equilibrados.
- Se implementaron las pausas activas en el área de trabajo, esto ayudo a que los colaboradores se distraigan de las actividades habituales y se sientan más motivados al momento de laborar.
- Se evidencio que se hicieron mejoras en el área de trabajo con respecto a la ubicación de los materiales y herramientas a utilizar, brindando un mejor desenvolvimiento laborar en el proceso de descarga por parte de todo el grupo de trabajo.
- Se evidencio un cambio en el nivel de satisfacción de los colaboradores, ya que con la implementación de los grupos de manera equilibrada se logró que las actividades diarias sean más efectivas. Esta actividad estaba marcada en la tercera semana como MALO, en esta semana esta actividad se marcó en estado regular.
- Con la división de los grupos de trabajo se mejoró la comunicación entre el personal del área de recepción, además se coordinó que las actividades sean rotativas semanalmente (Atún y Sardina)

Negativas:

Se mantienen las acciones negativas observadas en las semanas anteriores, además se agregan las descritas a continuación.

- Se percibe un ambiente laboral desnivelado, se evidencio que la falta de compromiso por parte del supervisor de recepción al momento de realizar el proceso de descarga de materia prima, provoca inconformidad en los

operarios con los otros supervisores de los departamentos involucrado en el proceso.

- Se mantiene el nivel de comunicación en general con déficit, al no poder expresar de manera clara algún asunto puntual, hace que esto genere falsos rumores o un mal comentario dentro del departamento de trabajo, entre los colaboradores o supervisores.
- La comunicación que mantienen los supervisores que intervienen en el proceso de descarga de materia prima, no es equilibrada, existe
- Se mantiene la inconformidad por la ausencia del jerárquico superior en el área.

PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA ENVASUR S.A.

Luego de identificar y definir los problemas que la empresa Envasur S.A., atraviesa, presentamos el siguiente plan para la mejora empresarial:

| PROBLEMA | CAUSAS | IMPACTO | CALIFICACIÓN DEL IMPACTO 1-5 | PROPUESTA DE MEJORA |
|---|---|---------------|------------------------------|--|
| FALTA DE COMUNICACIÓN | <ul style="list-style-type: none"> • Mala comunicación jerárquica. • No tiene plan de comunicación. • Mal ambiente laboral para algunas áreas. • Ignorar los mensajes. | Negativo alto | 5 | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar un plan de comunicación. • Verificar que la información llegue a todos los empleados de la empresa. • Conocer al personal que labora en la compañía. • Considerar la opinión de los colaboradores. |
| COLABORADORES DESMOTIVADOS | <ul style="list-style-type: none"> • Darles poco valor a los colaboradores. • No sentir que puede desarrollarse mejor en el trabajo. • No sentir que aporta a la empresa | Negativo alto | 5 | <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar herramientas adecuadas. • Buscar incentivos como: eventos, premios, bonos, etc. • Capacitarlos constantemente. |
| DIFERENCIAS EN EL TRATO DEL PERSONAL | <ul style="list-style-type: none"> • Genero • Raza o etnia • Circunstancias personales • Discriminación del cargo • Conflicto en las áreas administrativas y operativas. | Negativo alto | 5 | <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar las políticas internas del personal • Mejorar los canales de comunicación • Fomentar la integración en todas las áreas. |

A continuación, se especifican algunas acciones que permiten una mejor comprensión referente a la propuesta planteada en el plan de mejora empresarial para el área recepción de pesca de la empresa Envasur Envases Suramericanos S.A.

Falta de comunicación: La mala comunicación y socialización que mantienen los líderes jerárquicos del área recepción de pesca, ocasiona un impacto negativo hacia los colaboradores, bajando el nivel de desempeño y autoestima, al ver que las opiniones de ellos no son consideradas, son muy poco valorados dentro de la compañía empresarial, por ende, propongo realizar un plan de comunicación y socialización en el área, para conocer mejor al personal y tomar en consideración las opiniones de todos.

Colaboradores desmotivados: La causa que ocasiona este problema desmotivador en los colaboradores del área recepción de pesca, es que son muy poco valorados, sienten que no podrán ser tomados en cuenta para un futuro progreso profesional interno, y no sienten apoyo moral por parte de sus líderes. Propongo realizar incentivos que ayuden a elevar la autoestima de los colaboradores y realizar capacitaciones que ayuden y enriquezcas el conocimiento de los colaboradores.

Diferencia en el trato personal: Este tipo de problema se da partiendo de la consideración y afecto que mantienen los líderes hacia una persona o grupo trabajo, las causas pueden ser por raza, género, parentesco, puesto laboral, etc., ocasionando conflictos y mal manejo de información entre áreas de producción. Propongo la familiarización entre áreas involucradas en el proceso, fomentando un mejor canal de comunicación, fomentando la integridad y apoyo como un solo grupo de trabajo empresarial.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Concluimos que la empresa ENVASUR S.A tiene un buen direccionamiento y los objetivos claros, pero pese a esto, según este estudio existen factores que no dejan que funcione bien en ciertas áreas.

- Se concluye que pese a estar bien direccionada la empresa ENVASUR S.A debe mejorar el clima organizacional y la comunicación interna en el área de recepción de pesca.
- En conclusión, la empresa Envasur S.A debe preocuparse más por el bienestar de los operarios del área de recepción de pesca ya que en comparación al área administrativa de la empresa estos son pocos valorados.
- Según este estudio se concluye que los trabajadores del área operativa de recepción de pesca no se encuentran motivados constantemente para realizar sus labores.

RECOMENDACIONES

- Para un mejor clima organizacional se recomienda poner en práctica el plan sugerido en este estudio, debido a que mejorando estos factores se obtendrán mejores resultados en las actividades encomendadas.
- Se recomienda tener una mejor comunicación interna y además valorar la opinión de todos los empleados.
- Según este estudio se recomienda a la empresa Envasur S.A., brindar el mismo trato a todos sus colaboradores.
- Para un mejor desenvolvimiento de los empleados se recomienda a la empresa incentivarlos por su buen desempeño con diferentes alternativas que considere adecuadas: reconocimientos, bonos, eventos, etc.

ANEXOS

Tabla 16: Cronograma

CRONOGRAMA

| ACTIVIDAD | FECHA | | | | | | | | | | | |
|--|-------|----|----|----|-------|----|----|----|--------|----|----|----|
| | JUNIO | | | | JULIO | | | | AGOSTO | | | |
| | S1 | S2 | S3 | S4 | S1 | S2 | S3 | S4 | S1 | S2 | S3 | S4 |
| DETERMINACIÓN DEL TEMA Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | X | | | | | | | | | | | |
| REVISIÓN DEL TEMA, FORMULACIÓN DEL PROBLEMA E IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES | X | | | | | | | | | | | |
| ELABORACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN | X | | | | | | | | | | | |
| ELABORACIÓN DEL CAPÍTULO I | | X | | | | | | | | | | |
| REVISIÓN DEL CAPÍTULO I | | | X | | | | | | | | | |
| ELABORACIÓN DEL CAPÍTULO II | | | | X | | | | | | | | |
| REVISIÓN DEL CAPÍTULO II | | | | | X | | | | | | | |
| ELABORACIÓN DEL CAPÍTULO III | | | | | | X | | | | | | |
| REVISIÓN DEL CAPÍTULO III | | | | | | | X | | | | | |
| ELABORACIÓN DEL CAPÍTULO IV | | | | | | | | X | | | | |
| REVISIÓN DEL CAPÍTULO IV | | | | | | | | | X | | | |
| REVISIÓN GENERAL DEL PROYECTO Y CORRECCIÓN | | | | | | | | | | X | | |
| ENTREGA DEL DOCUMENTO | | | | | | | | | | | X | |
| SUSTENTACIÓN | | | | | | | | | | | | X |

Elaborado por: Laínez Hernán

4.2 RECURSOS

Recursos Humanos

Tabla 17: Recursos Humanos Envasur

| NOMBRE | CARGO |
|--|-------------------------------|
| Ing. Joaquín González Vivero | Gerente General |
| Blgo. Giovanni Arturo López Andrade | Jefe De Producción |
| Ing. María Fernanda Bustamante Álava | Jefe De Calidad |
| Ing. Omar Rolando Rodríguez Obando | Jefe De Bodega |
| Ing. Cindy Lisbeth Reyes Figueroa | Coordinadora de Mantenimiento |
| Ing. Elvis David Alcívar Ponce | Supervisor de Calidad |
| Ing. Washington Danilo Rosales Quitumbe | Coordinador de Producción |
| DR. C. Elena Tolozano Benites | Tutora |

Elaborado por: Laínez Hernán

4.3 Recursos Materiales y tecnológicos

Tabla 18: Recursos Materiales y Tecnológicos

| PRESUPUESTO | | | |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------------|--------------------|
| RECURSOS MATERIALES | | | |
| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | COSTO UNITARIO | COSTO TOTAL |
| CARPETAS | 10 | 0,75 | 7,50 |
| ESFEROS | 15 | 0,30 | 4,50 |
| TINTA DE IMPRESIÓN | 4 | 11,50 | 46,00 |
| SOBRES MANILA | 20 | 0,50 | 10,00 |
| RESMA DE HOJAS | 2 | 4,00 | 8,00 |
| COPIAS | 50 | 0,10 | 5,00 |
| SUBTOTAL RECURSOS MATERIALES | | | 81,00 |
| RECURSOS TECNOLÓGICOS | | | |
| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | COSTO UNITARIO | COSTO TOTAL |
| LAPTOP | 1 | 570,00 | 570,00 |
| PENDRIVE | 1 | 12,50 | 12,50 |
| IMPRESORA | 1 | 250,00 | 250,00 |
| INTERNET | 1 | 28,00 | 28,00 |
| SUBTOTAL RECURSOS TECNOLÓGICOS | | | 860,50 |
| TOTAL RECURSOS | | | 941,50 |

Elaborado por: Laínez Hernán

BIBLIOGRAFÍA

- Actualidad Empresa. (1 de Noviembre de 2013). *El Clima Laboral y Organizacional*. Obtenido de Actualidad Empresa: <http://actualidadempresa.com/el-clima-laboral-y-organizacional/>
- Angel Alvarado, B. H. (Febrero de 2013). *Repositorio Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/11299>
- Aníbal., H. E. (11 de Marzo de 2015). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/influencia-del-clima-laboral-en-el-desempeno-del-trabajador-ensayo/>
- Arias, F. G. (2006). *El Proyecto de la Investigación - Introducción a la Metodología Científica*. Caracas - Venezuela: Episteme, C.A.
- Bizneo. (2 de Marzo de 2020). *Bizneo*. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Campus Romero. (6 de Junio de 2019). *Campus Romero*. Obtenido de <https://www.campusromero.pe/blog/lanzar-o-impulsar-mi-negocio-propio/importancia-de-un-buen-clima-laboral>
- Cobos, C. E. (2013). *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.uniroja.es/Dialnet-ElComportamientoHumano-5006394%20.pdf>
- Desarrollo, S. N. (2017 - 2021). *Toda una Vida - Plan Nacional del Desarrollo 2017- 2021*. Quito.
- Ecuatoriano, G. (2016). *Código de Trabajo*. Quito: Leyes.
- ENVASUR S.A. (s.f.). *ENVASUR*. Obtenido de <https://www.ensur.com.ec/es/mision-vision/>
- Ganga, F., Piñones, M., & Saavedra, L. (15 de Febrero de 2015). *Espol: Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas*. Obtenido de <http://www.fcsh.espol.edu.ec/es/clima-organizacional-algunos-basamentos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-por-francisco#:~:text=Hist%C3%B3ricamente%20el%20comienzo%20de%20la,lo%20que%20ocurre%20en%20su>
- Hernández, E. (2014). La importancia del clima laboral en una empresa. *La Estrella de Panamá*.
- Humberto Ñaupas, E. M. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: De la U.
- Juan Baéz, P. d. (2009). *Investigación Cualitativa*. Madrid: ESIC EDITORIAL.

- Medina, L. R. (Octubre de 2012). *EFDeportes*. Obtenido de <https://www.efdeportes.com/efd173/estudio-del-clima-organizacional-dentro-de-ind.htm>
- Montecristi, A. C. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito : Ediciones Legales.
- Namakforoosh, M. N. (2005). *Metodología de la investigación*. Mexico: Limusa - Noriega Editores. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA86&dq=que+es+el+dise%C3%B1o+de+la+investigacion&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwiw24LHmajrAhUNRzABHfHVawYQ6AEwAHoECAUQAg#v=onepage&q=que%20es%20el%20dise%C3%B1o%20de%20la%20investigacion&f=false>
- Pérez, E. (2015). 7 acciones que generan un mal clima laboral. *Alto Nivel*.
- Pilaloo, C. (29 de Abril de 2019). *Repositorio Instituto Tecnológico Bolivariano*. Obtenido de <http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/108>
- RAE. (10 de Julio de 2021). *RAE*. Obtenido de <https://dle.rae.es/estudio>
- RAE. (2021). *REAL ACADEMIA ESPAÑOLA*. Obtenido de <https://dle.rae.es/trabajo>
- Raúl Manuel Arano Chávez, J. E. (2016). EL ORIGEN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL, DESDE UNA PERSPECTIVA DE LAS ESCUELAS DE LA. 1-14.
- Rocha, C. I. (2015). *Metodología de la investigación*. Mexico: Progreso S.A de C.V.
- Rodríguez, E. (2016). El Clima Organizacional presente en una empresa de servicio. *Educación en Valores- , 7*.
- Sánchez, L. (11 de Marzo de 2010). *emprendepyme*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/los-factores-del-clima-laboral-i.html>
- Significados. (21 de Abril de 2020). *Significados*. Obtenido de <https://www.significados.com/empresa/>
- Teresa Icart, C. F. (2006). *Elaboración y Presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Barcelona : Publications de la universitat de barcelona.
- Villón., L. E. (Enero de 2020). Reglamento Interno de Higiene y seguridad, en el trabajo. *Reglamento Interno de Higiene y seguridad, en el trabajo*. Santa Elena, Santa Elena, Ecuador.
- Wilson Giraldo, I. R. (10 de Diciembre de 2011). *Repositorio Universidad Autonoma de Nueveo León*. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>
- Yopez, D. (2014). Estudio indica que un 56% de trabajadores, en Ecuador, es feliz laboralmente. *Lideres*.