



**Pontificia Universidad
Católica del Ecuador**
Seréis mis testigos

MANABÍ

SEDE MANABÍ

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE TITULACIÓN

ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE “MULTICOMERCIO LA FUENTE
BALANCEADOS PRONACA” Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DEL PERSONAL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA
COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE Y LOCAL

SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN

LIDERAZGO, TRABAJO EN EQUIPO, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PREVIO AL TÍTULO DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA

YAHAIRA ANABEL INTRIAGO MONCAYO

TUTORA

MGTR. MARÍA GABRIELA LOOR MARCILLO

PORTOVIEJO, JULIO 2023

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Mgtr. María Gabriela Loor Marcillo

TUTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA

En mi calidad de tutora del trabajo de integración curricular, certifico haber revisado el presente manuscrito de investigación, cuyo tema es: **ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE “MULTICOMERCIO LA FUENTE BALANCEADOS PRONACA” Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL**, autoría de la estudiante Intriago Moncayo Yahaira Anabel, con código académico **AD-876**, perteneciente a la Carrera de Administración de Empresas, **Campus Portoviejo**, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Manabí, cumpliendo la Normativa del Trabajo de Integración Curricular; en consecuencia, es apto para su presentación y sustentación.

Cordialmente,

Mgtr. María Gabriela Loor Marcillo

TUTORA TRABAJO DE INTEGRACIÓN

CURRICULAR CC: 1310198070

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El jurado examinador aprueba el presente trabajo de integración curricular en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Manabí.

f. María Gabriela Loor Marcillo

PRIMER LECTOR
C.I. 1310198070

f. Hilarión José Vegas Meléndez

SEGUNDO LECTOR
C.I. 1758617730

f. Óscar Iván Cerón Tatac

TERCER LECTOR
C.I. 1310821911

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Este manuscrito no contiene ningún tipo de material que ha sido aceptado para la obtención de un título universitario en otra institución, excepto en forma de información de soporte que ha sido debidamente citada en mi trabajo. Este trabajo es de total responsabilidad del autor, quien declara bajo juramento, que ninguna sección de este trabajo de integración curricular, infringe los derechos de autor de nadie.

Portoviejo, junio 2023

(f): _____

Yahaira Anabel Intriago Moncayo

C.I. 1311590697

E – mail: yaim.1311590697@gmail.com

Teléfono: +593 98 726 6211

DECLARACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a distribuir este manuscrito de investigación en medios físicos y electrónicos con el fin de promover la divulgación de mis resultados a la comunidad científica y a la sociedad en general. Adicionalmente autorizo el uso de los contenidos de esta investigación como bibliografía para fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, citando como fuente de información al autor de este trabajo.

(f): _____

Yahaira Anabel Intriago Moncayo

C.I. 1311590697

E – mail: yaim.1311590697@gmail.com

Teléfono: +593 98 726 6211

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios por permitirme llegar hasta donde estoy e ir cumpliendo poco a poco cada una de las metas trazadas, a mis padres quienes con su buen ejemplo me guiaron por buenos caminos, inculcaron valores y ayudaron a forjar la persona que hoy agradece todo el esfuerzo y la confianza que pusieron en mí.

A mi querida universidad y a los maravillosos profesionales que trabajan en ella, excelentes docentes que impartieron sus experiencias y conocimientos para crear profesionales capaces de enfrentar los retos constantes del entorno.

A mi tutora por su apoyo incondicional en la dirección de mi trabajo de titulación y por convertirse en guía durante toda mi carrera universitaria.

Yahaira Anabel Intriago Moncayo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme la fortaleza necesaria para atravesar el difícil camino que fue la vida universitaria y por conseguir esta meta tan anhelada.

A mis queridos padres, en especial a mi mamá, quien con su carácter fuerte desde los inicios de mi vida académica hizo de mí alguien responsable quien fue capaz de cumplir con todas las tareas y responsabilidades que le fueron asignadas, a mi padre por no dejar de recordarme que las cosas buenas se consiguen con mucho esfuerzo, que cuestan mucho pero que no hay mayor satisfacción que conseguir algo por tus propios méritos.

Mi eterna gratitud a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Manabí, por brindarme la oportunidad de obtener conocimientos para mi vida profesional, pero también la posibilidad de compartir con grandes personas. Llevo en mi corazón guardados gratos recuerdos de muchas de ellas, como de mis docentes, quienes en un salón de clase lograron convertirse no solo en personas que podré recordar como grandes profesores, sino también como grandes amigos.

Un agradecimiento especial a mi tutora, quien, a más de orientarme en mi trabajo de investigación, se convirtió en mi amiga y me acompañó en los momentos difíciles que viví en mi entorno académico y personal.

Por último, agradezco a los propietarios de la empresa escogida para mi trabajo de investigación, amigos que depositaron su confianza en mí y facilitaron la información pertinente para la ejecución del presente trabajo.

Yahaira Anabel Intriago Moncayo

Resumen

Este trabajo de investigación mixta analizó el clima organizacional de la empresa Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca, y su influencia en la satisfacción laboral de su personal, dada la importancia de gestionar eficientemente los recursos empresariales, en especial el recurso humano, a fin de ser rentables y mantenerse competitivos dentro del mercado. En consecuencia, este estudio descriptivo desarrollado entre noviembre de 2022 y junio de 2023 realizó un diagnóstico previo del clima laboral de la empresa, para lo cual recolectó información mediante una ficha de observación, una entrevista semiestructurada con el propietario y una encuesta aplicada a sus 20 trabajadores, y luego determinó las variables del clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal. Los resultados de la ficha de observación y la entrevista muestran que existen aspectos del clima laboral que deben mejorarse, principalmente las condiciones físicas del lugar de trabajo y el sistema de reconocimientos y recompensas para los empleados. Los resultados de la encuesta muestran que las variables motivación, liderazgo, comunicación, igualdad de oportunidades, relaciones laborales, trabajo en equipo, desarrollo profesional y remuneración son las fortalezas dentro de esta organización, aunque existen variables que deben fortalecerse como las condiciones físicas en que se desarrolla el trabajo y los reconocimientos o recompensas laborales. En conclusión, existen factores que mejorar en el clima organizacional de esta empresa; no obstante, los aspectos positivos proporcionan a los trabajadores la suficiente satisfacción laboral para desempeñar sus funciones asignadas eficientemente.

Palabras clave: pymes, clima organizacional, talento humano, satisfacción laboral

Abstract

This mixed research paper assessed organizational climate at *Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca*, and its influence on employee's commitment and job satisfaction, given the importance of effective management of resources, mainly those related to human resources in order to maintain profitability and stay competitive in the marketplace. Hence, this descriptive research study was carried out from November 2022 through June 2023, and it conducted a preliminary work environment analysis, so that data were collected through an observation sheet, a semi-structured interview with the owner, and a survey conducted among the 20 employees of this business; then the variables of organizational climate and their influence on employee's commitment and job satisfaction were identified. The findings from the observation sheet and from the interview show that there are certain organizational climate aspects that need to be improved, mainly those related to physical conditions of the workplace and employee reward and recognition system. The findings from the survey reveal that motivation, leadership, communication, equal opportunities, labor relations, teamwork, professional development and payment variables are the strengths of this business; however, there are also variables that need to be improved as regards physical working conditions and employee reward and recognition. To sum up, there are some organizational climate factors that need to be improved at this business; nevertheless, there are also some positive aspects that do provide its employees with enough commitment and job satisfaction to perform their activities efficiently.

Keywords: Small and medium-sized enterprise, organizational climate, human resources, job satisfaction

TABLA DE CONTENIDO

Certificación del tutor del trabajo de integración curricular.	ii
Acta de aprobación del tribunal.....	iii
Declaración de originalidad.....	iv
Declaración de derechos de autor.....	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Índice de tablas.....	xii
Índice de gráficos.....	xiii
Introducción.....	1
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos.....	4
Enfoque metodológico.....	4
Diseño de investigación.....	5
Tipo de investigación.....	5
Técnicas de investigación.....	6
Muestra.....	6
Población.....	7
Resultados.....	7

Discusión	29
Conclusiones.....	31
Referencias bibliográficas	32
Anexos	34

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población	7
Tabla 2. Ficha de observación	8
Tabla 3. Resultados de la entrevista.....	11
Tabla 4. Variables del clima organizacional de “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca.....	13
Tabla 5. Sexo	35
Tabla 6. Edad del encuestado.....	35
Tabla 7. Calificación de la remuneración	35
Tabla 8. Oportunidades de crecimiento	36
Tabla 9. Calificación de la comunicación con los directivos	36
Tabla 10. Calificación de la comunicación con los compañeros	36
Tabla 11. Igualdad de oportunidades	37
Tabla 12. Motivación laboral	37
Tabla 13. Factores que brindan mayor motivación	37
Tabla 14. Dirección del jefe al equipo de trabajo	38
Tabla 15. Influencia de la motivación del jefe	38
Tabla 16. Calificación de las condiciones físicas del lugar de trabajo	38
Tabla 17. Calificación de las compensaciones y recompensas	38
Tabla 18. Inclusión de la opinión del personal	39
Tabla 19. Manejo de conflictos en la empresa	39
Tabla 20. Anexo: Ficha de observación	41

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Sexo	14
Figura 2. Edad del encuestado	15
Figura 3. Calificación de la remuneración	16
Figura 4. Oportunidades de crecimiento	17
Figura 5. Calificación de la comunicación con los directivos	18
Figura 6. Calificación de la comunicación con los compañeros	19
Figura 7. Igualdad de oportunidades	20
Figura 8. Motivación laboral	21
Figura 9. Factores que brindan mayor motivación	22
Figura 10. Dirección del jefe al equipo de trabajo	23
Figura 11. Influencia de la motivación del jefe	24
Figura 12. Calificación de las condiciones físicas del lugar de trabajo	25
Figura 13. Calificación de las compensaciones y recompensas	26
Figura 14. Inclusión de la opinión del personal	27
Figura 15. Manejo de conflictos en la empresa	28

ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE “MULTICOMERCIO LA FUENTE BALANCEADOS PRONACA” Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL

INTRODUCCIÓN

En el entorno empresarial es importante destacar el papel fundamental que tienen los trabajadores para las empresas, estos constituyen un grupo importante de la población y su capacidad conductual es la que les permite seguir dentro de las actividades laborales y ser productivos.

Es necesario entender el comportamiento de los miembros de la empresa, para así conocer que influye sobre sus niveles de productividad y que situaciones dentro del clima laboral le están generando satisfacción a cada individuo en su unidad de trabajo, debido que esto se ve reflejado posteriormente en el cumplimiento de sus funciones laborales.

El comportamiento organizacional tiene gran relevancia en el entorno empresarial, puesto que esta área se relaciona con los individuos, mismos que tienen diferentes comportamientos, sean estos por situaciones familiares, sociales, económicas u otros factores externos a la organización que influyen sobre ellos. “Los factores externos influyen en el desempeño de las actividades que el individuo desarrolla en la empresa y también en su comportamiento al relacionarse y trabajar en equipo con sus compañeros; lo que repercute en la eficiencia y eficacia de las funciones realizadas en el ámbito empresarial”. (Sevilla, A. 2018)

Por otro lado, una investigación realizada por Griffin, R., Phillips, J. y Gully, S. (2017) titulada “Comportamiento Organizacional: Administración de personas y organizaciones”, se enfoca en las organizaciones y personas que trabajan en ellas, demostrando que “el comportamiento organizacional estudia el comportamiento humano en contextos organizacionales”.

En este sentido, Salazar, P., Días, J., Rodríguez, R. y Llano, J. (2020) en su estudio titulado “Gerencia organizacional: Restos y desafíos para la competitividad y el desarrollo empresarial”, afirman que “son las personas quienes con su talento aportan valor a las empresas, por esta razón gestionarlas de manera adecuada, entender su comportamiento y generar su satisfacción laboral es un tema de actualidad y de mucha importancia para el desarrollo y la competitividad empresarial”; todo esto constituye un factor clave en el éxito de la obtención de los resultados organizacionales, puesto que comprender la forma en la que se comportan las personas, y porque hacen lo que hacen es fundamental para trabajar y dirigir eficazmente a otros.

Es por esto que, Faga, H (2017) menciona que los gerentes o directivos de las empresas deben dar el lugar que se merecen los trabajadores, además, reconocer su importancia dentro de las organizaciones y asegurar que se genere un buen ambiente laboral, en donde sea constante la mejora de la eficiencia, satisfacción laboral, productividad, fidelidad y entusiasmo del personal.

Este autor también añade que “cuando una organización crea un ambiente donde los empleados pueden conjugar simultáneamente los objetivos de la empresa con los personales, la eficiencia, fidelidad y entusiasmo laboral seguramente serán mayores”.

Cabe destacar, que cuando en las organizaciones existe un mal clima organizacional se generan problemas que afectan de forma directa a los miembros de la empresa, disminuyendo su satisfacción laboral, causando otros inconvenientes como la rotación de personal, impuntualidad, desmotivación, bajo rendimiento laboral, incumplimiento de las funciones y malas relaciones laborales, en consecuencia se perjudica a la organización dado que no se cumplen los objetivos estratégicos, así como las metas organizacionales, lo cual genera, en ocasiones, pérdidas y desperdicios de recursos tales como tiempo, dinero, materiales, entre otros de no menor importancia.

Por tal motivo, este estudio investigativo centra su atención en la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las variables del clima organizacional que garantizan la satisfacción laboral del personal de la empresa “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca” ?; con el objeto de dar respuesta a esta interrogante, la investigadora se focaliza en revisar la narrativa de diversos autores relacionados con el tema debido que en la actualidad es más frecuente que las organizaciones enfoquen sus esfuerzos en crear un buen ambiente laboral y en conseguir un nivel de satisfacción laboral elevado, que permita que las actividades empresariales se desenvuelvan eficientemente y que las empresas sean más productivas.

Por otra parte, una investigación de Urbano, S (2018) denominada “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración”, concluyó que “un clima organizacional favorable mejora el desempeño laboral”, esto debido que al crear un clima laboral saludable se mejoran las relaciones entre los individuos que conforman la organización, existe mejor comunicación entre estos, su satisfacción laboral aumenta, sus funciones son cumplidas eficazmente y obtienen mejores resultados para la empresa. A nivel personal, el individuo también se beneficia, puesto que se puede disminuir el estrés que genera el trabajo.

Según Mora, J, Mariscal, Z (2019) “la satisfacción laboral es un agente que impulsa a las personas a actuar y genera un comportamiento que tiene un impacto directo en el desempeño laboral de cada individuo”. Por esta razón la satisfacción laboral de cada individuo influye en su desempeño satisfactorio tanto individual como organizacional.

Además, Saavedra, J, Delgado J. (2020), en su estudio denominado “Satisfacción laboral en la gestión administrativa” mencionan que la satisfacción laboral es cómo se siente el trabajador en su ambiente de trabajo y lo óptimo en el mundo empresarial es que sean las mismas empresas quienes le garanticen dicha satisfacción a sus trabajadores.

La satisfacción laboral dentro de la vida laboral es uno de los ámbitos que en los últimos años ha causado mayor interés, puesto que esta determina el grado de bienestar que un individuo percibe en su trabajo, por lo que se convierte en un problema central que las organizaciones deben considerar para evitar problemas futuros. (Chiang, M, Riquelme, G, Rivas, P. 2018)

Partiendo de lo anterior, y con el propósito de dar un espacio de respuesta a la pregunta -ya planteada anteriormente- se procede a presentar los objetivos de la investigación.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

Analizar el clima organizacional de “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca” y su influencia en la satisfacción laboral del personal.

Objetivos específicos

OE 1. Identificar la situación actual del clima laboral de “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”.

OE 2. Determinar las variables del clima organizacional que se encuentran presentes en “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”.

OE 3. Evaluar como influyen las variables de clima organizacional en la satisfacción laboral del personal.

MATERIALES Y MÉTODOS

Enfoque metodológico

El enfoque que se aplicará es mixto, es decir cualitativo y cuantitativo. Cualitativo debido que se llevó a cabo el análisis de información documental y de una entrevista realizada al propietario de la empresa; además se analizó como es el clima organizacional en la unidad de

estudio, determinando, así como influye este tema tan importante en la satisfacción laboral del personal de la PYME en cuestión.

Esto permitió identificar la importancia que exista un buen clima organizacional dentro de las PYMES, partiendo de la generación de la satisfacción laboral de los trabajadores, para asegurar un eficiente desenvolvimiento y cumplimiento de las actividades empresariales planificadas.

Por otro lado, será de enfoque cuantitativo porque se midió el impacto de las principales variables de clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral del personal, a partir del análisis y la deducción de los resultados de la encuesta realizada a cada miembro de la PYME estudiada.

Diseño de investigación

Documental: Según Grajales, T (2000), la investigación documental “es aquella que se realiza a través de la consulta, recolección, análisis e interpretación de documentos sobre un tema determinado”. Los documentos pueden ser libros, revistas, periódicos, entre otros. La investigación será documental debido que se necesitan sustentos teóricos que consoliden y argumenten las temáticas sobre el clima organizacional.

De campo: El mismo autor menciona que la investigación de campo es “aquella que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos del objeto de estudio”. Cabe destacar que es necesario en este tipo de investigación tener un contacto directo con los sujetos de estudio y obtener así la información requerida; por esta razón se efectuará el estudio en las instalaciones de la PYME, conociendo así su realidad empresarial en cuanto a clima organizacional.

Tipo de investigación

Descriptiva: Para Nieto, E (2018) este tipo de investigación “es una investigación de segundo

nivel, inicial, la que tiene el objetivo de recopilar información y datos sobre las propiedades, aspectos o características de las personas, agentes e instituciones de los procesos sociales”; comprende la colección de datos para probar hipótesis o responder a preguntas concernientes a la situación corriente de los sujetos del estudio.

Técnicas de investigación

Encuesta: Se aplicó una encuesta a los trabajadores de la PYME para evaluar como influyen las variables el clima organizacional de la empresa en la satisfacción laboral del personal.

Entrevista: Se aplicó una entrevista al propietario de la PYME “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca” para indagar en la perspectiva personal que tiene sobre su empresa en cuanto a su clima organizacional, diagnosticando e identificando a su vez las principales variables de esta temática.

Ficha de observación: Esta técnica permitió identificar aspectos importantes relacionados con las variables del clima organizacional de la empresa; además que servirá de apoyo en el diagnóstico de la situación actual de la empresa, teniendo en cuenta sobre todo lo relacionado con el clima organizacional.

Mediante el uso de estas herramientas y su posterior análisis se pudo dar cumplimiento a cada uno de los objetivos planteados, logrando así analizar el clima organizacional de “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca” y su influencia en la satisfacción laboral.

Muestra

Al ser una población pequeña, se consideró el 100% de la misma para la muestra, y así garantizar representatividad muestral en la investigación sobre el clima laboral de la PYME y su influencia en la satisfacción laboral de su personal, por lo que se considera un muestreo intencional.

Población

La población que se consideró en la investigación es 20 personas, 1 propietario y 19 colaboradores, correspondiente al número total del personal de la PYME “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”. La población de estudio está conformada por:

Tabla 1

Población

Dueño o Propietario	1
Contadora	1
Cajera	2
Percheros	2
Bodeguero	2
Personal de ventas	4
Personal obrero	8
Total	20

Fuente: Investigadora (2023).

RESULTADOS

OE.1. Identificar la situación actual del clima laboral de “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”.

- **Resultados de la ficha de observación de criterios sobre las condiciones físicas del lugar del trabajo realizada en “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”.**

La recolección de información se efectuó mediante una ficha de observación (VER ANEXO 2) que contenía criterios relacionados con una de las variables importantes del clima organizacional que es las condiciones físicas del trabajo, en donde se logró conocer la situación actual de la empresa en cuanto a esta temática y además identificar el cumplimiento de esta variable, en los aspectos mostrados a continuación en la siguiente tabla:

Tabla 2

Ficha de observación

CRITERIOS DE REVISIÓN (Condiciones físicas del Trabajo)	Escala de cumplimiento				Observaciones
	Muy bueno	Bue no	Reg ular	Ma lo	
Organización del espacio.			X		Todo está organizado en el mismo espacio, falta mejor orden en ciertos aspectos como un refrigerador que no está bien ubicado y, debido a que se junta con el espacio de las estanterías de productos y evita la visibilidad de los mismos.
Distribución de departamentos.				X	No están distribuidos por departamentos; como el lugar es relativamente pequeño tienen organizado todo en el mismo espacio, no hay espacio para un área administrativa o financiera, sin embargo, si están claras las actividades que cada miembro debe realizar.
Iluminación.	X				El lugar se encuentra bien iluminado debido a que recibe toda la luz del entorno, además de las respectivas bombillas eléctricas que existen en el lugar.
Ventilación.			X		El establecimiento se encuentra en adecuada climatización debido a la ventilación que recibe del ambiente y además hay 2 ventiladores que lo mantienen fresco.
Sonido (volumen de ruido).			X		Dentro del establecimiento no existen ruidos que generen molestias, pero cabe destacar que se encuentran expuestos al ruido de la calle, porque están a los lados de la vía pública.
Higiene del área de trabajo.			X		El lugar de trabajo se encontró bastante limpio; al final del día se deja limpio los trabajadores mismo se encargan de limpiar el lugar para desarrollar las actividades el día siguiente.
Instrumentos de higiene.			X		Cuentan con los instrumentos básicos de limpieza, entre ellos escoba, recogedor, trapeador, esponjas, pañuelos para limpiar estanterías.
Condición de los equipos de trabajo	X				Los equipos de trabajo como la balanza, carretilla de transporte, etc., no se encuentran oxidados o con ningún otro tipo de averías que impidan su fácil uso.
Uniforme institucional				X	Emplean ropa casual para desarrollar sus funciones; no usan ningún distintivo de la empresa.

Registro de asistencia	X	No cuenta con ningún registro de este tipo.
Seguridad de las instalaciones (implementos de seguridad):		
Extintor	X	Se encuentra ubicado en un lugar de fácil acceso.
Botiquín de primeros auxilios	X	Se encuentra ubicado en un lugar de fácil acceso.
Faja de seguridad para levantar peso	X	No es obligatorio por parte de la empresa, es opción personal de cada trabajador, por lo que algunos si utilizan y otros no.
Seguridad de las instalaciones (señalización):		
Señalética de instrumentos contra incendios	X	El extintor se encuentra en un lugar visible del local, pero no hay señaléticas que indiquen su ubicación.
Señalética de entradas y salidas	X	En el momento de la visita no se observaron estas señaléticas.
Señalética de salida de emergencia	X	Existen señaléticas que marcan una vía de evacuación y también de salida de emergencia.
Señalética de prohibido fumar	X	Se encuentra ubicado en la entrada del negocio en una de las estanterías.
Señalética de equipos de primeros auxilios	X	Existe el botiquín de primeros auxilios, pero no la señalética que indique su ubicación en la empresa.
Señalética de personal autorizado	X	En el momento de la visita no se observaron estas señaléticas.
Señaléticas de riesgo eléctrico	X	En el momento de la visita no se observaron estas señaléticas.
Señaléticas elementos de protección personal	X	En el momento de la visita no se observaron estas señaléticas.

Fuente: Investigadora (2023).

Mediante la ficha de observación se pudo conocer que la empresa en cuanto a sus condiciones físicas del lugar de trabajo tiene algunos aspectos que mejorar, los cuales se detallan en dicha ficha, la empresa carece de muchos instrumentos que les permiten a sus trabajadores guiarse mejor en el desenvolvimiento de sus actividades y también reaccionar de mejor forma ante posibles problemas como un accidente laboral en donde necesiten de instrumentos de primeros auxilios o de un extintor, e inclusive de otro tipo de señaléticas con las que no cuentan, pero son necesarias para garantizar su seguridad en el trabajo.

Muchos de estos aspectos de los que carece la empresa, son fundamentales para que los niveles de satisfacción laboral de sus trabajadores mejoren, además para que la empresa evite problemas futuros en donde pueda paralizar sus actividades empresariales, lo que podría generarle pérdidas de sus recursos organizacionales.

- **Resultados de la entrevista al propietario de “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”.**

Por otro lado, a través de la entrevista realizada al Señor Fredy Antonio Vera Espinoza (VER ANEXO 3) se identificó desde su percepción como propietario otros aspectos sobre la situación actual del clima laboral de su empresa, los mismos que se muestran a continuación:

Tabla 3

Resultados de la entrevista

Clima laboral de “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”	Resultados de la entrevista
Contrato laboral, manual de procesos y manual de funciones	No existe un documento formal donde consten las actividades que desempeña cada persona, sin embargo, cada empleado tiene conocimiento de las funciones y responsabilidades que debe cumplir. No existe un documento formal en cuanto a contratos de trabajo, el manual de procesos o el manual de funciones.
Percepción del clima laboral	En general bien, no han existido problemas fuertes entre los miembros de la empresa, ni con las actividades que realizan en la misma.
Relación entre el propietario y los trabajadores	Se maneja siempre bajo el respeto, guardando los respectivos distanciamientos entre jefe y trabajadores.
Relación entre los trabajadores	Tienen buenas relaciones laborales y se colaboran mutuamente en el desarrollo de sus funciones en la empresa.
Motivación a los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • Cumpliendo puntualmente con los pagos acordados en los tiempos y montos exactos. • Manteniendo una relación cordial hacia ellos. • Tomando en consideración sus opiniones y aportes dentro de la empresa.
Estilo de liderazgo	Se lleva un estilo de liderazgo participativo, en donde se trata en igual de condiciones a todos miembros de la empresa y se toma en consideración los aportes significativos que los trabajadores puedan hacer para que la empresa mejore en el desarrollo de sus actividades.
Influencia del liderazgo	El liderazgo participativo influye en los trabajadores creando un sentido de pertenencia, lo que eleva su desempeño en la empresa, puesto que consideran que su opinión es importante en la organización, lo que genera que desarrollen sus funciones pensando en cumplir con los objetivos organizacionales trazados.
Compensaciones y reconocimientos laborales	Homenajes en fechas especiales como navidad, en donde se premia la labor con una canasta para cada trabajador.

Factores para asignar compensaciones y reconocimientos	El tiempo que llevan dentro de la empresa trabajando.
Influencia de la generación de oportunidades de desarrollo profesional	Les permite crecer profesionalmente y desempeñar mejor sus actividades dentro de la empresa. Además, de estar preparados para enfrentar nuevos retos laborales en alguna otra empresa de ser el caso.
Acciones para retener el Talento Humano de la empresa	Cumplir con los pagos establecidos a tiempo.
Manejo de conflictos	Utilizando el diálogo para mediar el conflicto y, además, escuchando a las partes involucradas; no se toman decisiones precipitadas antes de conocer bien la causa del problema.
Comunicación entre los miembros de la empresa	Es precisa, cada miembro de la empresa sabe a quién reportar las eventualidades, así que la comunicación fluye correctamente.
Igualdad de oportunidades	Influye principalmente en la motivación de los trabajadores, porque les ayuda a visualizar que por medio de sus méritos pueden ir ascendiendo en la empresa.
Aspectos para generar motivación a los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener una buena comunicación. • Buen trato hacia los trabajadores. • Cumplir con las obligaciones contractuales.
Aspectos del clima laboral que desearía mejorar	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar las señaléticas más importantes que faltan en las instalaciones de la empresa, como la señalética de solo personal autorizado, señaléticas de equipos de primeros auxilios, señalética de extintor y la señalética del uso de elementos de protección personal. • Crear el manual de procesos y de funciones para fortalecer el desempeño laboral de los miembros de la empresa. • Formalizar con los trabajadores un contrato laboral. • Mejorar la forma de recompensar a los trabajadores de acuerdo a su desempeño, de tal manera que fortalezca la motivación para el buen desenvolvimiento de sus actividades, pudiendo ser incentivos con tipo de bonificaciones económicas o laborales.

Fuente: Investigadora (2023).

OE.2. Determinar las variables del clima organizacional que se encuentran presentes en “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”.

- **Resultados de la entrevista al propietario de “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca” y la ficha de observación.**

La ficha de observación realizada en las instalaciones de la empresa y la entrevista al propietario permitió identificar las principales variables del clima organizacional presentes en “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”; mismas que se presentaron como fortalezas dentro de la organización y otras como aspectos en los que se debe mejorar. Las variables se identificaron así:

Tabla 4

Variables del clima organizacional de “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”.

Variables del clima organizacional favorables en “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”	Variables del clima organizacional que hay que mejorar en “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”
Motivación	Condiciones físicas del lugar de trabajo
Liderazgo	Reconocimientos y recompensas
Comunicación	
Igualdad de oportunidades	
Relaciones laborales	
Trabajo en equipo	
Desarrollo profesional	
Remuneración	

Fuente: Investigadora (2023).

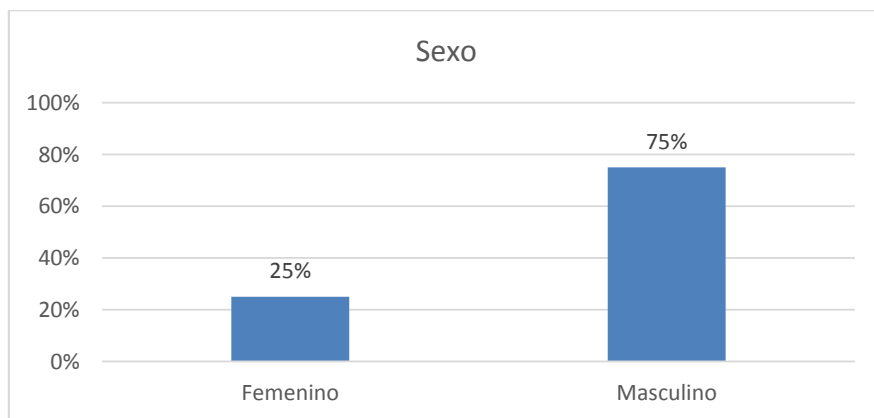
OE.3. Evaluar como influyen las variables del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal.

- **Resultados y análisis de las encuestas realizadas a los trabajadores de “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”**

En esta sección se detallan los resultados obtenidos de la encuesta (VER ANEXO 4) formulada a los 20 trabajadores de la empresa estudiada, con la finalidad de dar cumplimiento al objetivo planteado.

Figura 1

Sexo



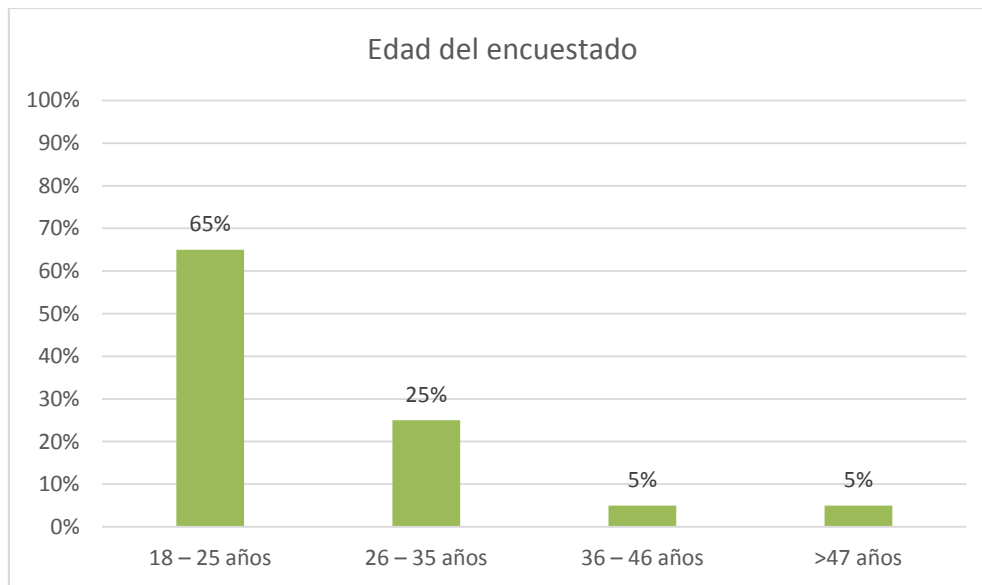
Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”
Elaboración. Propia de la autora.

Análisis e interpretación.

De acuerdo con los datos recolectados en la encuesta aplicada a los trabajadores de “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca” se destaca que el 75% del personal es de género masculino y el 25% es del género femenino. Los resultados muestran supremacía en la presencia masculina, debido que dentro de la empresa se realizan actividades en donde se requiere de ejercer mayor fuerza y se necesita más presencia masculina para estas labores. Por otro lado, el trabajo femenino está más relacionado con la atención al cliente y el cobro por la venta de productos.

Figura 2

Edad del encuestado



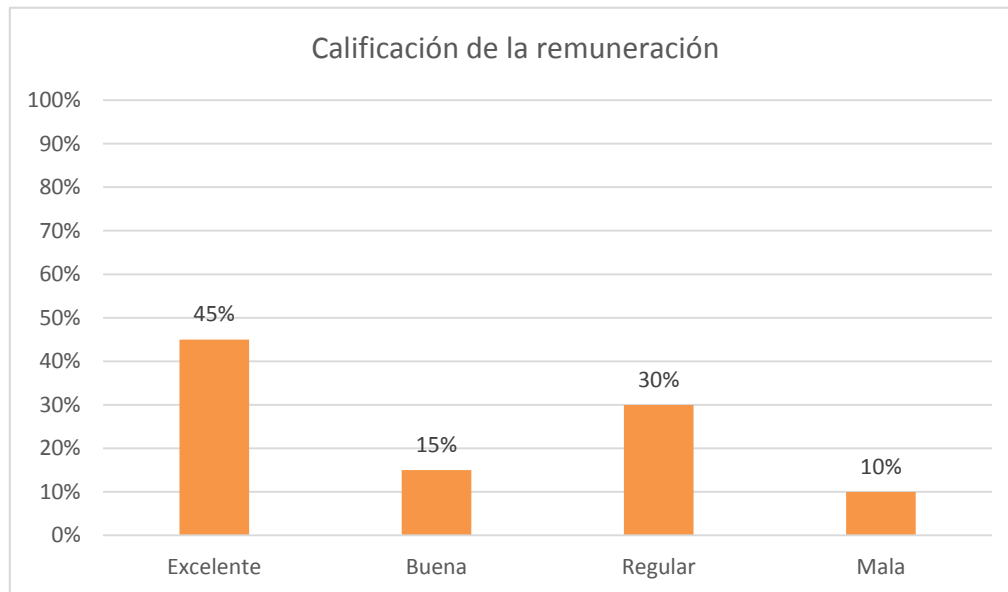
Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”
Elaboración. Propia de la autora.

Análisis e interpretación.

De acuerdo al gráfico #2 se puede apreciar que el 65% tienen edades entre 18 a 25 años; este rango es superior debido a que la empresa le da oportunidades de incorporación laboral a jóvenes que por lo general recientemente han terminado sus estudios académicos del colegio u otros que por ciertas situaciones no han podido acceder a una educación universitaria. Por otro lado, el 25% de los encuestados tienen edades entre los 26 a 35 años, edad que la empresa considera importante para aprovechar la fuerza y energía de estos trabajadores. Finalmente, el 10% restante corresponden a edades superiores a los 36 años, la cual no genera un aporte tan significativo para el tipo de actividades que se desarrollan en la empresa.

Figura 3

Calificación de la remuneración



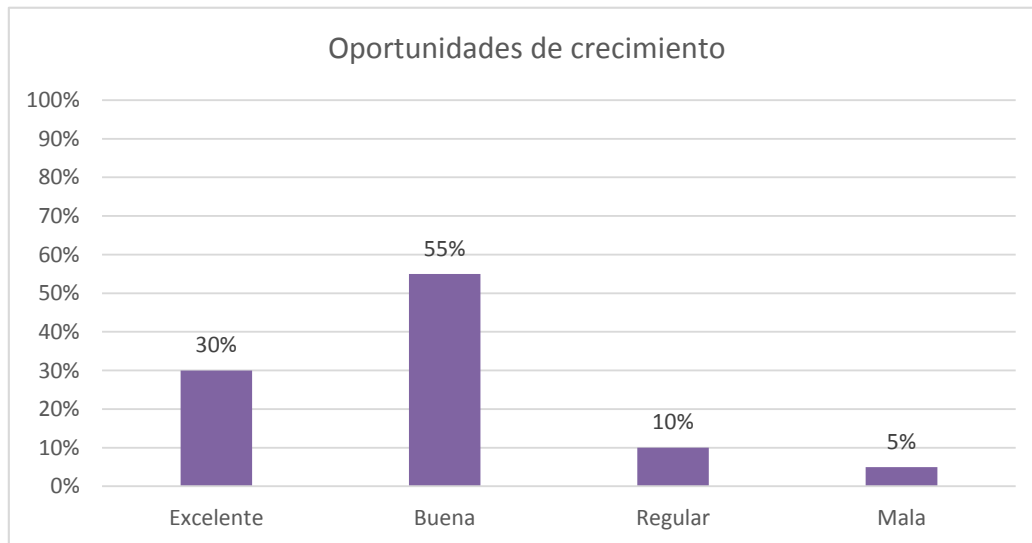
Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”
Elaboración. Propia de la autora.

Análisis e interpretación.

Mediante la gráfica #3 se puede visualizar que un 45% de los trabajadores y otro 15% de ellos califica su remuneración en relación a las actividades que desarrolla dentro de la empresa como excelente y buena respectivamente; consideran que el pago recibido es el adecuado y además mencionaron estar contentos con el cumplimiento de los pagos en los tiempos establecidos. Cabe destacar, que el 30% de los encuestados solo considera regular la remuneración que recibe; estos colaboradores mencionaron que les gustaría conseguir un mejor sueldo por las actividades que desarrollan o que desearían en el futuro ascender en la empresa para obtener una mejor remuneración. Además, solo el 10% de los trabajadores considera su remuneración mala y se encuentran inconforme con esta.

Figura 4

Oportunidades de crecimiento



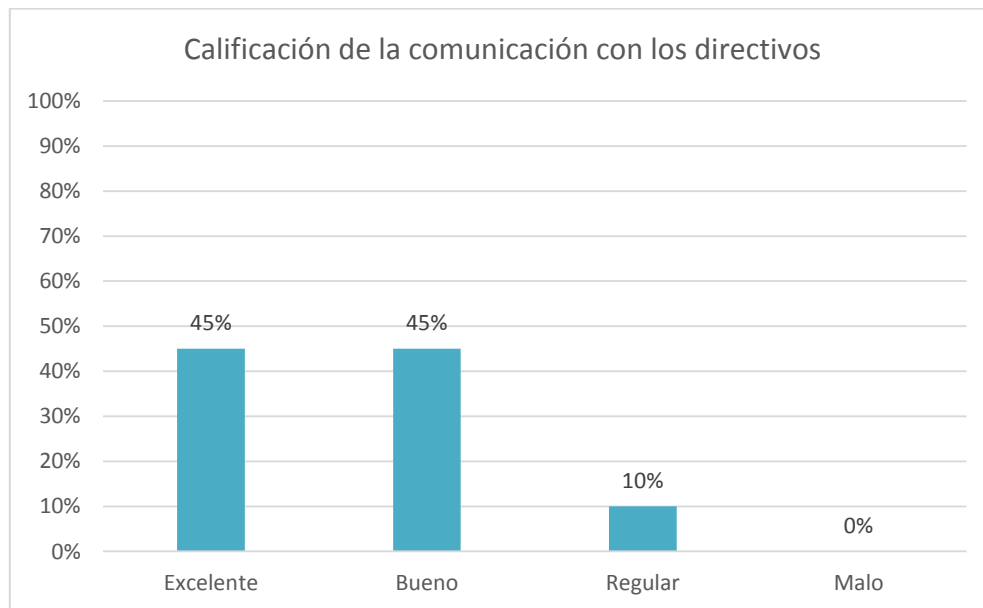
Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”
Elaboración. Propia de la autora.

Análisis e interpretación.

De acuerdo a los datos referidos en el gráfico se muestra que el 55% de los trabajadores califica como buena las oportunidades de crecimiento que le ofrece la empresa, otro 30% lo califica como excelente; estos resultados se reflejan como positivos en cuanto a esta temática, puesto que se mencionó que la empresa les genera oportunidades para mejorar sus capacidades y conocimientos, que les permiten crecer profesionalmente y mejorar su desempeño laboral. Además, una minoría que equivale al 10% y el 5% de los encuestados, calificaron esta variable como regular y mala respectivamente, cabe destacar que estos colaboradores no trabajan en la sede principal de la empresa, si no en una sucursal, en donde perciben que hay mejores oportunidades de crecimiento para los trabajadores de la matriz de la empresa.

Figura 5

Calificación de la comunicación con los directivos



Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”

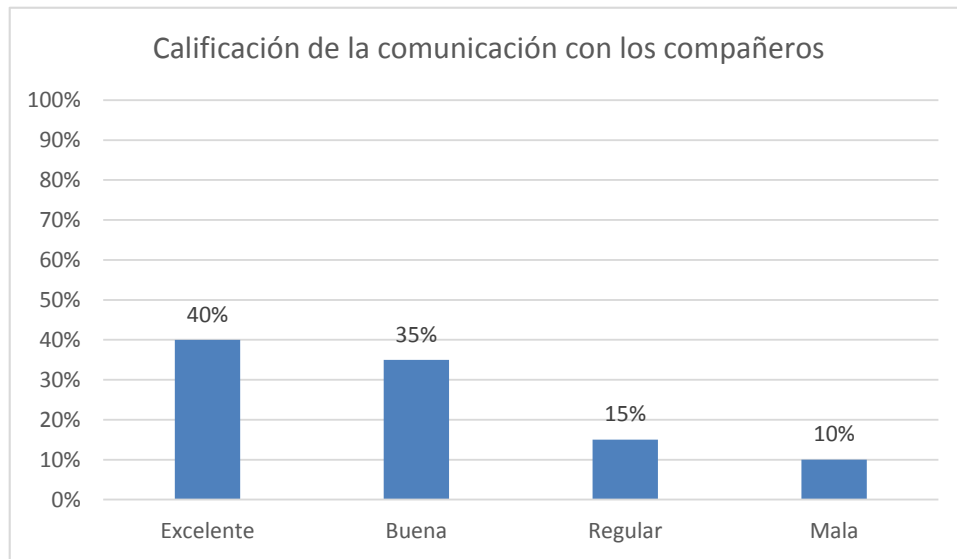
Elaboración. Propia de la autora.

Análisis e interpretación.

Por medio de los datos que se presentan en el gráfico se muestra que los trabajadores califican como excelente y buena la comunicación con los directivos de la empresa, dando un 90% en la suma de las dos consideraciones; mencionaron además que la comunicación con su jefe es apropiada, siempre con respecto y fluye de forma positiva, lo que crea un clima laboral armonioso en donde la comunicación se desenvuelve eficientemente, generando satisfacción en estos colaboradores. Por otro lado, una minoría del 10% calificó esta comunicación como regular, puesto que no la consideran ni buena, ni mala.

Figura 6

Calificación de la comunicación con los compañeros

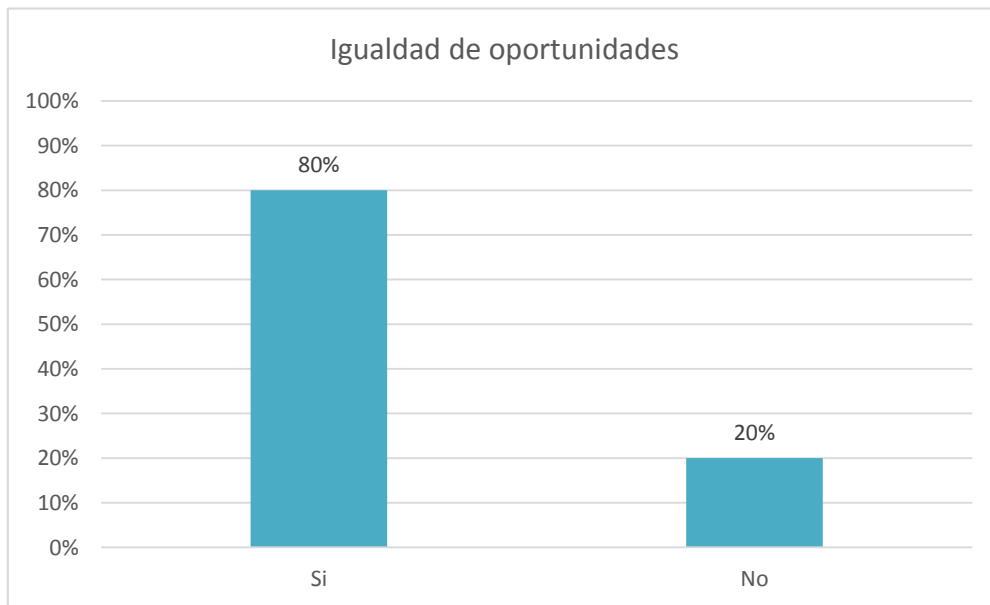


Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”

Elaboración. Propia de la autora.

Análisis e interpretación.

La gráfica #6 muestra resultados del 40% y 35%, equivalentes a que los encuestados consideran que la comunicación con sus compañeros en la empresa es excelente y buena respectivamente. Estos resultados son positivos para la empresa, puesto que generan beneficios como buenas relaciones laborales, mejor desenvolvimiento de las actividades, un trabajo en equipo eficiente y a su vez satisfacción laboral del personal. Cabe destacar que el 15% de los trabajadores calificaron como regular esta comunicación, pese a que no han tenido mayores inconvenientes con esta; además un 10% de los encuestados la califica como mala, es decir que ciertos trabajadores tienen problemas en cuanto a la comunicación con sus compañeros.

Figura 7*Igualdad de oportunidades*

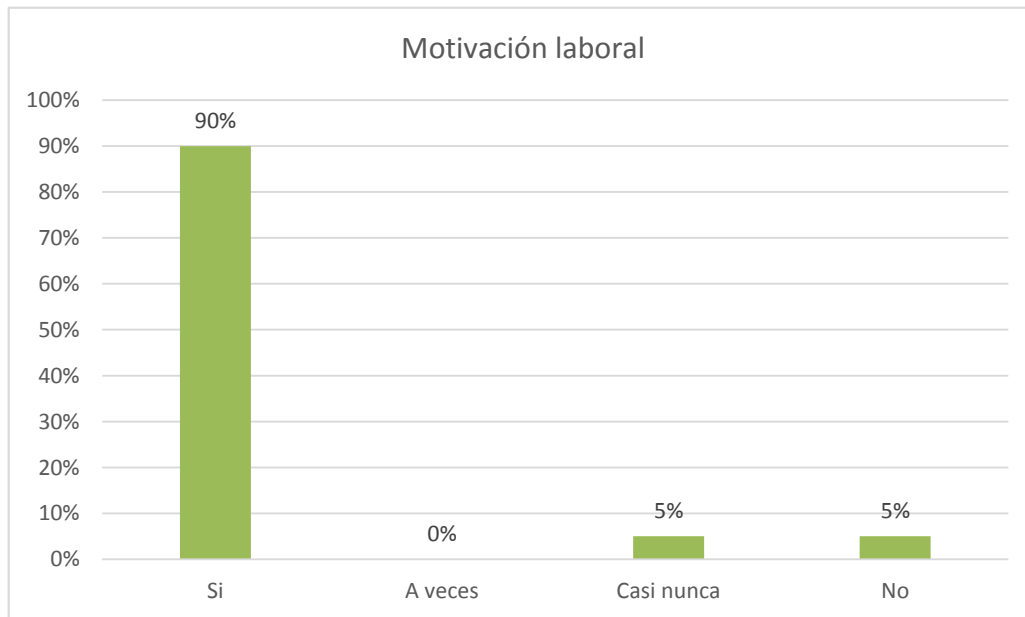
Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”
Elaboración. Propia de la autora.

Análisis e interpretación.

Mediante la gráfica #7 se refleja que el 80% de los trabajadores encuestados consideran que si existe igualdad de oportunidades dentro de la empresa; añadieron que en cuanto a las oportunidades de ascenso laboral todos tienen las mismas oportunidades, pero que igual se toman en cuenta muchos factores como el desempeño laboral de cada individuo en la empresa, además de las capacidades y destrezas que demuestren. Estos trabajadores mencionaron que no sienten que exista preferencias entre los trabajadores por parte del propietario de la empresa, lo que genera un ambiente laboral en donde los colaboradores se sienten en igualdad de condiciones. Por otro lado, el 20% de los encuestados considera que no hay igualdad de oportunidades; cabe destacar que estas opiniones fueron principalmente dadas por los miembros de la sucursal de la empresa en donde labora poco personal.

Figura 8

Motivación laboral

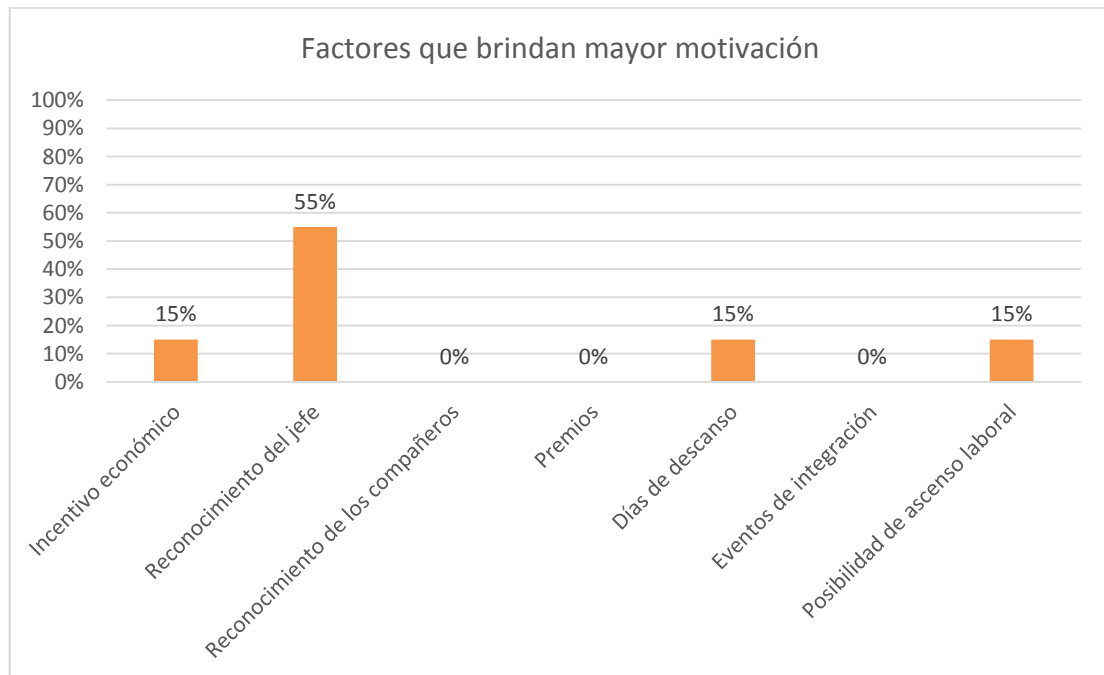


Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”

Elaboración. Propia de la autora.

Análisis e interpretación.

De acuerdo a los datos referidos en el gráfico se muestra que el 90% de los trabajadores encuestados considera que se siente motivado para desempeñar las actividades que les asignaron en su trabajo; mencionaron que la influencia positiva que genera su jefe en ellos es el principal motivo que los impulsa a realizar sus actividades laborales con motivación, lo que se traduce en un beneficio mutuo para la empresa y los trabajadores, debido a que se produce satisfacción laboral en cada colaborador y además, para la empresa se incrementan los niveles de productividad. Una minoría representada por el 5% mencionó que casi nunca se sienten motivados y otro 5% de los encuestados dijeron que no se sienten motivados, lo cual es un aspecto que hay que observar para mejorar los niveles de motivación y a su vez de rendimiento.

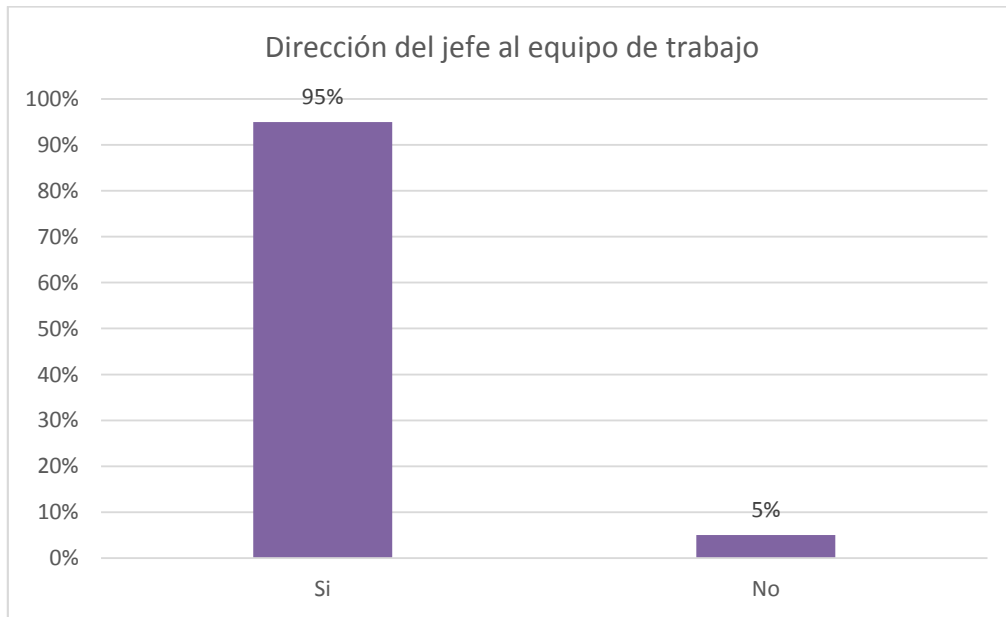
Figura 9*Factores que brindan mayor motivación*

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”

Elaboración. Propia de la autora.

Análisis e interpretación.

Los datos reflejados en el gráfico muestran que el 55% de los trabajadores consideran que el reconocimiento del jefe les genera mayor motivación, esto dado por la buena relación laboral que tienen con él. Por otro lado, otro 15% de los encuestados considera que los incentivos económicos son más motivantes, otro 15% se inclina por los días de descanso y el otro 15% restante por la posibilidad de ascenso laboral. Cabe destacar que el factor de días de descanso lo consideran necesario debido a sus jornadas de trabajo y los que respectan a incentivos económicos y ascenso laboral por crecimiento profesional y mejora de sus ingresos.

Figura 10*Dirección del jefe al equipo de trabajo*

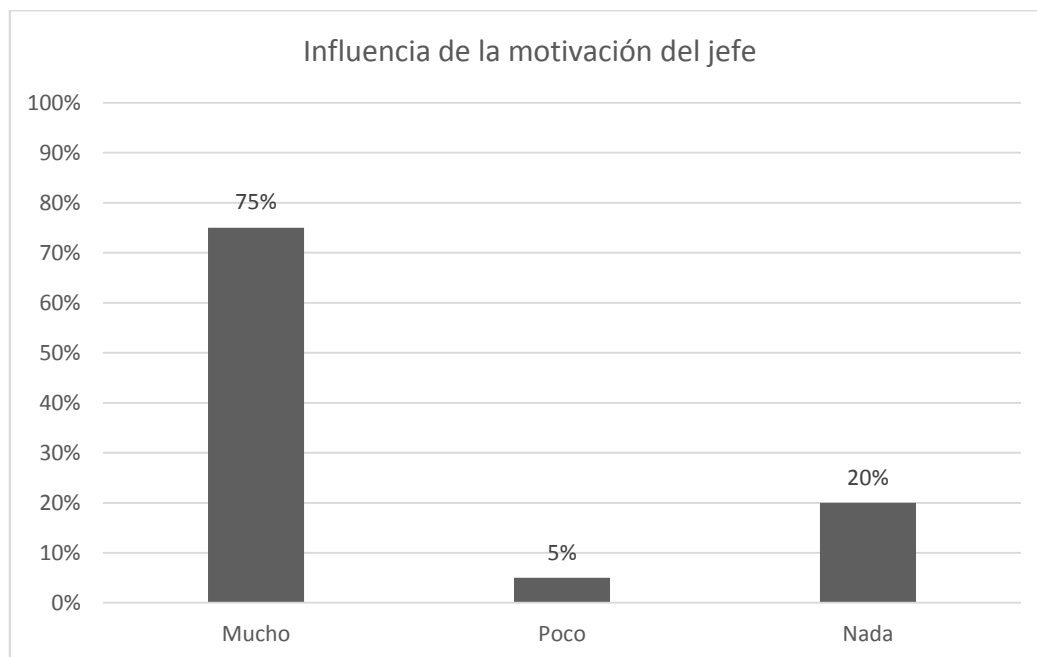
Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”
Elaboración. Propia de la autora.

Análisis e interpretación.

De acuerdo al gráfico #10 se puede apreciar que el 95% de los trabajadores que fueron encuestados consideran que su jefe si dirige adecuadamente al equipo de trabajo. Los colaboradores encuestados consideran que su jefe es un líder que sabe manejar al equipo de trabajo eficientemente, haciendo que este cumpla satisfactoriamente con sus funciones, a través de un liderazgo participativo en donde los trabajadores crean un sentido de permanencia en la empresa que los motiva a trabajar. Por otro lado, un 5% de los encuestados mencionó que no considera que su jefe dirige al equipo de trabajo adecuadamente, por lo que es recomendable analizar los motivos por los que este trabajador piensa de esta manera para evitar problemas en su satisfacción laboral.

Figura 11

Influencia de la motivación del jefe

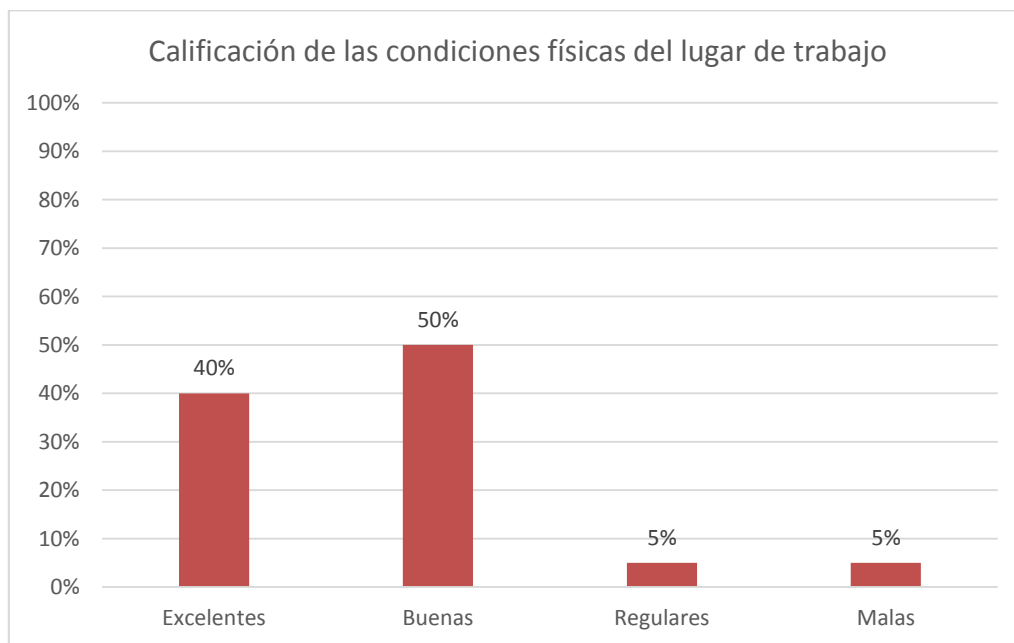


Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”

Elaboración. Propia de la autora.

Análisis e interpretación.

Mediante la gráfica #11 se muestra que el 75% de los trabajadores consideran que su desempeño laboral se ve muy influenciado por parte de su jefe. Mencionaron que hay muchas acciones del jefe que los motiva y les permite mejorar su desempeño, partiendo del trato cordial que tiene con cada uno, la buena comunicación que existe entre ellos, e incluso que él siempre está pendiente de las situaciones problemáticas que pueden suscitarse en la empresa y de las necesidades de sus colaboradores. Pero cabe destacar que, aunque muchos trabajadores destacan que la motivación por parte del jefe influye positivamente, existe un 20% de los encuestados que consideran que la motivación por parte de su jefe no les influye en nada en su desempeño laboral. Un 5% solo considera que estas acciones influyen poco en su desempeño.

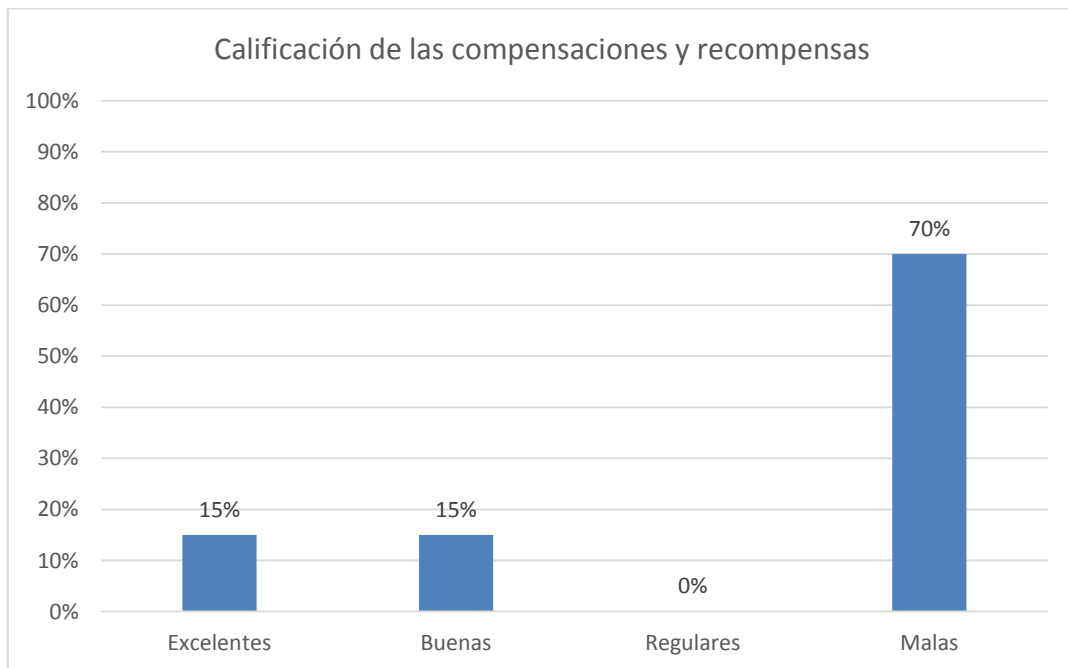
Figura 12*Calificación de las condiciones físicas del lugar de trabajo*

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”

Elaboración. Propia de la autora.

Análisis e interpretación.

De acuerdo a los datos recolectados en esta pregunta, se muestra que el 50% de los encuestados califican las condiciones físicas de su lugar de trabajo como buenas; otro 40% de los encuestados las califican como excelentes, ambos resultados son positivos y muestra su satisfacción en cuanto a esta variable. Añadieron que esperan se siga manteniendo así con el paso del tiempo, para seguir desempeñando sus funciones sin complicaciones que disminuyan su satisfacción y por ende su rendimiento. Por otro lado, una minoría correspondiente al 5% las califica como regulares, mientras que el 5% restante las considera malas; ante estas respuestas no se añadieron explicaciones, pero quizá consideren que algo debe mejorar.

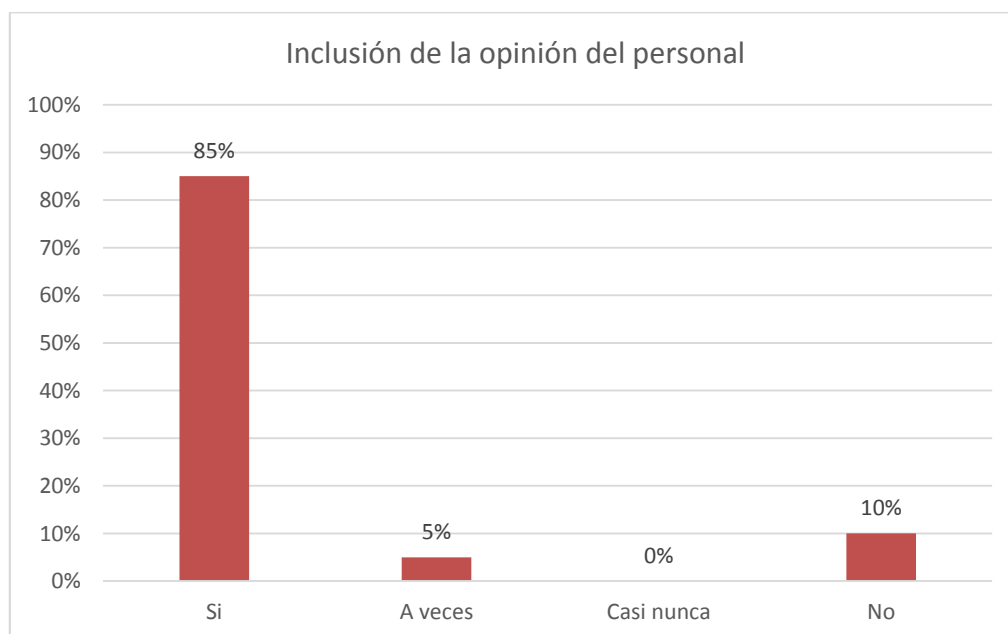
Figura 13*Calificación de las compensaciones y recompensas*

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”

Elaboración. Propia de la autora.

Análisis e interpretación.

De acuerdo a los datos referidos en el gráfico el 70% de encuestados percibe las compensaciones o recompensas de forma negativa, considerándolas como malas, o como mencionaron en la encuesta no suficientes para reconocer el arduo trabajo que se realiza en la empresa; muchos encuestados piensan que la empresa debe mejorar en este aspecto, para que esto sirva de motivación y sobre todo para que la satisfacción de los trabajadores aumente. Cabe destacar que el 15% de los encuestados las considera buenas y otro 15% como excelentes. Estos colaboradores consideran que con la celebración de navidad que realiza el jefe para ellos es suficiente, lo que se podría traducir como estar conforme y satisfecho con únicamente eso.

Figura 14*Inclusión de la opinión del personal*

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”

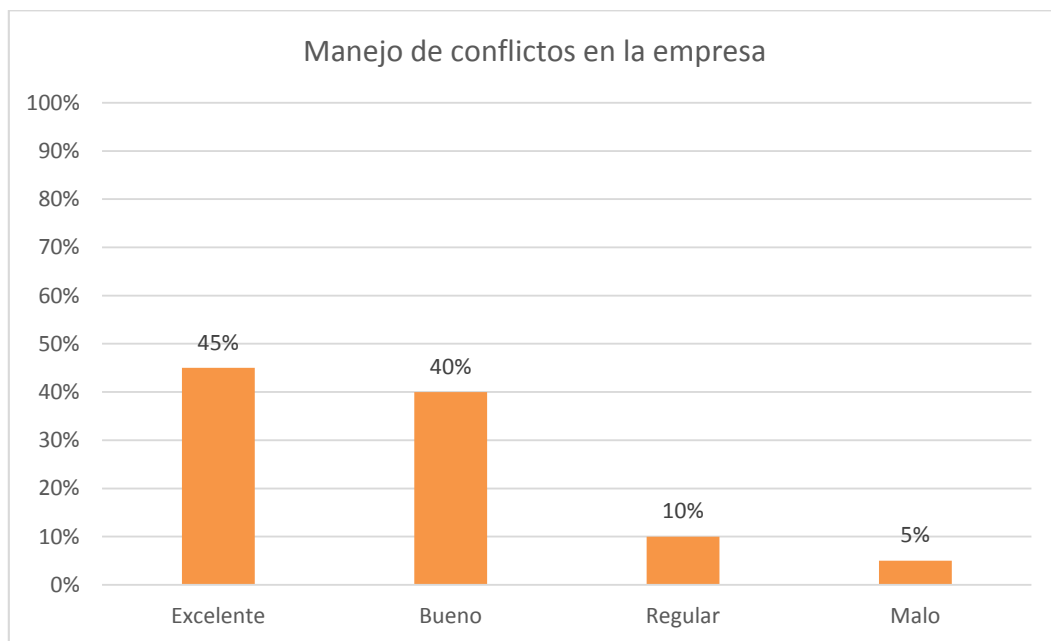
Elaboración. Propia de la autora.

Análisis e interpretación.

De acuerdo a la gráfica #14 se muestra que el 85% de los trabajadores encuestados si siente que su opinión es respetada y tomada en consideración para mejoras de la empresa; según los encuestados esto genera agrado en ellos, puesto que sienten que su opinión es importante y puede generar aportes significativos para la organización. Por otro lado, una pequeña parte de los encuestados, que representan el 10% de ellos menciona que no sienten que su opinión es tomada en cuenta para situaciones que atañen a la empresa y un 5% siente que solo a veces su opinión es tomada en consideración; a estos pocos encuestados esto podría generar problemas en cuanto a su satisfacción laboral.

Figura 15

Manejo de conflictos en la empresa



Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”

Elaboración. Propia de la autora.

Análisis e interpretación.

Mediante la gráfica se visualiza que el 45% y el 40% de los encuestados considera que su jefe maneja los conflictos en el trabajo de forma excelente y buena respectivamente, empleando el diálogo como forma de mediar los problemas y escuchando la versión de los involucrados; los encuestados mencionaron que consideran que su jefe actúa de buena forma y evita más problemas. Cabe destacar, que, aunque un gran número de encuestados emita criterios positivos sobre el manejo de conflictos, un 10% de ellos solo cree que lo hace de forma regular y un 5% considera que maneja los conflictos mal; esto podría significar que hay ciertas inconformidades que podrían generar insatisfacción laboral.

DISCUSIÓN

Para muchas empresas en la actualidad se ha vuelto importante el análisis de su clima organizacional, debido a que poseer un clima organizacional saludable influye de forma significativa en el desempeño de los empleados, por esta razón el estudio de este tema toma mayor importancia en el mundo empresarial; cabe destacar que esta temática tiene gran relevancia en la motivación, las actitudes y la satisfacción de los trabajadores a nivel individual.

Las autoras Marrero, Y, Souto, L, Marrero, Y. (2021), en su publicación denominada “Importancia del clima organizacional y sus dimensiones: motivación, satisfacción laboral, estimulación, liderazgo y comunicación”, mencionan que realizar un diagnóstico del clima organizacional permite poner en conocimiento a la empresa sobre la percepción que tienen los empleados respecto a los factores que se miden en dicho diagnóstico.

Esta información es catalogada de gran importancia, puesto que permite evaluar los instrumentos de gestión utilizados e identificar cuales están siendo eficientes y cuáles no. Todo esto, con el objetivo de resolver los posibles conflictos que puedan evitar el cumplimiento de la misión y los objetivos organizacionales.

Conforme lo mencionado por las autoras, mediante un diagnóstico de la empresa se pudo identificar cual era la situación actual de la misma en cuanto al clima laboral; a través de la ficha de observación y la entrevista realizada se identificó que había situaciones entorno a las condiciones físicas del lugar de trabajo que se deben fortalecer, como en la implementación de señaléticas para asegurar la seguridad dentro de las instalaciones y en cuanto a la organización del espacio dentro de la empresa. Cabe resaltar que el diagnóstico destacó el papel de líder que tiene el propietario de la empresa, mismo que impulsa a su equipo de trabajo

desempeñar sus funciones laborales con motivación.

Una publicación de la redacción de KPI Estudios. (2022), destaca cuales son las principales variables del clima organizacional que influyen de forma directa en el comportamiento y desempeño de los individuos dentro de las organizaciones. Se destacan variables como las condiciones físicas del trabajo, liderazgo, igualdad, relaciones laborales, reconocimientos o recompensas, desarrollo profesional, comunicación, entre otras; todas esas variables son significativas para generar satisfacción laboral en los trabajadores.

Es relevante mencionar que muchas de las variables mencionadas anteriormente se determinaron en esta empresa, las cuales fueron visualizándose unas en forma de fortalezas como la motivación, liderazgo, comunicación, igualdad de oportunidades, relaciones laborales, trabajo en equipo, remuneración y el desarrollo profesional; cabe destacar que en otras variables la empresa es más débil, como en los reconocimientos o recompensas, y además se identificó que ciertos aspectos se pudieran mejorar o fortalecer en cuanto a las condiciones físicas del lugar de trabajo para que la satisfacción laboral del personal de la empresa en cuestión sea más favorable.

Por otro lado, según Mora, J, Mariscal, Z (2019), “la satisfacción laboral afecta el clima laboral y el desempeño satisfactorio tanto individual como organizacional”. Esto pudo evidenciarse al evaluar como influían las variables del clima organizacional en la satisfacción de los trabajadores de la empresa estudiada en esta investigación.

Conforme resultados de la encuesta, se determinó que los trabajadores experimentan un agradable nivel de satisfacción dentro de su trabajo, puesto que consideran que las variables antes mencionadas les generan la suficiente satisfacción para desarrollar sus funciones diarias de manera óptima; mismas que le permiten desempeñar sus labores en un ambiente saludable, que influye en su productividad dentro de la empresa.

CONCLUSIONES

- Por medio de la ficha de observación y la entrevista se pudo identificar la situación actual de la empresa “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca” en relación a su clima laboral. Con la información recolectada de estas técnicas se destacó el papel importante que tiene el jefe dentro de la empresa, cuyo liderazgo está enfocado en generar satisfacción en sus trabajadores para que ellos cumplan sus funciones eficientemente y la empresa pueda beneficiarse con mayor rentabilidad. Cabe destacar que, desde la perspectiva del propietario de la empresa y del diagnóstico de la investigadora, aún existen aspectos del clima laboral que hay que mejorar para que las actividades de esta organización puedan llevarse a cabo mejor que en la actualidad.
- Se logró determinar las variables del clima organizacional presentes dentro de la empresa estudiada; entre las que se destaca de forma positiva en la empresa está la motivación, liderazgo, comunicación, igualdad de oportunidades, las relaciones laborales, trabajo en equipo, desarrollo profesional y la remuneración; además de otras que no son fortalezas en la empresa y se debe mejorar, como ciertos aspectos de las condiciones físicas del trabajo y en los reconocimientos o recompensas que se otorgan.
- Dentro de la empresa la mayoría de estas variables fluyen de forma positiva, lo que les permite a los trabajadores cumplir con sus funciones laborales eficientemente. Por otro lado, según los datos del estudio, los colaboradores sienten un grado de bienestar alto en la empresa, debido a la buena comunicación, las acciones que tiene el jefe para motivar al personal, el apropiado manejo de los conflictos, la igualdad de oportunidades, el estilo de liderazgo que los hace sentir importantes para la empresa, entre otros; todos estos factores han generado que los trabajadores se sienten satisfechos en su lugar de trabajo y por ende ejercen sus funciones con entusiasmo y hasta la actualidad siendo productivos para la organización.

Referencias bibliográficas

- Chiang, M, Riquelme, G, Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. Scielo. Revista Ciencia y Trabajo, 20(63).
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Faga, H (2017). Comportamiento organizacional. Liderazgo. Revista Orientar el desarrollo empresario, 1-29.
<https://www.angelfire.com/poetry/orientar/estudiante/file/utn-liderazgo.pdf>
- Grajales, T (2000). Tipos de investigación. Consultado el 2 de noviembre de 2022.
<https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1RM1F0L42-VZ46F4-319H/871.pdf>
- Griffin, R., Phillips, J. y Gully, S. (2017). Comportamiento organizacional. Administración de personas y organizaciones (12.ª ed.). Cengage Learning.
https://issuu.com/cengagelatam/docs/griffin_issuu
- KPI Estudios. (2022). ¿Cuáles son las dimensiones del clima organizacional? Consultado el 23 de mayo de 2023. <https://www.kpiestudios.com/cuales-son-las-dimensiones-del-clima-organizacional>
- Marrero, Y, Souto, L, Marrero, Y. (2021). Importancia del clima organizacional y sus dimensiones: motivación, satisfacción laboral, estimulación, liderazgo y comunicación. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/importancia-del-clima-organizacional-y-las-dimensiones-que-lo-componen/>
- Mora, J, Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. Revista Contemporáneos: Educación, Política y Valores, n.100, 1-11.
<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>

Nieto, E (2018). Tipos de investigación. Recuperado de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/99846223/250080756-libre.pdf?1678813555=&responsecontentdisposition=inline%3B+filename%3DTipos_de_Investigacion.pdf&Expires=1686587116&Signature=SHT-fnFXVApkoW~YwpTzqtv0Kks4G1hIdEq1jMvcbml8VPVSdvcg~z5pbuNrkd u6BIP1rCiTGrQ1X1SZPTO7xQx~3HlauJ89BuGJFLGJgLAH4WAK3FEK7 U3NbWoXEDphexBlzrojZSWcCXfX6KaUM9~GLpq5NIVBWzVW~TqH~ Xsrb0hrHs1r~4DzoqW1FYcyU1MC5S61yafXPVaZrWwjQ8Ga92Xa27Yo98 Ar3HwlaEBpt-61acQdf3EVciNMrZP6-4fpmsR1zQ4qmJsNCr3LME7L-Q~vZJPwxP2Bhd70hZVERHnLaUmCCQj0TQQRsIGvTNDDC99MIA6hOERhYA__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Saavedra, J, Delgado J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176

Salazar, P., Días, J., Rodríguez, R. y Llano, J. (2020). *Gerencia organizacional: Restos y desafíos para la competitividad y el desarrollo empresarial*. (1.ª ed.). Editorial Universidad Pontificia Bolivariana. https://www.researchgate.net/publication/347699319_Gerencia_organizaciona_l_retos_y_desafios_para_la_competitividad_y_el_desarrollo_empresarial

Sevilla Rizo, A. (2018). Importancia del comportamiento organizacional para los estudiantes de Administración de Empresas. *Revista Multi-Ensayos*, 4(7), 10–14. <https://doi.org/10.5377/multiensayos.v4i7.9484>

Urbano Broncano, S. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. *Aporte Santiaguino*, 11(1), 167-180. <https://doi.org/10.32911/as.2018.v11.n1.465>

ANEXOS

Anexos 1: Tablas.**Tabla 5***Sexo*

Ítem	Cantidad	Frecuencia
Femenino	5	25%
Masculino	15	75%
Total	20	100%

Fuente: Investigadora (2023).**Tabla 6***Edad del encuestado*

Ítem	Cantidad	Frecuencia
18 – 25 años	13	65%
26 – 35 años	5	25%
36 – 46 años	1	5%
>47 años	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Investigadora (2023).**Tabla 7***Calificación de la remuneración*

Ítem	Cantidad	Frecuencia
Excelente	9	45%
Buena	3	15%
Regular	6	30%
Mala	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Investigadora (2023).

Tabla 8*Oportunidades de crecimiento*

Ítem	Cantidad	Frecuencia
Excelente	6	30%
Buena	11	55%
Regular	2	10%
Mala	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Investigadora (2023).**Tabla 9***Calificación de la comunicación con los directivos*

Ítem	Cantidad	Frecuencia
Excelente	9	45%
Buena	9	45%
Regular	2	10%
Mala	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Investigadora (2023).**Tabla 10***Calificación de la comunicación con los compañeros*

Ítem	Cantidad	Frecuencia
Excelente	8	40%
Buena	7	35%
Regular	3	15%
Mala	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Investigadora (2023).

Tabla 11*Igualdad de oportunidades*

Ítem	Cantidad	Frecuencia
Si	16	80%
No	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Investigadora (2023).**Tabla 12***Motivación laboral*

Ítem	Cantidad	Frecuencia
Si	18	90%
A veces	0	0%
Casi nunca	1	5%
No	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Investigadora (2023).**Tabla 13***Factores que brindan mayor motivación*

Ítem	Cantidad	Frecuencia
Incentivo económico	3	15%
Reconocimiento del jefe	11	55%
Reconocimiento de los compañeros	0	0%
Premios	0	0%
Días de descanso	3	15%
Eventos de integración	0	0%
Posibilidad de ascenso laboral	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Investigadora (2023).

Tabla 14*Dirección del jefe al equipo de trabajo*

Ítem	Cantidad	Frecuencia
Si	19	95%
No	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Investigadora (2023).**Tabla 15***Influencia de la motivación del jefe*

Ítem	Cantidad	Frecuencia
Mucho	15	75%
Poco	1	5%
Nada	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Investigadora (2023).**Tabla 16***Calificación de las condiciones físicas del lugar de trabajo*

Ítem	Cantidad	Frecuencia
Excelentes	8	40%
Buenas	10	50%
Regulares	1	5%
Malas	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Investigadora (2023).

Tabla 17*Calificación de las compensaciones y recompensas*

Ítem	Cantidad	Frecuencia
Excelentes	3	15%
Buenas	3	15%
Regulares	0	0%
Malas	14	70%
Total	20	100%

*Fuente: Investigadora (2023).***Tabla 18***Inclusión de la opinión del personal*

Ítem	Cantidad	Frecuencia
Si	17	85%
A veces	1	5%
Casi nunca	0	0%
No	2	10%
Total	20	100%

*Fuente: Investigadora (2023).***Tabla 19***Manejo de conflictos en la empresa*

Ítem	Cantidad	Frecuencia
Excelente	9	45%
Bueno	8	40%
Regular	2	10%
Malo	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Investigadora (2023).

Anexo 2: Ficha de observación.

La observación de esta ficha será realizada en las instalaciones de “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”.

Objetivo 1: Identificar la situación actual del clima laboral de “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”.

Objetivo 2: Determinar las variables del clima organizacional que se encuentran presentes en “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”.

Indicaciones: La estudiante revisará cada aspecto planteado en la ficha de observación relacionado con el clima laboral y realizará las respectivas observaciones dentro de las instalaciones de la empresa. Los datos recolectados serán utilizados únicamente con fines investigativos.

Tabla 20

Anexo: Ficha de observación

CRITERIOS DE REVISIÓN (Condiciones físicas del Trabajo)	Escala de cumplimiento				Observaciones
	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	
Organización del espacio.					
Distribución de departamentos.					
Iluminación.					
Ventilación.					
Sonido (volumen de ruido).					
Higiene del área de trabajo.					
Instrumentos de higiene.					
Condición de los equipos de trabajo.					
Uniforme institucional.					
Registro de asistencia.					

Seguridad de las instalaciones (implementos de seguridad):

Extintor.

**Botiquín de primeros
auxilios.**

**Faja de seguridad para
levantar peso.**

Seguridad de las instalaciones (señalización):

**Señalética de
instrumentos contra
incendios.**

**Señalética de entradas y
salidas.**

**Señalética de salida de
emergencia.**

**Señalética de prohibido
fumar.**

**Señalética de equipos
de primeros auxilios.**

**Señalética de personal
autorizado.**

**Señaléticas de riesgo
eléctrico.**

**Señaléticas elementos
de protección personal.**

Fuente: Investigadora (2023).



Anexo 3: Formulario de entrevista.

Entrevista realizada al propietario de “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”, el Sr. Freddy Vera.

Objetivo 1: Identificar la situación actual del clima laboral de “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”.

Objetivo 2: Determinar las variables del clima organizacional que se encuentran presentes en “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”.

Indicaciones: Le solicitamos contestar con la mayor veracidad las preguntas aquí planteadas, agradeciendo de antemano que la información brindada sea veraz. Los datos recolectados serán utilizados únicamente con fines investigativos.

1. ¿La empresa cuenta con contratos de trabajo, manual de proceso y manual de funciones?
2. ¿Cómo percibe usted el clima laboral dentro de su empresa?
3. ¿Cómo es su relación como propietario con los trabajadores de su empresa?
4. ¿Cómo es la relación entre los trabajadores de la empresa?
5. ¿Cómo motiva a sus trabajadores?
6. ¿Cuál considera que es su estilo de liderazgo en la empresa?
7. ¿Cómo influye su liderazgo en el desempeño de los trabajadores?
8. ¿Cuáles son las principales formas de compensación y reconocimiento que se manejan en la empresa?
9. ¿Qué factores toma en consideración para asignarle una compensación o reconocimiento a uno de sus trabajadores?

10. ¿De qué manera considera que influye en una organización generar oportunidades de desarrollo profesional?
11. ¿Qué acciones realiza para retener al Recurso Humano de su empresa?
12. ¿Cómo se manejan los conflictos dentro de la empresa?
13. ¿Cómo fluye la comunicación entre los miembros de la empresa?
14. ¿Cómo considera que influye en los trabajadores la igualdad de oportunidades en su empresa?
15. ¿Qué aspectos toma en consideración para generar motivación en sus trabajadores?
16. ¿Qué aspectos del clima organizacional de su empresa le gustaría mejorar?

Anexo 4: Formulario de encuesta.

Objetivo 3: Evaluar cómo influyen las variables del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal.

Indicaciones: Le solicitamos a los trabajadores contestar con la mayor veracidad las preguntas aquí planteadas, agradeciendo de antemano que la información brindada sea veraz. Los datos recolectados serán utilizados únicamente con fines investigativos.

1. Sexo

- a) Femenino
- b) Masculino

2. ¿Qué edad tiene?

- a) 18- 25 años
- b) 26-35 años
- c) 36- 46 años
- d) >47 años

3. ¿Cómo calificaría ud su remuneración en relación a las actividades desarrolladas dentro de la empresa?

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

4. ¿Cómo calificaría ud las oportunidades de crecimiento que le ofrece la empresa?

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

5. Según su percepción, ¿la comunicación con los directivos de la empresa es?

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

6. Según su percepción, ¿la comunicación con los compañeros de la empresa es?

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

7. ¿Considera que dentro de la empresa hay igualdad de oportunidades?

- a) Si
- b) No

8. ¿Se siente motivado para desempeñar las actividades asignadas?

- a) Si
- b) A veces
- c) Casi nunca
- d) No

9. De los siguientes factores ¿cuáles considera que le brinda mayor motivación?

- a) Incentivo económico
- b) Reconocimientos del jefe
- c) Reconocimiento de los compañeros
- d) Premios
- e) Días de descanso sin cargo a vacaciones
- f) Eventos de integración
- g) Posibilidad de ascensos laboral

10. Según su percepción, ¿su jefe dirige adecuadamente al equipo de trabajo?

- a) Si
- b) No

11. ¿Qué tanto influye en su desempeño laboral la motivación por parte de su jefe?

- a) Mucho
- b) Poco
- c) Nada

12. ¿Cómo califica las condiciones físicas de su lugar de trabajo?

- a) Excelentes
- b) Buenas
- c) Regulares
- d) Malas

13. ¿Cómo percibe las compensaciones o recompensas que le ofrece la empresa actualmente por su trabajo?

- a) Excelentes
- b) Buenas
- c) Regulares
- d) Malas

14. ¿Siente usted que su opinión dentro de la empresa es respetada y tomada en consideración para mejoras de la misma?

- a) Si
- b) A veces
- c) Casi nunca
- d) No

15. ¿Considera que el manejo de los conflictos en el trabajo por parte del jefe es?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

Anexo 5: Evidencia de la entrevista al propietario de “Multicomercio La Fuente Balanceados Pronaca”

Imagen 1.



Elaboración: Propia de la autora.

Anexo 6: Evidencia de la encuesta realizada a los trabajadores.

Imagen 2.



Elaboración: Propia de la autora.