



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO

ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL EN LA MICROEMPRESA
“D&D CENTRO INTEGRAL DE BELLEZA”, CIUDAD DE
ESMERALDAS, AÑO 2021

**PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN ESTRATÉGICA**

AUTORA

GINA VIVIANA AYORA ZAMORA

ASESORA

MGT. FREDDY LEONARDO BETANCOURT AGUILAR

ESMERALDAS, 12 DE ABRIL 2022

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Licenciatura en Administración de Empresas.

Mgt. Antonieta Madeley Guerrero Véliz

LECTOR 1

Mgt. María de Lourdes Solís Murillo

LECTOR 2

Mgt. Yanina Patricia Bazurto Roa

COORDINADORA DE CARRERA

Mgt. Freddy Leonardo Betancourt Aguilar

ASESOR DE TESIS

Esmeraldas, 2022

AUTORÍA

Yo, Gina Viviana Ayora Zamora con número de cédula 0802333930 declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, auténtica y personal.

En virtud que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica de la PUCESE.

Nombres: Gina Viviana Ayora Zamora

CI: 0802333930

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primer lugar a quien hizo esto posible: mi padre, el honorable y benemérito señor Washington Ayora. Infinitas gracias por otorgarme la oportunidad de culminar una carrera, permitirme demostrarme a mí misma y a todos que nunca es tarde para volver a empezar, por probarme con hechos que la labor de un padre no acaba nunca, por forjar mi carácter, y motivarme a ser más fuerte, que no existen obstáculos ni imposibles cuando un corazón está determinado a lograr un propósito. Gracias.

A mí amada madrastra, la señora Lelis Soledispa, por su eterno amor y admirable corazón, por sus palabras de aliento, por su infinita paciencia, por su siempre oportuno abrazo y consuelo, por su maravilloso ejemplo como madre pues, aunque no nací de su vientre, crecí en su corazón. Dios te bendiga siempre mujer maravillosa. Gracias.

A mi cuñada Isabel, por tu bondad y comprensión, por tu apoyo y ayuda que nunca podré pagar, en muchas ocasiones fuiste una madre para mis hijos y eso te lo deberé hasta la eternidad. Gracias.

A mi madre, la señora Rosa Zamora por darme la vida, por su amor y buenos deseos, por su constante apoyo moral, por su aliento. Gracias.

A mi esposo, el señor David Tejada, mi compañero, amante y amigo, por tu apoyo, por tu don de servicio, soporte y ayuda invaluable, por siempre estar. Gracias.

A mis amigas Rosa Gutiérrez y Yanfen Feng por ser siempre mi apoyo incondicional, por amarme y aceptarme como soy y no abandonarme en mi peor momento, ustedes son mis hermanas que me negó la sangre. Gracias.

A mi amigo entrañable Carlos Marchán por tu apoyo incondicional, por tu siempre sabio y oportuno consejo, por tu madurez y comprensión. Siempre estarás en mi corazón. Gracias.

A mi adorada y admirada profesora Génova Zambrano, no es posible explicar con palabras mi gratitud, pero lo intentaré diciendo que escucho su voz siempre repitiéndome: No te rindas, estas para grandes cosas, demuestra de que estas hecha, ánimo que ya falta poco, un paso a la vez. Gracias por salvar mi vida. Gracias.

A mi tutor, mi profesor Freddy Betancourt, por convertirse en mi amigo, por su cariño, preocupación y ayuda, por su apoyo y seguimiento, por sus consejos, por escuchar, por todo. Gracias.

A esos ángeles que aparecen en nuestro camino en el momento más oportuno, a mi profesora Yanina Bazurto, gracias por su apoyo, por sus conocimientos, por su ayuda, estaré en deuda infinitamente. Gracias.

A mí querida universidad, y a todos mis queridos y respetados docentes por su dedicación y esmero, a mi asesora por su guía y consejos que me ayudaron a lograr la culminación de mi carrera, y a la empresa “D&D” por su apoyo le doy mi eterna gratitud. Gracias. A todos muchas gracias.

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis hijos: Cristhian Emanuel e Iara Milena. Su existencia es la lámpara que alumbra mi vida y mi destino.

Es suyo mis amados, se los dedico con todo el cariño, y el anhelo vibrante de que algún día entiendan la magnitud de mi amor y la importancia que ustedes representan en mí existir.

Por ustedes, todo este esfuerzo valió la pena. Los amo.

Índice

Tribunal de graduación.....	i
Autoría.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria.....	v
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
1. Introducción.....	1
1.1 Presentación del tema de investigación.....	1
1.2 Planteamiento del problema: problemática, pregunta científica.....	2
1.3 Justificación.....	3
1.4 Objetivos.....	4
1.4.1 Objetivo general:.....	4
1.4.2 Objetivos específicos:.....	4
2. Capítulo I: Marco teórico.....	5
2.1 Bases teórico-científicas.....	5
2.2 Antecedentes.....	16
2.3 Marco legal.....	18
3. Capítulo II: Metodología.....	20
3.1 Tipo de investigación.....	20
3.2 Definición conceptual y operacionalización de las variables.....	20
3.3 Métodos.....	21
3.4 Técnicas e instrumentos.....	21
3.5 Población y muestra.....	22
3.6 Análisis de datos.....	22
4. Capítulo III: Resultados.....	23
5. Capítulo IV: Discusión.....	27
6. Capítulo V: Conclusiones.....	29
7. Capítulo VI: Recomendaciones.....	30
Referencias bibliográficas.....	31
8. Anexos.....	34

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Operacionalización de las variables</i>	28
Tabla 2: <i>Resultados de la dimensión Estructura Organizacional en la microempresa D&D Centro Integral de Belleza</i>	31
Tabla 3: <i>Resultados de la dimensión Liderazgo en la microempresa D&D Centro Integral de Belleza</i>	32
Tabla 4: <i>Resultados de la dimensión Toma de decisiones en la microempresa D&D Centro Integral de Belleza</i>	32
Tabla 5: <i>Resultados de la dimensión Motivación en la microempresa D&D Centro Integral de Belleza</i>	33
Tabla 6: <i>Resultados de la dimensión Comportamiento individual en la microempresa D&D Centro Integral de Belleza</i>	33
Tabla 7: <i>Resultados generales de las dimensiones e indicadores</i>	34
Tabla 8: <i>Propuesta de mejora para la microempresa D&D Centro Integral de Belleza de la ciudad de Esmeraldas</i>	44
Tabla 9: <i>Propuesta de mejora para la microempresa D&D Centro Integral de Belleza de la ciudad de Esmeraldas</i>	44

RESUMEN

En toda organización existen factores relevantes para el logro de objetivos comunes, entre ellos se menciona la cultura organizacional, el desempeño laboral, siendo además el clima organizacional un aspecto fundamental, debido al papel que juega en el desarrollo de las empresas tanto en sus actividades, como el cumplimiento de metas y objetivos. El propósito de esta investigación fue determinar el clima laboral de la microempresa D&D Centro Integral de Belleza de la ciudad de Esmeraldas en el período 2021. La metodología utilizada fue mediante la aplicación de un cuestionario de 21 preguntas relacionadas con las dimensiones del clima laboral, la estructura organizacional, liderazgo, toma de decisiones, motivación y comportamiento individual. Las distintas preguntas han sido medidas en base a la escala de Likert que fueron aplicadas a los once trabajadores de la microempresa. Entre los principales resultados de esta investigación se encontró que existen dos indicadores que están afectando al clima laboral de la microempresa D&D Centro Integral de Belleza de la ciudad de Esmeraldas: por un lado, el respaldo a los trabajadores y la participación de estos en la toma de decisiones los que hacen que el clima laboral no sea el ideal. En conclusión, se observa que muchos de los trabajadores están conformes y han valorado de forma positiva los factores que afectan al buen ambiente de trabajo, pero es necesario que la empresa trabaje en los dos factores que fueron valorados de forma negativa, porque podría influir en el deterioro del ambiente de trabajo actual.

Palabras clave: clima organizacional, estructura organizacional, liderazgo, toma de decisiones, motivación y comportamiento individual.

ABSTRACT

In every organization there are relevant factors for the achievement of common objectives, among them are the organizational culture, work performance, and the organizational climate is also a fundamental aspect, due to the role it plays in the development of companies both in their activities, such as meeting goals and objectives. The purpose of this research was to determine the work environment of the microenterprise D&D Centro Integral de Belleza of the city of Esmeraldas in the period 2021. The methodology used was through the application of a questionnaire of 21 questions related to the dimensions of the work environment, the organizational structure, leadership, decision making, motivation and individual behavior. The different questions have been measured based on the Likert scale that were applied to the eleven workers of the microenterprise. Among the main results of this research, it was found that there are two indicators that are affecting the work environment of the microenterprise D&D Centro Integral de Belleza of the city of Esmeraldas: on the one hand, support for workers and their participation in the decision-making process. of decisions that make the work environment less than ideal. In conclusion, it is observed that many of the workers are satisfied and have positively valued the factors that affect the good work environment, but it is necessary for the company to work on the two factors that were negatively valued, because it could influence the the deterioration of the current work environment.

Keywords: organizational climate, organizational structure, leadership, decision making, motivation and individual behavior.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Presentación del tema de investigación

Con el transcurso del tiempo las empresas han enfocado su atención en el clima laboral, también llamado ambiente organizacional, siendo uno de los factores más significativos para que una entidad lleve a cabo con normalidad todas sus actividades institucionales, permitiendo valorar cómo es aquella relación entre compañeros, jefes y auxiliares y cómo éstos se desenvuelven en su ambiente laboral.

Según Hernández (2014), define el clima laboral como aquellos grupos relacionados principalmente con lo social y psicológico que representan a una entidad, afectando directamente al desempeño de los trabajadores que conforman la empresa. Desde el punto de vista de González (2020), el clima laboral está conformado por las distintas formas en la que los trabajadores se relacionan entre ellos dentro de la empresa; factores como el estado de ánimo y que tan satisfecho estén los trabajadores pueden reflejar que tan productiva la empresa es o puede llegar a ser.

Bajo este contexto, es necesario que dentro de cualquier tipo de organización se lleve a cabo un clima laboral armonioso, teniendo un efecto dentro de la salud, conducta y un correcto rendimiento de los colaboradores, estos factores mencionados se asocian de manera significativa, repercutiendo en la productividad empresarial. Según Coll (2020), el clima que se genere tiene un gran impacto en la empresa y su personal, que en base a la calidad del ambiente que se ofrezca desarrollarán su trabajo con mayor o menor productividad.

En ese sentido, al mantener un ambiente óptimo se generarán beneficios para la entidad, haciendo que sus colaboradores se sientan felices de pertenecer a la empresa y a su vez demuestren compromiso en el desarrollo de sus actividades asignadas, sin embargo, al tener un ambiente poco propicio decaerían los niveles de productividad, surgirían conflictos entre el personal, insatisfacción laboral, situaciones de estrés, ausentismo o renuncia de los trabajadores.

Según Chiang et al. (2010), “La satisfacción laboral es el estado emocional de una persona con relación al desempeño en el espacio de trabajo y su entorno, siendo un determinante en la productividad empresarial” (p.153). Se debe mencionar que el rendimiento del personal depende directamente de la satisfacción laboral, no obstante, esto resulta una de las labores más complicadas para la empresa.

Para concluir, el ámbito empresarial debe apuntar al mejoramiento continuo, considerando el ambiente organizacional como área prioritaria, no solo para alcanzar las metas planteadas, sino también para generar comportamientos positivos, bienestar emocional en las personas, y un óptimo funcionamiento.

1.2 Planteamiento del problema: problemática, pregunta científica

Actualmente el clima laboral es uno de los factores trascendentales y fundamentales dentro de las organizaciones; en muchos casos las empresas buscan que sus empleados se desarrollen y perciban un entorno físico y humano en condiciones óptimas. Para Alarcón y Sea (2007), las condiciones laborales influyen directa o indirectamente en los niveles de clima laboral, siendo esto tema de investigación en diferentes estudios para identificar esos elementos y factores de las condiciones laborales que influyen en el clima organizacional.

En este sentido, debido a la influencia que tiene el clima laboral en el cumplimiento de las obligaciones y la productividad en las empresas, considerando además el nivel de satisfacción de los trabajadores para la obtención de resultados empresariales óptimos, resulta relevante identificar aspectos propios en microempresas para caracterizarlos y así formular planes de acción y análisis situacionales particulares. Para ello se tomó en consideración a la microempresa “D&D Centro Integral de Belleza” de la ciudad de Esmeraldas, la cual está dedicada a la comercialización y venta de cosméticos, con diversas ofertas servicios de belleza en general; esta se encuentra operando en el mercado desde el año 2017, cuenta con un equipo de trabajo conformado por 11 personas, de los cuales solo dos se encuentran aseguradas y los nueve restantes trabajan bajo comisión.

Por otro lado, de acuerdo con la revisión bibliográfica de distintas fuentes digitales no se evidencia que existan investigaciones previas en esta empresa en mención. Además, en esta microempresa se observa que el clima laboral ha presentado varios inconvenientes en el transcurso del año 2019 hasta la actualidad.

En ese sentido, el clima y satisfacción laboral son aspectos primordiales para el buen funcionamiento organizacional, los que se pretenden analizar para determinar cómo se está desarrollando el clima laboral en la microempresa, cómo se relacionan jefe y trabajadores, y las percepciones que tienen los trabajadores con su ambiente y condiciones laborales; “D&D Centro Integral de Belleza” considera al clima laboral como un elemento estratégico, el cual debe ser gestionado de manera correcta para fortalecer el compromiso de su equipo de trabajo y del mismo modo apalancar los resultados de la empresa.

Por lo expuesto anteriormente, la investigación procuró dar una respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuál es la situación actual del clima laboral de la microempresa D&D Centro Integral de Belleza?

1.3 Justificación

A partir de la última década las instituciones, empresas y PyMES están comenzando a enfocarse en su personal, visualizándolo y priorizándolo como el capital más importante dentro de la organización, se estima que los trabajadores tienen un rol clave para asegurar las metas organizacionales. El estudio se centra en analizar el clima laboral, esto implica aportar a la comunidad científica herramientas y aspectos de valor para la toma de decisiones en la administración de talento humano, siendo pertinente a la dinámica actual de las empresas donde la retención de sus trabajadores es un elemento significativo para el logro de objetivos empresariales.

En este sentido, cabe destacar que en las empresas que no cuentan con un clima organizacional saludable el servicio a sus clientes se ha visto afectado, influyendo de manera directa en algunos casos en su imagen corporativa. De esta forma, analizar el clima laboral

desde el interior de la microempresa “D&D Centro Integral de Belleza”, suministró información que permitió descubrir factores y problemas que afectan al clima laboral en microempresas, aportando a la mejora continua del ambiente organizacional en este sector.

Además, se lograron identificar aspectos y destacar herramientas laborales que contribuyen no sólo a la propietaria y trabajadores de la microempresa “D&D Centro Integral de Belleza”, sino también a todo el sector de PyMES, mediante opiniones, experiencias y aspectos frente a esta variable dentro de la organización. Considerando como beneficiarios indirectos a los clientes que son los que también perciben el clima laboral que se da en la empresa, y por último las futuras investigaciones académicas, las cuales podrán utilizar esta investigación como guía o fuente de información relacionados con el tema de estudio.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General:

Analizar el clima laboral de la microempresa “D&D Centro Integral de Belleza”, de la ciudad de Esmeraldas en el período 2021.

1.4.2 Objetivos Específicos:

- Describir los niveles de clima laboral desde la percepción del personal de la microempresa “D&D Centro Integral de Belleza”.
- Identificar las variables que son valoradas de forma positiva y negativa dentro del clima laboral de la microempresa “D&D Centro Integral de Belleza”
- Proponer estrategias para mejorar el clima laboral de la microempresa “D&D Centro Integral de Belleza”.

2. CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

2.1 Bases teórico-científicas

2.1.1Clima laboral

Este apartado presenta diferentes enfoques relacionados al clima laboral que resultan de valor al estudio. Según Martínez (2006), define al clima laboral como uno de los aspectos más importantes a considerar para determinar la productividad de una empresa, debido a que está inmerso en todas las actividades y niveles de la organización como eje transversal en los procesos. En este sentido, es necesario fortalecer el ambiente laboral para propiciar el desarrollo del equipo de trabajo; sistematizar incentivos motivadores que reconozcan el esfuerzo de los trabajadores, mejorando la calidad y el desempeño.

El clima laboral se ha convertido en uno de los conceptos más relevantes en la vida empresarial. Es así como Gan y Berbel (2007), mencionan,

“...que si el clima laboral no es el idóneo se puede llegar a convertir en un obstáculo para conseguir los objetivos y metas de la organización, siendo uno de los indicadores que más repercute en la comprensión de algún problema o necesidad que los trabajadores posean.” (p. 180-183)

Cabe destacar que, según los planteamientos es esencial que exista un ambiente laboral agradable, positivo y de armonía, logrando motivar y estimular a los colaboradores a ejecutar con profesionalismo y dedicación sus labores cotidianas, esto permite afirmar que un equipo satisfecho laboralmente estará predispuesto a la consecución de objetivos personales y empresariales; logrando alinear ambos para ejecutar con sinergia el accionar diario. Por lo tanto, es importante fomentar el trabajo en equipo, además del acompañamiento y seguimiento de actividades donde el fomento del compañerismo y metas en común sea una premisa para la mejorar continúa el entorno laboral.

De acuerdo con Fiallo et al. (2015), el clima laboral es creado constantemente por los trabajadores, debido a que es el lugar donde estos desempeñan sus labores en un horario

establecido siendo un elemento importante las relaciones interpersonales que se dan entre el jefe, trabajadores, proveedores y clientes. Por otra parte, Orellana (2021), considera que el clima laboral es el ambiente que se origina a través de las prácticas del personal de una entidad, y se materializa en la forma en que ellos se relacionan entre sí.

Bajo este contexto, ofrecer un ambiente laboral acorde es responsabilidad tanto de los directivos como de los trabajadores, ya que ambos conforman la estructura organizacional de la empresa considerando así, la existencia de una estrecha relación entre el liderazgo empresarial y el comportamiento de los trabajadores, debido a la interacción continua entre ellos.

Por otro lado, para mantener una cultura organizacional estable y de trabajo en equipo, es fundamental, brindar espacios laborales que permitan estrechar lazos de buenas relaciones entre los equipos y sus jefes de línea. Esto en muchas ocasiones, permite generar ambientes saludables, donde sus colaboradores se sientan empoderados y comprometidos con la organización; es por ello que muchos estudios demuestran que al sentirse incluidos los trabajadores en procesos productivos y acciones de valor, el nivel de dedicación también aumenta beneficiando a la productividad y bienestar en general de la compañía.

Al respecto, se menciona que toda empresa que tenga como objetivo crecer y expandirse debe de conocer a exactitud todos lo que esta sucediendo dentro de las instalaciones de su organización, cómo son las relaciones entre colaboradores y por ultimo evaluar periodicamente la calidad y procesos. (Giraudier, 2018, p.38).

Así mismo, es importante identificar en qué estado se encuentra el clima laboral de una entidad, para detectar oportunamente los factores que están influyendo de forma directa o indirecta en la obtención de los objetivos empresariales y a su vez en los resultados esperados. En el caso de que existan falencias, y el clima no sea el adecuado el personal no podrá desarrollarse plenamente, aun teniendo todas las aptitudes y competencias necesarias de asumir su puesto de trabajo.

De acuerdo con Ashkanasy et al. (2000), Cardona y Cruz (2014) y Kumar et al. (2013), los términos cultura organizacional y clima laboral, se encuentran estrechamente relacionados y se han contextualizados a diferentes enfoques por autores a lo largo de varias décadas, logrando identificar atributos del clima laboral que son parte esencial en la cultura de empresas exitosas. Siendo un ejemplo de ello, lo expresado por Kundu (2007), quien señala que existen características organizacionales y estados relativamente duraderos referentes al clima organizacional siempre que esté ligado a una cultura organizacional estable.

En un medio que cada vez es más competitivo, las empresas han dado importancia a su talento humano y el clima laboral que se genere en ella. Donde se evidencia una estrecha relación entre empresa y trabajador, considerando que al proporcionar espacios agradables en el que puedan desarrollar bien todas sus habilidades, mantener una comunicación efectiva y conservar buenas relaciones interpersonales, serán aspectos claves y esenciales para que se forje un saludable y armónico ambiente de trabajo.

2.1.2 Componentes y dimensiones del clima laboral

El clima laboral es un factor significativo en el ámbito empresarial, para estudiarlo se deben analizar varios componentes y dimensiones que lo conforman, debido a que esta disciplina es amplia y de gran relevancia en el logro de objetivos y por ende en la toma de decisiones, es por ello, que la revisión bibliográfica de diferentes autores es importante para caracterizar su influencia en cada proceso que se lleve a cabo dentro de las organizaciones.

De acuerdo con Calderon (2007), este indica que los componentes del clima organizacional suelen dividirse en dos grupos: Componentes subjetivos y Componentes objetivos. El primer componente hace referencia a los valores y necesidades de los trabajadores, un componente relacional significativo que está constituido por la autonomía, participación, liderazgo y comunicación. El segundo componente, tiene que ver con las condiciones del ambiente, espacio físico, equipos, recursos e instalaciones.

Desde la posición de Salazar et al. (2009), el clima laboral abarca un conjunto de componentes, los cuales brindan un enfoque integral de la organización. Entre los distintos factores que se destacan con frecuencia, son los siguientes:

- **Ambiente físico:** Es todo lo que tiene que ver con: espacio físico, instalaciones, equipos, color de paredes o temperatura.
- **Características estructurales:** De acuerdo con el tamaño de la empresa será su estructura organizacional, su forma de dirigir o imagen corporativa.
- **Ambiente social:** Comprende las relaciones que se dan en el área de trabajo, el compañerismo, los conflictos o la fluidez de la comunicación.
- **Características personales:** Tiene que ver con las aptitudes y actitudes de cada integrante de la empresa, sus expectativas frente a su trabajo, entre otros.
- **Comportamiento organizacional:** Está vinculado a la productividad empresarial, el ausentismo por parte del personal, la rotación de trabajadores, el nivel de tensión, la satisfacción laboral, entre otros.

Los componentes mencionados determinan y configuran el clima laboral de una organización, por lo que surge la pregunta acerca de cómo es que interactúan los trabajadores con estos factores brindados por la empresa; produciendo un clima en base a la percepción de sus colaboradores.

Según Segredo (2013), da a conocer que existen cinco dimensiones que han sido las más sobresalientes en la determinación del clima laboral, y además se encuentran subdivididas en categorías que a continuación se definen:

- **Liderazgo:** Es la influencia que tienen por lo general los jefes o cabecillas de cada grupo, en el comportamiento de los demás trabajadores, cuya finalidad es lograr buenos resultados, dentro de esta dimensión se encuentran las categorías como dirección del personal, trabajo en equipo y solución de problemas.
- **Motivación:** Son expectativas que tienen los colaboradores en relación a su trabajo, cómo ellos se manifiestan frente a determinados estímulos circunstanciales, aquí se encuentran la realización de los trabajadores, el reconocimiento del esfuerzo realizado, la responsabilidad, y como son las condiciones de trabajo.

- **Reciprocidad:** Es aquella relación que consiste en un intercambio mutuo entre los trabajadores y la empresa, aquí se encuentran las categorías como la aplicación del trabajo y el cuidado de la institución.
- **Participación:** Es la contribución de cada integrante de la organización formales e informales, para poder alcanzar los objetivos empresariales, se encuentran como principales ejemplos la productividad y el interés.
- **Comunicación:** Se basa en la fluidez de mantener un buen circuito comunicativo dentro y fuera de la empresa, en la cual se vean inmersos todos los que la integran; de esta manera todos estarán al tanto de los acontecimientos de la entidad, en esta dimensión se encuentra el estímulo empresarial, la cultura organizacional y Estilo de comunicación.

Según Litwin y Stinger (1968), citado por Amitai (2019) hacen referencia a nueve dimensiones que componen el clima laboral. Ellas son:

- **Estructura:** Abarca todo lo concerniente a las reglas, procesos, niveles jerárquicos además de las limitaciones existentes en el desarrollo de un trabajo; las estructuras de las empresas condicionan la percepción que tienen los trabajadores con su ambiente de trabajo.
- **Responsabilidad:** Conocida como empoderamiento, en esta dimensión se cuenta el nivel de autonomía en la forma en cómo se toman las decisiones dentro del trabajo y la supervisión es periódicamente evaluada.
- **Recompensa:** Percibir no sólo un salario justo, aquí los incentivos al personal que no necesariamente deben de ser monetarios son los que influyen dentro del desempeño de un trabajador.
- **Desafío:** Se entiende como la forma en que la empresa va a promover y aceptar ciertos tipos de riesgos calculados para lograr cumplir los objetivos establecidos, siendo un factor que influye directa e indirectamente en el clima laboral.
- **Relaciones:** Los aspectos que más influyen dentro de esta dimensión esta relacionados a los valores como el respeto y a aspectos que están inmersos en las relaciones interpersonales como la colaboración o un trato adecuado.

- **Cooperación:** El trabajo en equipo es el protagonista en esta dimensión, enfocándose en un apoyo oportuno y en qué tan eficaz y eficiente es el trabajo cooperativo para lograr cumplir los objetivos.
- **Estándares:** Para esta dimensión se utiliza la percepción que tiene cada uno de los trabajadores hacia las normas o estándares establecidos dentro de la organización para medir la productividad y el rendimiento empresarial.
- **Conflictos:** El propósito de esta dimensión es buscar y dar soluciones a los diferentes inconvenientes o problemáticas que surgen entre los colaboradores por diferentes motivos como las opiniones diferentes.
- **Identidad:** Muestra el grado en el que los trabajadores están orgullosos de formar parte de la organización, además de que tan comprometidos están con y para el mejoramiento continuo de la organización.

En ese sentido, por medio de las prácticas organizacionales se logró identificar cuáles son los componentes y dimensiones que giran en torno al clima laboral de una empresa, y asimismo su incidencia en los cambios empresariales. Al analizar el clima laboral mediante los componentes, tales como: ambiente físico, características estructurales, ambiente social, características personales, comportamiento organizacional; determinando los comportamientos empresariales, y permitiendo a los directivos tomar medidas correctivas de forma planificada, que respondan a las necesidades o falencias detectadas por la empresa.

Cabe destacar las cinco dimensiones básicas en el clima laboral, las cuales son: motivación, liderazgo, reciprocidad, participación y comunicación. Las que contribuyen a diagnosticar si el clima es satisfactorio o no, sin embargo, según las aportaciones de otros autores, se han sumado otras dimensiones que tienen que ver con el espacio y ambiente físico donde el talento humano desenvuelve diariamente sus actividades laborales por lo que es necesario que preste las condiciones adecuadas que aseguren la comodidad y seguridad del personal. Además de mantener una buena relación entre todos los jefes, trabajadores o subordinados que conformen la empresa; creando un ambiente sano y armónico, tratando en lo posible de evitar situaciones de conflictos que afecten el ambiente.

2.1.3 Elementos que intervienen en el clima laboral

El clima laboral es un determinante de la productividad empresarial, es necesario deducir los factores que deben fomentarse para mantener un ambiente positivo y saludable. Además, la motivación de los trabajadores es uno de los elementos más influyentes en el rendimiento de esta. Aquella motivación también es determinada por el ambiente generado por las relaciones interpersonales, el entorno físico, los materiales y equipos de trabajo, entre otros.

Para lo cual es necesario especificar algunos de los elementos del clima laboral. Según el aporte de Bordas (2016), los factores más esenciales que hay que fomentar y cuidar son los siguientes:

- **Condiciones físicas óptimas:** Características que determinan la situación en la que se encuentra el espacio donde el equipo de trabajo va a desarrollar sus actividades laborales. Proporcionar un ambiente adecuado para conseguir la satisfacción de su personal y productividad.
- **Autonomía:** Nivel de responsabilidad que adquirirá cada trabajador frente a sus actividades laborales encomendadas, asimismo midiendo el grado de compromiso que tiene con los objetivos y metas de la empresa.
- **Igualdad:** Todos los miembros que conforman la organización deben gozar de los mismos derechos y asumir sus respectivas responsabilidades, sin ningún privilegio ni discriminación; ya que pone en riesgo el ambiente laboral.
- **Liderazgo eficaz y colaborativo:** La capacidad que tienen los jefes de interactuar y crear ese vínculo de confianza con sus trabajadores, para del mismo modo generar un ambiente participativo y productivo.
- **Relaciones interpersonales:** Trabajar en equipo manteniendo siempre el respeto, compromiso y cooperación, para que se lleve a cabo una comunicación efectiva y se conserve un ambiente saludable.
- **Reconocimiento y desarrollo profesional:** Se debe reconocer el trabajo bien realizado y el esfuerzo laboral, otorgando incentivos (económicos o de crecimiento personal) a sus colaboradores para que se sientan motivados y comprometidos con la empresa.

- **Remuneración justa por el trabajo realizado:** Se deben fijar salarios acordes al trabajado que realicen y el nivel de responsabilidad empleada. De esta manera se valorará los aportes y contribuciones que tienen los trabajadores con la empresa.

Los estudios de esta temática aluden que el clima laboral está establecido por la interacción de varios elementos, y de acuerdo con esa relación se podrá identificar qué factores influyen en mayor medida en la generación de ese ambiente. Según Parra et al. (2018), otros de los factores que afectan al clima laboral que cabe destacar son los siguientes:

- **Estructura organizacional:** Comprende de forma integral a la empresa, en cuanto: políticas, responsabilidades, estructura, si es formal e informal, si su planeación cumple para el logro de los objetivos.
- **Autonomía del trabajo:** Es la responsabilidad adquirida por cada empleado en relación con su trabajo, y la facilidad de poder realizarlo.
- **Supervisión rigurosa e impersonal:** Hace énfasis a aquellas empresas que mantienen una distancia entre sus subordinados y su superior, afectando en la comunicación y retroalimentación.
- **Ambiente abierto y estimulante:** Es la libertad existente dentro de la empresa para todos los trabajadores y directivos para expresar sus opiniones o sugerencias abiertamente.
- **Orientación centrada en el empleado:** Formar lazos de confianzas y amistad con el personal de la empresa, a fin de tratar a tiempo los errores cometidos y apoyarse en equipo mutuamente.

De esta manera, se evidencia que existen factores que van a estar interviniendo en cada uno de los procesos laborales de una empresa, lo que conlleva a involucra a todo el personal que conforma la organización en una dinámica de relaciones laborales constantes, donde el clima juega un papel fundamental. En ocasiones la cultura empresarial, determina el nivel de liderazgo que los directivos deben asumir, siendo este uno aspecto clave para establecer relaciones interpersonales entre colaboradores y jefes de línea, aunado a esto, un espacio que motive las condiciones laborales al equipo resulta favorable para las metas en común.

2.1.4 Tipos de clima laboral

Para Likert (1967) , citado por Gan y Berbel (2007) definen cuatro tipos de ambiente organizacional que se encuentran vinculados con los diferentes tipos de dirección, liderazgo y estilo de trabajo en equipo, a continuación se especifica cuales pueden ser estos climas laborales:

- **Autoritario coercitivo:** Lleva un control arbitrario y rígido frente a todo lo que ocurre dentro de la empresa. Las decisiones solo las toma el jefe, sin tomar en cuenta a su equipo de trabajo. Caracterizado por la falta de confianza entre la dirección y los empleados, por lo que trabajan dentro de una atmósfera de miedo.
- **Autoritario benevolente:** Es un sistema administrativo autoritario, lleva un control menos rígido; la dirección tiene la confianza suficiente en y con sus trabajadores, y la mayoría de las decisiones las toma el jefe en base a las sugerencias de sus inferiores. El ambiente es un poco más estable y estructurado, buscando la motivación en sus trabajadores.
- **Consultivo:** Es un sistema administrativo que es de carácter participativo, brinda confianza a sus empleados; las decisiones las toma el jefe, pero permite que sus inferiores tomen decisiones más específicas a sus niveles. Se maneja un tipo de comunicación descendente. Busca mantener motivado a su equipo de trabajo, satisfacer sus necesidades y de proporcionarles un ambiente saludable y dinámico.
- **Participativo:** Es un sistema administrativo democrático y abierto, la dirección tiene plena confianza con su equipo de trabajo, siendo una relación más estrecha y amistosa entre los jefes y colaboradores. Las decisiones se toman considerando las opiniones de todos los miembros que conforman la empresa. Se practica una comunicación de manera ascendente, descendente y lateral. Trata en lo absoluto de mantener su personal siempre motivado, haciéndoles partícipes de todos los acontecimientos que se generen en la organización; siendo su objetivo que todos se pongan la camisa de la empresa y velen por el bienestar de esta.

2.1.5 Factores del clima laboral relacionados con la satisfacción de los trabajadores

Es relevante mencionar que, si la cultura define las formas de comportamiento organizacional, el clima laboral está dado por las percepciones que los trabajadores tienen sobre este comportamiento y por cómo les afecta Kumar et al. (2013). Así mismo, Cardona y Cruz (2014), afirman que el clima organizacional, es multidimensional, interdisciplinar y se encuentra inmerso en cada uno de los procesos de las organizaciones. Tomando en consideración lo expuesto por los autores, se puede establecer un punto de referencia estructural, donde los estudios sobre clima organizacional se han centrado en identificar aquellos elementos que afectan directa o indirectamente al clima organizacional en sus diferentes niveles, identificando la relación con dimensiones culturales en cada proceso, nivel y etapa de los proyectos organizacionales.

Dentro de las empresas pueden existir varios factores del clima laboral relacionados con la satisfacción, entre los más relevantes Hill (2021), distingue a los siguientes:

- **Condiciones de trabajo:** Considerando el tiempo que se pasa en el trabajo, es importante que las empresas presten espacios laborales en buenas condiciones, con todos los equipos o herramientas según correspondan a su productividad. Esto promueve a que sus trabajadores sean más eficientes y a su vez se sientan cómodos o satisfechos.
- **Oportunidad de ascenso:** En su mayoría los empleados se sienten conformes con su puesto de trabajo actual, sin embargo, es primordial motivarlos a que puedan escalar a otras posiciones.
- **Carga laboral y niveles de estrés:** Por muy dedicado y responsable que sea el trabajador, hay que considerar las cargas laborales juntamente con los plazos establecidos para su cumplimiento. En ocasiones estas situaciones pueden aturdir al trabajador y provocarles malestares como el estrés.
- **El respeto de los compañeros de trabajo:** Los gerentes deben hacerles conocer las normas de conductas que deben llevar en la organización. Todo trabajador busca ser tratado con respeto, lo cual permite que se lleven bien las relaciones entre compañeros; creando un ambiente saludable y agradable para todos.

- **Relación con los supervisores:** Los jefes al generar confianza con sus empleados, estarán en la posición de detectar y/o conocer a tiempo las preocupaciones, inquietudes u opiniones que tengan ellos con respecto al trabajo y su entorno.
- **Recompensas financieras:** Se debe manejar una escala salarial para que ninguno de los empleados se sienta afectado por la imparcialidad del salario percibido. Las empresas para motivar y reconocer el esfuerzo de sus trabajadores optan por ofrecerles incentivos u ofrecerles aumentos salariales a los mejores.

Es importante identificar cuáles son los factores que más influyen en el clima laboral de una organización, de esta manera se podrá identificar cuáles son los factores que deben fortalecerse para mejorar el clima laboral; siendo su objetivo mejorar el desempeño y mantener satisfechos a los trabajadores.

Teniendo en cuenta a Riquelme (2018), distingue algunos factores que favorecen y desfavorecen al clima laboral, los cuales se mencionan a continuación:

- Factores que favorecen al clima laboral
 - Contratar personas acordes al puesto de trabajo.
 - Crear lazos de confianza con los trabajadores.
 - Poseer un sistema de recompensas laborales.
 - Promover el trabajo en conjunto.
 - Contar con espacios para descansar, bien acondicionados para los trabajadores.
- Factores que desfavorecen al clima laboral
 - Malas relaciones entre compañeros y jefes.
 - Escasas posibilidades de flexibilidad.
 - Inadecuadas condiciones laborales.
 - No poder conciliar la vida familiar y laboral.

Lo antes expuesto señala lo fundamental de mantener un favorable clima laboral, donde el equilibrio resulta ser un elemento fundamental dentro de las organizaciones. Estudios sobre clima laboral señalan que es importante tener en cuenta la opinión de los colaboradores y brindar las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus funciones; evitando así

sentimientos de frustración o fracaso. Es allí donde la preparación de los jefes de línea debe manejar herramientas de trabajo en equipo para abordar las diversas situaciones que surjan.

2.2 Antecedentes

En este apartado presenta investigaciones relevantes que aportan al tema a desarrollar; a continuación, se detallan varias investigaciones en relación con el tema de clima laboral. Entre ellas se destacan las realizadas por: Torres (2015), Soto (2017), Sandoval (2017), Mendoza (2018), Noboa et al. (2019).

De acuerdo con Torres (2015), en su investigación titulada Análisis del clima laboral y su incidencia en la satisfacción laboral en la empresa de Servicio de Rentas Internas de Quito, la cual tuvo como objetivo “diagnosticar los factores del clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los servidores” (p. 2). El tipo de estudio fue descriptivo, no experimental donde se tomó una muestra representativa de la empresa indicada. Como resultado de esta investigación se obtuvo que existen factores que afectan de forma directa al clima laboral y esto repercute en la satisfacción de sus trabajadores, para lo cual se basan en la teoría motivacional de Herzberg con la finalidad de mantener su equipo de trabajo motivados, comprometidos y satisfechos; al mismo tiempo, identificaron que los niveles de insatisfacción se encuentran vinculados con el recurso humano, la comunicación poco fluida, existencia de mucho ruido en la institución y el espacio poco adecuado para desarrollar sus actividades.

Por otro lado, en el trabajo investigativo de Soto (2017), se analizó “el clima organizacional de la empresa de comercialización “RUBÍ”, de la ciudad de Esmeraldas”. Dicha investigación utilizó la metodología de estudio de campo y fue de tipo descriptiva, también se utilizaron los métodos cualitativo-cuantitativo realizando un análisis estadístico el cual contó con mediciones porcentuales, siguiendo al método deductivo partiendo de lo general a lo específico. Dentro del desarrollo de la investigación, el autor levantó información mediante el uso de encuestas con el modelo de Likert, por medio de las cuales se obtuvo como resultado que la estructura organizacional, el liderazgo, la toma de decisiones, la

motivación y el comportamiento; son los cinco factores más relevantes en el estudio del clima y satisfacción laboral.

Por otra parte, identificaron cuál es el factor que más afecta a la empresa y no permite llegar a un óptimo clima laboral, siendo la motivación, al correlacionar estas variables se llegó a la conclusión que los trabajadores mientras menos años tengan dentro de la empresa poseen un grado más alto de motivación que los que ya han estado por un periodo extenso de tiempo trabajando ahí.

Por otra parte, Sandoval (2017) en su investigación analizó el clima laboral del Distrito de Educación 08D02 Eloy Alfaro. Para su desarrollo se utilizó como metodología los tipos de investigación: aplicada, descriptiva y exploratoria. Asimismo para la adquisición de información se aplicaron instrumentos de fuentes primarias, como la encuesta aplicada a un grupo de trabajadores y la entrevista al jefe de talento humano. En los resultados se logró identificar elementos que influye en el clima laboral, tales como: las relaciones interpersonales, la remuneración percibida, el espacio de trabajo, el tipo de liderazgo empleado en la institución; se aplicó además el sistema de semaforización para una mejor comprensión con un parámetro de tres niveles: satisfactorio, preventivo y peligro.

De la misma manera, Mendoza (2018), se basó en el análisis del clima laboral en los servidores administrativos de Autoridad Portuaria de Esmeraldas. En este estudio se aplicó el método analítico y deductivo, utilizando como técnicas la encuesta y la entrevista; permitieron obtener conclusiones del tema planteado. El resultado de la situación laboral de los servidores administrativos se encuentra en un punto moderado, sin embargo existe poca motivación o reconocimiento a los trabajadores por su buen desempeño, existen debilidades en administrar las remuneraciones, debido a que no se ajustan a sus funciones; causando malestar en sus colaboradores y en consecuencia afectando el clima y satisfacción laboral de los servidores.

Mientras que, Noboa et al (2019) estudió la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa del sector de construcción del Ecuador. Dicha investigación se desarrolló para determinar cómo están vinculados el clima y la satisfacción

laboral en una empresa, para lo cual utilizaron instrumentos previamente validados y posteriormente aplicados a una muestra de 250 trabajadores. Se aplicó un estudio correlacional entre las variables, demostrando una relación positiva entre ambas. Los investigadores concluyeron que la recompensa y el liderazgo son las dimensiones que mayor impacto tuvieron relacionándose directamente con un buen o mal desempeño.

2.3 Marco legal

Uno de los aspectos clave dentro de las investigaciones es su fundamentación legal, ya que este rige la línea base según las normativas vigentes en el contexto que se desarrollan. En este sentido, las leyes y reglamentos que aportaron al marco legal del estudio relacionado con clima laboral, y apoyándose en documentos legales, se mencionan los siguientes: Constitución de la República del Ecuador (2008), Ley Orgánica de Servicio Público (2016), y el Código del trabajo (2018).

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008) el Art. 33 indica que: “..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 respetable, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”. (p. 17)

De la misma forma, el Art. 227 de la Constitución de la República del Ecuador (2008), “plantea que la administración pública es un servicio a la colectividad que se rige en los principios de la eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación” (p. 79).

Por otra parte, el Art. 325 de la Constitución de la República del Ecuador (2008), sostiene que “el Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todos los trabajadores” (p. 101).

A su vez, el Art. 23 de la Ley Orgánica de Servicio Público (2016) menciona que:

Los 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; c) Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley; 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; l) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar; m) Reintegrarse a sus funciones después de un accidente de trabajo o enfermedad, contemplando el período de recuperación necesaria, según prescripción médica debidamente certificada; n) No ser discriminada o discriminado, ni sufrir menoscabo ni anulación del reconocimiento o goce en el ejercicio de sus derechos; q) Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades; y, r) Los demás que establezca la Constitución y la ley. (p. 15)

Cabe destacar que, en el Acuerdo Ministerial No MDT -2018 Capítulo II De la aplicación de medición de clima laboral y cultura organizacional, Art. 4 De la medición de clima laboral y cultura organizacional, se señala que, “La medición de clima laboral se debe realizar anualmente de manera obligatoria, según la planificación anual establecida por la Dirección de Gestión del Cambio y Cultura Organizacional” (p. 3).

En este sentido, se evidencia todo un soporte legal para llevar a cabo un estudio donde el clima laboral se considere parte de los procesos gerenciales, corporativo, empresariales y operativos en las organizaciones, siendo así de importancia para la puesta en marcha de planes estratégicos donde se tome en consideración los aspectos descritos y que se han abordado a lo largo de la investigación.

3. CAPITULO II: METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

Con el fin de cumplir con los objetivos planteados se procedió a realizar una investigación de tipo descriptiva, debido a que se estudia la variable clima laboral en su contexto natural sin intervenir, considerándola además no experimental, se realizó además, revisión de bibliografía, la cual contribuyó a estructurar y fundamentar el estudio basándose en bibliografía, leyes, artículos de internet; permitiendo así ampliar y profundizar el marco teórico de la investigación, considerada bajo un análisis documental y por el uso de las diferentes fuentes bibliográficas y el uso de la encuesta al personal de la microempresa “D&D Centro Integral de Belleza”.

Además, se aplicó el estudio de tipo cuantitativo, debido a que la información que se recolectó mediante la aplicación de un cuestionario, posteriormente se representada en valores porcentuales, mediante la aplicación de herramientas estadísticas, abarcando la interacción entre los involucrados y del mismo modo se pudo conocer los factores de una realidad específica, permitiendo identificar cuáles son los factores que están afectando en el clima laboral de la microempresa.

3.2 Definición conceptual y Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Clima Laboral	“Ambiente que se genera entre los empleados que conforman un grupo u organización” (Guevara, 2018)	Aplicación de un instrumento (encuesta), conformada por 21 interrogantes cerradas.	Estructura organizacional	Condiciones de trabajo Normas y reglamentos Sueldo y Salario	Cuestionario
			Liderazgo	Liderazgo Comunicación	
			Toma de decisiones	Respaldo a los trabajadores Sentido de pertenencia Trabajo en equipo	
			Motivación	Recompensas Participación Imagen de la microempresa	
			Comportamiento Individual	Relaciones interpersonales	

Fuente: Instrumento diseñado y validado por Soto (2017)

3.3 Métodos

Los métodos son utilizados sistemáticamente dentro del proceso de investigación, para dar respuesta a los objetivos planteados en el estudio. Se procedió aplicar los siguientes:

- **Método deductivo:** este aportó un estudio y análisis del clima laboral a través de la encuesta tipo cuestionario que se aplicó al personal de la microempresa D&D Centro Integral de Belleza, donde luego se analizaron estadísticamente de forma descriptiva a través de valores absolutos y porcentuales la frecuencia de sus respuestas, realizando una interpretación de los resultados siguiendo un esquema de lo general a lo particular.
- **Método inductivo:** este método aportó al sacar conclusiones generales, partiendo de hechos particulares, además, se podrá conocer la realidad, sistematizar la información y determinar cuáles son los factores que afectan en el clima laboral.
- **Método descriptivo:** Por medio de este método se describieron los aspectos más relevantes, y consecuentemente explicar cómo se manifiesta el tema a estudiar (las percepciones y criterios individuales sobre el clima laboral).

3.4 Técnicas e instrumentos

Para la recolección de información y el cumplimiento de los tres objetivos que se plantearon en la presente investigación, se aplicó un cuestionario conformado por 21 preguntas cerradas. Se tomó como base el instrumento diseñado y validado por Soto (2017), de la Pontificia Universidad Católica – Esmeraldas, este cuestionario tiene una fiabilidad del $\alpha = 0,830$ siendo una fiabilidad recomendada.

El banco de preguntas se encuentra subdividido en cinco factores a evaluar, como lo son: estructura organizacional desde la pregunta 1 a la 5, liderazgo de la pregunta 6 a 10, toma de decisiones de la pregunta 11 a la 13, motivación de la pregunta 14 a la 16 y el comportamiento individual de la pregunta 17 a la 21, siendo evaluados mediante el uso de la escala de Likert, siendo las diferentes respuestas diferenciadas por 1: Nunca; 2: Casi nunca; 3: Regularmente; 4: Casi siempre y 5: Siempre.

3.5 Población y muestra

El cuestionario se aplicó a la población que labora en la microempresa D&D Centro Integral de Belleza, ciudad de Esmeraldas. Se consideró 11 personas a encuestar, el número total de su equipo de trabajo. Por su tamaño, no fue necesario aplicar la fórmula estadística de muestra.

3.6 Análisis de datos

Una vez recolectada la información, mediante la aplicación del instrumento validado, a través del programa de Microsoft Excel, se procedió a tabular y representar por medio de tablas o gráficos los resultados obtenidos, calculando los porcentajes de las variables cuantitativas.

4. CAPITULO III: RESULTADOS

En este apartado se presentan los resultados del cuestionario aplicado, y tendrá un orden tomando en consideración la presentación de las dimensiones de las variables, que describen el clima laboral encontrados en la microempresa D&D Centro Integral de Belleza en base a percepciones de los trabajadores.

En relación a la dimensión estructura organizacional, en la Tabla 2 los trabajadores de la microempresa D&D Centro Integral de Belleza, no presentan ningún inconveniente o queja con respecto a las instalaciones o con los instrumentos brindados para poder realizar de manera correcta sus labores y tareas brindándole una autonomía adecuada en el trabajo, siendo fundamental para un aumento en la productividad, además se refleja una respuesta positiva con respecto al cumplimiento de las normativas dentro de la organización.

Tabla 2

Dimensión Estructura Organizacional en la microempresa D&D Centro Integral de Belleza

Dimensión	Indicadores	Casi Siempre	Siempre
Estructura Organizacional	Condiciones de Trabajo		100%
	Normas y Reglamentos	45.45%	54.55%
	Sueldo y Salario		100%

Fuente: Elaboración propia

En relación a la dimensión liderazgo, representada en la Tabla 3, se aprecia que dentro de la microempresa los colaboradores consideran que su jefe tiene un buen liderazgo con respecto a la resolución de problemas, dando respuestas optimas y oportunas evidenciando su liderazgo en la toma de decisiones, en base a la solución de conflictos existentes en la microempresa; además se puede indicar que se logró identificar la existencia de canales de comunicación, los cuales sería oportuno a analizar en qué nivel se encuentra y se puede considerar como una buena comunicación interna dentro de la microempresa D&D Centro Integral de Belleza, agregando esta condición valor a los procesos.

Tabla 3*Dimensión Liderazgo en la microempresa D&D Centro Integral de Belleza*

Dimensión	Indicadores	Nunca	Casi Nunca	Regularmente	Casi Siempre	Siempre
Liderazgo	Liderazgo					100%
	Comunicación					100%

Fuente: Elaboración propia

Para la dimensión toma de decisiones, representada en la Tabla 4, se observa que el sentido de pertenencia de los trabajadores de la microempresa D&D Centro Integral de Belleza posee una respuesta positiva en su totalidad, infiriendo con esto que los trabajadores están a gusto y satisfechos con su trabajo, sin embargo, durante la encuesta algunos colaboradores manifestaron, que en ocasiones falta el respaldo de su jefa ante situación conflictiva entre un trabajador y el cliente, siendo este un indicador que debe tomarse en consideración para mantener un buen clima laboral.

Tabla 4*Dimensión Toma de decisiones en la microempresa D&D Centro Integral de Belleza*

Dimensión	Indicadores	Nunca	Casi Siempre	Siempre
Toma de decisiones	Respaldo a los trabajadores	36.36%		63.63%
	Sentido de pertenencia			100%

Fuente: Elaboración propia

En referencia a la dimensión motivación, representada en la tabla 5, se observa que los trabajadores de la microempresa D&D Centro Integral de Belleza consideran que sus sugerencias y quejas son escuchadas, pero no son tomadas en cuenta, esto se refleja en el momento de tomar una decisión, los colaboradores en su mayoría siguen teniendo esa sensación donde se evidencia una falla en la comunicación interna, reflejándose en sus opiniones, siendo evidencia de un malestar dentro del clima organizacional de la microempresa.

Tabla 5*Dimensión Motivación en la microempresa D&D Centro Integral de Belleza*

Dimensión	Indicadores	Nunca	Casi Nunca	Regularmente	Casi Siempre	Siempre
Motivación	Trabajo en equipo					100%
	Recompensas					100%
	Participación	54.55%		18.18%	27.27%	

Fuente: Elaboración propia

Por último, se menciona a la dimensión del comportamiento individual, representada en la tabla 6, los resultados son positivas en su totalidad, lo que significa que existen una buena relación entre el personal, generando una fortaleza para la organización, donde podría tomarse como punto de partida para formular mecanismos de acción que contribuyan a superar las debilidades detectadas en la microempresa D&D Centro Integral de Belleza.

Tabla 6*Dimensión Comportamiento individual en la microempresa D&D Centro Integral de Belleza*

Dimensión	Indicadores	Casi Siempre	Siempre
Comportamiento individual	Imagen de la microempresa		100%
	Relaciones interpersonales		100%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 7, se apreciar una recopilación de los resultados generales de la situación actual de la microempresa D&D Centro Integral de Belleza, reflejando cuales son los indicadores que están fallando dentro de la organización, a pesar de tener un porcentaje relativamente bajo dentro del respaldo, existe una inconformidad por parte de algunos colaboradores de la empresa, mientras que otro indicador presenta notablemente la inconformidad de los trabajadores.

Tabla 7*Resultados generales de las dimensiones e indicadores*

Dimensiones	Indicadores	Positivas	Negativas
Estructura Organizacional	Condiciones de Trabajo	100%	
	Normas y Reglamentos	100%	
	Sueldo y Salario	100%	
Liderazgo	Liderazgo	100%	
	Comunicación	100%	
Toma de decisiones	Respaldo a los trabajadores	63.63%	36.36%
	Sentido de pertenencia	100%	
	Trabajo en equipo	100%	
Motivación	Recompensas	100%	
	Participación	27.27%	72.73%
Comportamiento individual	Imagen de la microempresa	100%	
	Relaciones interpersonales	100%	

Fuente: Elaboración propia

5. CAPITULO IV: DISCUSIÓN

La presente investigación se basó fundamentalmente en lo descrito por el objetivo general: Determinar el clima laboral de la microempresa “D&D Centro Integral de Belleza”, de la ciudad de Esmeraldas en el período 2021, una vez realizado el análisis de los datos recolectados, fue posible identificar las diferentes dimensiones que tienen mayor repercusión dentro del clima laboral de la organización.

Es así como, de acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que los trabajadores de la microempresa “D&D Centro Integral de Belleza”, de la ciudad de Esmeraldas, tomando en consideración los doce indicadores que conformaban la encuesta, diez fueron puntuados de una manera positiva, sin embargo, los dos restantes representan un grado elevado de falencias y por ende está perjudicando al clima laboral dentro de la misma; siendo el respaldo ante una situación conflictiva con algún cliente y la participación de sus colaboradores; ante esta situación se procedió a realizar una comparación con las investigaciones tomadas como referentes a esta investigación.

A pesar de que todas las investigaciones seleccionadas tienen relación con respecto a los factores que influyen dentro del clima organizacional o laboral, se evidencia la falta de un indicador importante como lo es la participación de los trabajadores, es decir, hacer sentir a sus colaboradores parte de la empresa, quitándoles la oportunidad de participar o dar sugerencias para una mejora dentro de la organización, el no hacerlos sentir parte de la empresa puede traer grandes repercusiones en la motivación y con el paso del tiempo en el clima laboral.

Los resultados obtenidos se asemejan a los descritos por Torres (2015), el cual destaca que la satisfacción de sus colaboradores está ligada directamente con el clima laboral, siendo este hallazgo lo que se obtuvo en la microempresa donde la existencia de pequeños conflictos ha generado malestar laboral, es allí donde se observa un aporte significativo a considerar para mejorar el clima interno de trabajo.

Por otro lado, Soto (2017), en su investigación afirmó que la motivación influye dentro del clima laboral, siendo demostrado en lo expresado por el personal de la microempresa, esto permite inferir que mientras más motivados estén los trabajadores el clima laboral no se verá afectado, es por ello que autores presentan al salario emocional como una herramienta de aporte a la satisfacción laboral.

Mientras que Sandoval (2017) y Mendoza (2018), determinaron que el clima laboral se ve afectado por las relaciones interpersonales, remuneración, espacio y liderazgo, coincidiendo estos factores con lo expresado en esta investigación, donde se ven involucrados en las tres dimensiones planteadas, demostrando con resultados positivos como estos aspectos si están vinculados con un buen ambiente laboral.

Cabe resaltar, que esta investigación sirve como punto de referencia para investigaciones en pequeñas y medianas empresas ubicadas en el cantón Esmeraldas y que posiblemente por falta de asesoría técnica profesional, se encuentran en situaciones conflictivas que en muchos casos terminan en el cierre total de estos emprendimientos, así que es importante señalar, que los resultados obtenidos deben ser publicados para contribuir a futuras investigaciones y motivar a seguir investigando en esta área donde la motivación, la comunicación interna, las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo y otros aspectos ligados al talento humano son clave para el logro de metas corporativas.

6. CAPITULO V: CONCLUSIONES

Durante el desarrollo de este trabajo investigativo, que tuvo como eje central al clima laboral de la microempresa D&D Centro Integral de Belleza de la ciudad de Esmeraldas en el periodo 2021 se llegó a las siguientes conclusiones:

- En base a los resultados obtenidos en relación al clima laboral y a las percepciones de los trabajadores de la microempresa D&D Centro Integral de Belleza de la ciudad de Esmeraldas, se afirma que en términos generales los colaboradores presentan algunas dificultades en relación al manejo de conflictos y a comunicación interna, sin embargo, se observó que existe un trato directo con su jefa inmediata, siendo esto una ventaja para planificar y ejecutar acciones de integración y talleres de capacitación que contribuyan a superar dichas debilidades, para evitar el deterioro del ambiente de trabajo.
- Se logró identificar que las variables que han sido valoradas de forma positiva corresponden a un 84.6% de los indicadores que conformaron las preguntas del instrumento, dejando un 15.4% con una imagen negativa, siendo la participación de los trabajadores y el apoyo de su jefa los puntos que deben reforzar para poder tener un mejor clima laboral. Siendo además la toma de decisiones y la motivación dos indicadores que se deben considerar para posibles capacitaciones.
- Una vez realizado el estudio en la microempresa “D&D Centro Integral de Belleza”, se confirma la importancia de una sinergia entre los niveles y factores relevantes dentro de las empresas, donde la estructura organizacional, el liderazgo, la toma de decisiones, la motivación, y el comportamiento individual influyen directamente en un clima laboral de calidad, en este sentido, las debilidades detectadas servirán como punto de partida para el refuerzo y planes de acción que se deben poner en marcha para el mejoramiento de las condiciones laborales actuales.
- El clima laboral de la microempresa D&D Centro Integral de Belleza de la ciudad de Esmeraldas muestra características indispensables el desarrollo de planes de acción que fortalezcan los procesos, poniéndose en evidencia a través las opiniones de sus trabajadores, donde ser parte de la empresa es de relevancia para ellos, tomando en consideración los aspectos señalados se podrá contar con un clima organizacional óptimo.

7. CAPITULO VI: RECOMENDACIONES

Al culminar, la investigación y plantear las conclusiones es necesario redactar recomendaciones que aporten soluciones concretas a los resultados obtenidos, las cuales deben ponerse en marcha lo antes posible para que su intervención sea oportuna y se logre una intervención que agregue valor a la empresa, entre las que se pueden mencionar:

- Uno de los aspectos detectados fue la debilidad en el manejo de conflictos por parte de la encargada de la microempresa, donde llevo en algunas ocasiones a ocasionar problemas relacionados a la toma de decisiones, siendo estos dos aspectos fundamentales dentro de un clima laboral acorde, por esta razón se recomienda solicitar asesoría externa con una consultora de talento humano y planificar planes de capacitación con actividades de integración externa para todos los colaboradores y directivos.
- La implementación de reuniones semanales para informar los logros y metas semanales es una buena estrategia para lograr la integración de equipos, la inclusión y participación en planes de acción.
- Establecer claramente la misión y visión de la empresa, así como las normas de convivencia donde se especifique el respeto a las condiciones personales y laborales que la empresa establece para todo su personal, esto brindara un clima laboral más estable y con bases sólidas al momento de afrontar un conflicto laboral.
- Incorporar acciones que tengan como fuente de motivación al salario emocional, siendo este uno de los factores detectados con debilidad y que siempre es importante reforzar y mantener en alto, donde los principios éticos y morales, además de la atención al cliente sean la bandera de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuerdo Ministerial No MDT-2018. (2018). Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/07/MDT-2018-0138.pdf?x42051>
- Alarcón, H., & Sea, B. (2007). Diseño y validación de un modelo de medición del clima organizacional basado en percepciones y expectativas. *Revista de Ingeniería Industrial*, 39 - 54.
- Amitai. (7 de Mayo de 2019). *¿Cuáles son las dimensiones del clima organizacional?* Obtenido de <https://www.amitai.com/es/dimensiones-clima-organizacional/>
- Ashkanasy, N., Wilderom, C., & Peterson, M. (2000). *Handbook of Organizational Culture and Climate*. London. UK: Sage.
- Bordas, M. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. MADRID: Editorial UNED. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=7ICxCwAAQBAJ&dq=factores+clima+laboral&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Calderon, M. (2007). *Consideraciones sobre el clima organizacional*. Obtenido de https://www.academia.edu/9622813/consideraciones_sobre_el_clima_organizacional
- Cardona, D., & Cruz, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios Gerenciales*, 184-189.
- Chiang, M., Martín, M., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Servicios Editoriales S.L. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=v_sFY1XRFaIC&pg=PA153&dq=satisfacci%C3%B3n+laboral+definicion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjQjccqHz4HuAhXugAKHV0NAEYQ6AEwAXoECAQQA#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n%20laboral%20definicion&f=false
- Coll, F. (2020). *Clima laboral*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/clima-laboral.html>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Sección octava*. Obtenido de Trabajo y seguridad social: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Fiallo, D., Alvarado, P., & Soto, L. (2015). *Clima organizacional dentro de una empresa*. Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>
- Gan, F., & Berbel, G. (2007). *Manual de recursos humanos*. Barcelona: Editorial UOC. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=xTaAvxr2yPQC&pg=PA173&dq=ambiente+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjiV8WYrrDtAhUrrlkKHdu_AaAQ6wEwAnoECAIQAQ#v=onepage&q=ambiente%20laboral&f=false

- Giraudier, M. (2018). *Cómo gestionar el clima laboral*. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=rWJiDwAAQBAJ&pg=PT121&dq=clima+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjSsJXTsL_tAhWPVN8KHebAC20Q6AEwA3oECAUQA#v=onepage&q=clima%20laboral&f=false
- González, V. (13 de Marzo de 2020). *Clima laboral*. Obtenido de <https://www.occ.com.mx/blog/clima-laboral-que-es/>
- Guevara, X. (2018). *repositorio.uasb.edu.ec*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>
- Hernández, E. (24 de Mayo de 2014). *La importancia del clima laboral en una empresa*. Obtenido de <https://www.laestrella.com.pa/economia/140524/clima-laboral-empresa-importancia>
- Hill, B. (2021). *¿Cuáles son los factores que afectan la satisfacción laboral?* Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/cules-son-los-factores-que-afectan-la-satisfaccin-laboral-5679.html>
- Kumar, U., Budhwar, P., & Nisha, B. (2013). *Revisiting Organizational Climate Conceptualization, Interpretation and Application, 3rd Biennial Conference of the Indian Academy of Management (IAM)*. Vastrapur, India: Indian Institute of Management. .
- Kundu, k. (2007). Development of the Conceptual Framework of Organizational Climate. *University Journal of Commerce*, 99-108.
- Ley Orgánica de Servicio Público. (2016). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAAb.pdf
- Martínez, J. (2006). *Actualizaciones para el Management y el Desarrollo Organizacional*.
- Mendoza, M. (Octubre de 2018). *Análisis del clima laboral en los servidores administrativos de Autoridad Portuaria de Esmeraldas*. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1754/1/MENDOZA%20LA%20RA%20MAR%c3%8dA%20JOS%c3%89%20.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (2018). *Acuerdo Ministerial No. MDT-2018*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/07/MDT-2018-0138.pdf>
- Noboa, J., Barrera, G., & Rojas, D. (8 de Febrero de 2019). *Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción*. Obtenido de <http://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/184>
- Orellana, P. (2021). *Clima organizacional*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/clima-organizacional.html>

- Parra, M., Duran, S., Márceles, V., Yarzagaray, J., Valenzuela, I., Payares, K., . . . Ramirez, J. (2018). Factores del clima organizacional. *Revista Espacios*, 21.
- Riquelme, M. (18 de Abril de 2018). *Satisfacción laboral*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/satisfaccion-del-personal-definicion-tipos-y-como-medirla/>
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., & Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Scielo*.
- Sánchez, L. (12 de Noviembre de 2020). *¿Qué es el clima laboral?* Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html>
- Sandoval, I. (Enero de 2017). *Análisis del clima laboral del Distrito de Educación 08D02 Eloy Alfaro*. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/972/1/SANDOVAL%20A%c3%91APA%20%20IGNACIO.pdf>
- Segredo, A. (2013). *Clima organizacional*. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/correo/ccm-2013/ccm133n.pdf>
- Sistemas Humanos. (4 de Marzo de 2019). *Sistemas Humanos*. Obtenido de <https://www.shdemexico.com/el-ambiente-laboral-en-tu-organizacion/>
- Soto, R. (Febrero de 2017). *Análisis del clima organizacional de la empresa de comercialización “RUBÍ”, de la ciudad de Esmeraldas*. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/993/1/SOTO%20ALC%c3%8dVAR%20ROMMEL%20PATRICIO.pdf>
- Torres, T. (2015). *El clima laboral y su incidencia en la satisfacción laboral*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7648/1/T-UCE-0007-351i.pdf>

8. ANEXOS

ANEXO 1

PONTIFICA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE EN ESMERALDAS

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Teniendo en consideración los siguientes datos, contestar las siguientes preguntas

1: Nunca – 2: Casi nunca – 3: Regularmente – 4: Casi siempre – 5: Siempre

Preguntas	1	2	3	4	5
1. ¿El lugar de trabajo es adecuado?					
2. ¿Dispone de los medios y recursos requeridos para realizar el trabajo?					
3. ¿Se hace cumplir las normas y reglamentos?					
4. ¿El sistema de pago y los valores son correctos y oportunos?					
5. ¿El ambiente de trabajo es agradable?					
6. ¿El jefe escucha y habla con claridad?					
7. ¿El jefe resuelve los problemas de una forma asertiva?					
8. ¿Las orientaciones que da el jefe tienen lógica y son razonables?					
9. ¿El jefe, conversa y convence en vez de imponerse?					
10. ¿El jefe acepta las sugerencias que se dan?					
11. ¿ Frente a una diferencia con un cliente, el jefe apoya tu decisión?					
12. ¿Los compañeros que más se destacan por su trabajo, pueden promover y ocupar una mejor posición?					
13. ¿Está orgullosa/o de pertenecer a la empresa?					
14. ¿Se tiene la oportunidad de pensar ideas nuevas para mejorar el trabajo?					
15. ¿Se da la oportunidad de opinar acerca de los nuevos planes y procedimientos que se quieren llevar a cabo?					
16. ¿Se reconoce y se estimula a las personas que se destacan en el trabajo?					
17. ¿Se trabaja más por la empresa que por lo monetario?					
18. ¿Entre los compañeros/as se discuten los problemas fuertemente, pero siempre en orden y respeto?					
19. ¿Cada empleado/a hace su trabajo sin criticar el resto?					
20. ¿Existe una buena relación entre los pares?					
21. ¿Se tiene un buen criterio de clientes hacia la empresa y sus empleados?					

Fuente: Instrumento redactado y validado por Soto (2017)

ANEXO 2:

PROPUESTA DE MEJORA PARA LA MICROEMPRESA D&D CENTRO INTEGRAL DE BELLEZA DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS.

1. Estrategias de mejora del clima laboral

Una vez recolectada, validada y evaluada la información referente a las variables de clima laboral, identificando factores y aspectos relevantes, se tiene como resultado que a nivel general la microempresa D&D Centro Integral de Belleza de la ciudad de Esmeraldas, tiene un clima laboral que debe ser reforzado mediante estrategias de consolidación y acompañamiento. Para ello, es necesario aplicar una mejora continua a los indicadores detectados con debilidad, en este sentido, y siguiendo las recomendaciones señaladas se establecen algunos aspectos administrativos a planificar como lo son: capacitaciones, comunicación interna y liderazgo desde la encargada hasta sus diferentes colaboradores.

Además, se van a considerar, los indicadores que fueron valorados de forma negativa tales como el respaldo a los trabajadores y participación de los trabajadores. Ahora bien, para cumplir con el objetivo propuesto N°3, a continuación, se presenta una propuesta de mejora para la microempresa D&D Centro Integral de Belleza de la ciudad de Esmeraldas.

2. Objetivos estratégicos:

- a) Garantizar las buenas prácticas en relación al manejo de conflictos entre todo el personal de la empresa.
- b) Brindar asesoría y seguimiento a los procesos de participación de los trabajadores en los procesos y actividades de la empresa
- c) Incrementar la calidad de las comunicaciones internas para contribuir a la mejora continua de los procesos y etas corporativas.
- d) Maximizar el seguimiento y control en los procesos y planes estratégicos de la microempresa D&D Centro Integral de Belleza de la ciudad de Esmeraldas.
- e) Potenciar el trabajo en equipo de alto desempeño en la microempresa D&D Centro Integral de Belleza de la ciudad de Esmeraldas.

Tabla 8

Propuesta de mejora para la microempresa D&D Centro Integral de Belleza de la ciudad de Esmeraldas.

Respaldo a los trabajadores
Conflictos entre clientes y trabajadores
a) Tener un sistema de cámaras y revisarlo cada que exista un inconveniente y ver la reacción, actitud y gestos del cliente y trabajador.
b) Una vez exista algún tipo de conflicto, hablar con el cliente en un lugar apartado y posteriormente hablar con el trabajador, para que no llegue a mayores el inconveniente.
c) En caso de que la jefa no esté presente, tener un encargado que pueda lidiar con este tipo de situación, siendo lo más objetivo posible.
d) Incentivar a que no existan inconvenientes, aplicar recompensas al trabajador que no haya tenido ningún problema dentro de un periodo de tiempo.
e) Motivar a los trabajadores antes de empezar su turno, para que así estén con todo el ánimo y una mayor predisposición durante su jornada laboral

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9

Propuesta de mejora para la microempresa D&D Centro Integral de Belleza de la ciudad de Esmeraldas.

Participación de los trabajadores
Toma de decisiones
a) Tener reuniones con los trabajadores antes de los turnos o después de los turnos para escuchar las sugerencias con respecto a algún nuevo cambio a implementar.
b) Dentro de las reuniones hacer una lluvia de ideas para así tener todo lo sugerido presente.
c) De las ideas planteadas, analizar la que más potencial tenga en ese momento y así poder ponerla a prueba.
d) Una vez la idea sea satisfactoria o se logre llegar al objetivo planteado, se deberá premiar al o a los trabajadores que dieron esa idea.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10*Propuesta de plan de capacitación.*

Cargo	Curso	Programación General				Lugar	Fecha
		Técnica	Horas	Instructor	Costo		
Encargada, colaboradores en general	“Manejo de conflictos en el sector de estética y salud”	Taller	8 horas	Consultor externo	0	Salón fuera de las oficinas laborales	Según la disposición de la empresa
	“Trabajo en equipo de alto desempeño”	Taller	8 horas	Consultor externo	0	Salón fuera de las oficinas laborales	Según la disposición de la empresa
	“La comunicación interna como herramienta de éxito en las empresas”	Taller	8 horas	Consultor externo	0	Salón fuera de las oficinas laborales	Según la disposición de la empresa

Fuente: Elaboración propia

Cabe destacar, que cada una de estas actividades se llevaran a cabo en tiempos dispuestos por la empresa que no afecten las actividades cotidianas y que no violenten las horas de descanso ni tiempo fuera de las horas laborables, el consultor externo será ubicado por la encargada de la microempresa y de acuerdo a las condiciones económicas que se establezcan. Al finalizar el plan de capacitación, todos los colaboradores recibirán una certificación que será archivada en su expediente laboral resguardado en talento humano y además se aplicará una evaluación con preguntas estructuradas para evidenciar el logro de los objetivos planteados.