



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

SEDE  
ESMERALDAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA GRAN  
SORTEO FAMILIAR DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS

PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
GESTIÓN ESTRATÉGICA

AUTORA

VIELKA EDITH LÓPEZ SUÁREZ

ASESORA

MGT. YANINA PATRICIA BAZURTO ROA

OCTUBRE/2021

## **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 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

---

**Presidente Tribunal de Graduación**

Mgt. María de Lourdes Solís

---

**Lector 1**

Mgt. María de Lourdes Solís

---

**Lector 2**

Mgt. Luis Hidalgo

---

**Director de escuela**

Mgt. Gloria Holguín

---

**Director de Tesis**

Mgt. Yanina Bazurto

Esmeraldas, 27 de octubre de 2021

## **Autoría**

Yo, VIELKA EDITH LOPEZ SUAREZ, portadora de la cédula de ciudadanía N° 0803083104 declaro que el presente trabajo de investigación es de mi propia autoría, respetando las diferentes fuentes de información, realizando las debidas citas correspondientes.

---

VIELKA EDITH LOPEZ SUAREZ

CI: 0803083104

## **Dedicatoria**

El presente trabajo investigativo se lo dedico principalmente a Dios por permitir que se haga realidad esta meta, fruto del esfuerzo.

A mi madre Mercedes Suárez, a mis abuelos Arturo y Mercedes por su amor y sacrificio, a mi hija y mis hermanos quienes siempre están brindando su apoyo incondicional.

## **Agradecimiento**

Quiero expresar gratitud a mis docentes por haber compartido sus conocimientos.

A mi asesora Mgt. Yanina Bazurto Roa por su apoyo y dirección en todo este tiempo de desarrollo de este trabajo de investigación.

A la empresa por darme la oportunidad de realizar esta investigación.

# Índice

INTRODUCCIÓN .....	1
Presentación del tema de investigación.....	1
Planteamiento del problema: problemática, pregunta científica .....	1
Justificación.....	2
Objetivos .....	3
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO.....	4
1.1. Bases teórico-científicas.....	4
1.1.1. Definición de clima laboral .....	4
1.1.2. Dimensiones del clima laboral .....	4
1.1.3. Factores que influyen en el clima laboral .....	5
1.1.4. Productividad laboral.....	6
1.2. Antecedentes .....	7
1.3. Marco legal.....	9
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA .....	12
2.1. Tipo de estudio .....	12
2.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables .....	12
2.3. Métodos.....	16
2.4. Población y muestra .....	16
2.5. Técnicas e instrumentos .....	16
2.6. Análisis de datos .....	17
CAPÍTULO 3. RESULTADOS.....	18
3.1. Información descriptiva de los trabajadores encuestados .....	18
3.2. Resultados de la encuesta sobre clima laboral .....	18
3.3. Propuesta de mejoras del clima laboral en la empresa.....	24
CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN .....	27
RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	34
ANEXO .....	36

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Información personal de los encuestados</i> .....	18
<b>Tabla 2.</b> <i>Nivel de satisfacción de servidores administrativos</i> .....	19
<b>Tabla 3.</b> <i>Grado de motivación</i> .....	20
<b>Tabla 4.</b> <i>Capacidad de integración e iniciativa en el trabajo en equipo</i> .....	21
<b>Tabla 5.</b> <i>Responsabilidad en su trabajo</i> .....	21
<b>Tabla 6.</b> <i>Nivel de efectividad en solución de problemas</i> .....	22
<b>Tabla 7.</b> <i>Efectividad de los canales de comunicación</i> .....	22
<b>Tabla 8.</b> <i>Ámbito organizativo empresarial</i> .....	23
<b>Tabla 9.</b> <i>Aspectos administrativos</i> .....	24
<b>Tabla 10.</b> <i>Plan de mejoras a aplicarse en la empresa GRAN SORTEO FAMILIAR de la ciudad Esmeraldas en el año 2021</i> .....	25

## **Resumen**

El clima laboral es uno de los factores esenciales para el desempeño de los trabajadores, sobre el cual incide una serie de componentes que es necesario conocer para aplicar las acciones necesarias para su mejora. Bajo ese precepto, la presente investigación tuvo como objetivo general saber cómo perciben los trabajadores el clima laboral en la empresa GRAN SORTEO FAMILIAR de la ciudad de Esmeraldas. Se realizó un estudio de tipo cuantitativo, con un diseño no experimental, aplicando como técnica el cuestionario Escala Clima Laboral aplicado a una muestra de 20 trabajadores que se desempeñan en el cantón Esmeraldas. El resultado principal fue que la situación actual del clima laboral de la empresa puede describirse como positiva, si se toman en cuenta el nivel de satisfacción de servidores administrativos, su grado de motivación, la capacidad de integración e iniciativa del trabajo en equipo, la responsabilidad en su trabajo, el nivel de efectividad en solución de problemas, la efectividad de los canales de comunicación, el ámbito organizativo empresarial y los aspectos administrativos analizados, en relación con la percepción de los trabajadores encuestados es favorable. La conclusión fue que, si bien en todas las dimensiones se aprecian valores positivos, debe mencionarse que algunos aspectos deben mejorarse para alcanzar un nivel óptimo de clima laboral, por lo que se propone acciones concretas como establecer canales de comunicación adecuados, establecer un sistema de seguimiento y control de las actividades que realizan los trabajadores y mejorar los procesos de evaluación del desempeño, entre otras.

**Palabras clave:** clima laboral, desempeño, comunicación, motivación, ámbito empresarial, evaluación.

## **Abstract**

The work environment is one of the essential factors for the performance of workers, on which a series of components affect that it is necessary to know to apply the necessary actions for its improvement. Under this precept, the present investigation had as a general objective to know how workers perceive the work environment in the GRAN SORTEO FAMILIAR company in the city of Esmeraldas. A quantitative study was carried out, with a non-experimental design, applying as a technique the Labor Climate Scale questionnaire applied to a sample of 20 workers who work in the Esmeraldas canton. The main result was that the current situation of the company's work environment can be described as positive, if the level of satisfaction of administrative servants, their degree of motivation, the capacity for integration and initiative of teamwork, responsibility are taken into account. In their work, the level of effectiveness in solving problems, the effectiveness of the communication channels, the business organization environment and the administrative aspects analyzed, in relation to the perception of the workers surveyed is favorable. The conclusion was that, although positive values are appreciated in all dimensions, it should be mentioned that some aspects must be improved to achieve an optimal level of work environment, for which concrete actions are proposed such as establishing adequate communication channels, establishing a system of monitoring and control of the activities carried out by workers and improving performance evaluation processes, among others.

**Keywords:** work climate, performance, communication, motivation, interpersonal relationships, sense of belonging.

# **INTRODUCCIÓN**

## **Presentación del tema de investigación**

Se considera clima laboral el entorno humano y espacio físico donde los funcionarios realizan su trabajo a diario. Un buen clima laboral interviene en la satisfacción y por lo tanto en el desempeño laboral (Barzola et al. 2017).

Desarrollar actividades laborales en empresas que dispongan de un buen clima laboral o ambiente de trabajo genera confort en los empleados; es decir, estos se encuentran en un entorno que les ofrece comodidad y esto al mismo tiempo genera que el nivel de productividad no disminuya. Por otro lado, se destaca que los factores involucrados en la oferta de un excelente clima laboral comprenden la confianza, motivación, reconocimiento, liderazgo, acertadas relaciones interpersonales y un excelente sentido de apoyo, con la presencia de estos las entidades podrán contar con un entorno apto y agradable para que los trabajadores realicen sus actividades de forma oportuna.

Adicional a lo mencionado, es esencial identificar y establecer de manera oportuna las principales problemáticas que generan un clima laboral no adecuado para trabajar y al mismo tiempo medir el impacto que tendrán las consecuencias de estas ya que no sólo afectarán a las actividades del personal, sino a toda la empresa.

EL GRAN SORTEO FAMILIAR es una empresa que se dedica al entretenimiento en horario estelar transmitida por la señal Telemar canal 23. La empresa inició sus operaciones el 27 de mayo del 2016, en el cantón Esmeraldas, y cuenta en la actualidad con un total de 22 trabajadores que se desempeñan en diferentes funciones de acuerdo con su formación profesional o habilidades requeridas.

## **Planteamiento del problema: problemática, pregunta científica**

Conociendo la actividad que desempeñan la empresa EL GRAN SORTEO FAMILIAR, es importante destacar que, para cumplir con sus objetivos, es necesario que el personal cuente con un ambiente agradable en el cual puede cumplir satisfactoriamente sus actividades, ya que en cada entidad laboral el clima de trabajo debe otorgar a los empleados la comodidad necesaria para que ellos desarrollen acertadamente sus actividades.

La problemática de la investigación existente en la empresa radica en las relaciones interpersonales entre los miembros del departamento administrativo, el departamento de personal, y el departamento de ventas, lo que dificulta alcanzar las metas planteadas por la empresa. Las principales dificultades identificadas en el estudio exploratorio se manifiestan en aspectos como la falta de trabajo en equipo, la inadecuada comunicación entre los trabajadores y directivos, la falta de cooperación y motivación, así como la ausencia de compromiso institucional, lo que genera un clima laboral desfavorable que afecta el desempeño laboral. A partir de esa descripción general se establece la pregunta científica relacionada con el tema de investigación.

¿Cómo perciben el clima laboral los trabajadores en la empresa GRAN SORTEO FAMILIAR de la ciudad de Esmeraldas?

### **Justificación**

Debido a que el estudio del clima laboral en muchas empresas no ha sido muy concurrente, se establece la presente investigación como una oportunidad para conocer a mayor detalle este parámetro de condiciones de las empresas en relación con sus trabajadores, además de servir como herramienta para investigaciones que realicen a futuro y se encuentren relacionadas con el contexto académico presentado.

Con este estudio se identificaron las principales afectaciones que tiene la empresa GRAN SORTEO FAMILIAR en la ciudad de Esmeraldas empleando metodologías estratégicas que mediante la aplicación de técnicas de investigación permitan recolectar la información necesaria para desarrollar de forma puntual su situación.

Una vez identificados los factores que influyen al clima laboral de la entidad, es posible adoptar medidas concretas para incrementar la productividad de esta en general, ya que los colaboradores se sentirán satisfechos por el entorno en el que se desarrollan y esto a su vez, va a permitir que las tomas de decisiones realizadas sean acertadas y favorezcan al bienestar de los trabajadores.

Con el presente plan de investigación la empresa se beneficia de tal manera que puede disponer de mayor conocimiento sobre la percepción que tiene el personal que labora en ella sobre el clima laboral, su compromiso institucional y el trabajo en equipo, entre otros,

así como cumplir con los objetivos propuestos en su estrategia de desarrollo. En razón de ello se plantean los siguientes objetivos.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar el clima laboral en la empresa GRAN SORTEO FAMILIAR de la ciudad Esmeraldas en el año 2020.

### **Objetivos específicos**

- Describir la situación actual del clima laboral de la empresa GRAN SORTEO FAMILIAR en la ciudad de Esmeraldas.
- Determinar las dimensiones que influyen en el clima laboral de la empresa GRAN SORTEO FAMILIAR en la ciudad de Esmeraldas.
- Proponer un plan de mejoras a la empresa EL GRAN SORTEO FAMILIAR.

# **CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO**

## **1.1. Bases teórico-científicas**

### **1.1.1. Definición de clima laboral**

El entorno de trabajo se puede definir como el indicador básico de la supervivencia de la empresa y está restringido por múltiples cuestiones: a partir de las reglas de funcionamiento internas, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y los equipos Gan y Triginé (2012) .

Por lo tanto, Bravo y Calderón (2017) dicen que:

En la sociedad actual es de vital importancia que todas las instituciones de cualquier índole conserven un ambiente laboral favorable, ya que al ser el talento humano uno de los factores importante en el proceso productivo, se los debe mantener en un clima excelente donde se sientan a gusto sabiendo que sus expectativas se cubren, permitiendo que tengan un mejor nivel de vida, alcanzando sus objetivos personales y organizacionales teniendo el reconocimiento de sus logros y distinguirse de los demás. (p.133)

Después de lo anterior expuesto es muy importante destacar que el éxito de cualquier empresa depende en gran medida de la motivación de sus empleados. El desempeño de los trabajadores muchas veces es deficiente a la falta de aspectos de gestión de recursos humanos, como el reconocimiento de los empleados que se desempeñan bien, las malas condiciones de trabajo, la ausencia de un sistema de evaluación del desempeño y la mala retroalimentación sobre el resultado del desempeño.

Jimenez Bonilla y Jimenez Bonilla (2016) aportan que:

Para un buen clima laboral hay que considerar un buen ambiente físico donde el empleado se sienta cómodo con su infraestructura, esto también servirá para otorgar una buena atención al cliente, también debe estar acompañado por un ambiente social agradable donde se maneje el compañerismo y se destaque el trabajo en equipo, dejando la competitividad para con otras empresas (p. 28)

### **1.1.2. Dimensiones del clima laboral**

En los estudios consultados para la investigación se plantean ocho dimensiones del clima laboral, las que se relacionan brevemente a continuación según la exposición de Bordas (2016).

- **Autonomía:** grado en que los miembros de la organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar cada paso a sus superiores y en general, el grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.
- **Cooperación y apoyo:** grado en que los miembros perciben que en la empresa existe un buen ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo a su desarrollo en la empresa.
- **Reconocimiento:** grado en que los miembros de la empresa perciben que reciben un reconocimiento adecuado a su trabajo y su contribución a la misma.
- **Organización y estructura:** grado en que los miembros perciben que los procesos de trabajo están bien organizados y coordinados, son claros y eficientes, sin excesivas restricciones organizacionales o formulismos burocráticos.
- **Innovación:** grado en que los miembros perciben que existe receptividad para expresar e implantar nuevas ideas, métodos y procedimientos y en general, para la creatividad y el cambio, aceptando los riesgos que supone.
- **Transparencia y equidad:** grado en que los miembros de la organización perciben que las prácticas y políticas organizacionales son claras, equitativas y no arbitrarias, especialmente en cuanto a valoración del desempeño y oportunidades de promoción.
- **Motivación:** grado en que los miembros perciben que en la organización se pone énfasis y se motiva el buen desempeño y la producción destacada, generándose implicación y compromiso con la actividad realizada.
- **Liderazgo:** modo en que los miembros de la organización perciben a la dirección y a los líderes, su comportamiento, así como su estilo de relación con el resto de los empleados.

### **1.1.3. Factores que influyen en el clima laboral**

Los autores consultados identifican diferentes factores que influyen para obtener un buen clima laboral:

- **Independencia.** La independencia mide el grado de autonomía de las personas en la ejecución de sus tareas diarias (Bordas, 2016).

- Condiciones físicas. Las condiciones físicas que se encuentran realizando las actividades diarias los trabajadores como: espacio físico, iluminación, materiales disponibles para llevar a cabo las actividades, higiene, etc (Bravo y Calderón, 2017).
- Liderazgo. Mide la capacidad de los líderes para relacionarse con los empleados, si genera un clima laboral óptimo para cumplir con los objetivos de la organización (Gan y Triguiné, 2012).
- Implicación. Es el grado de entrega de los empleados hacia la empresa (Bravo y Calderón, 2017).
- Reconocimiento. Se trata de investigar si la empresa tiene un método de reconocimiento del trabajo eficiente y eficaz realizado por los trabajadores (Gan y Triguiné, 2012).
- Igualdad. Es un valor que mide si todos los trabajadores de la empresa son tratados con criterios justos (Bravo y Calderón, 2017).

#### **1.1.4. Productividad laboral**

Para Mendoza (2018) “La productividad es la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema” (p. 14).

Un clima positivo favorece el cumplimiento de los objetivos generales que persigue la organización a partir de la existencia de un mayor sentimiento de pertenencia hacia ella. Por el contrario, un clima negativo supone una falta de identificación con sus objetivos y metas, así como un deterioro del ambiente de trabajo, que ocasiona situaciones de conflicto, bajo rendimiento, ausencias e ineficacia. (Salazar Estrada et al., 2009)

Con referencia a lo anterior, el clima laboral influye mucho en la productividad por ende si la empresa goza de un buen clima el trabajador realizará sus actividades de forma eficaz y así cumplirá con los objetivos establecidos por la misma, caso contrario la empresa no obtendrá los resultados esperados por el trabajador y la productividad disminuirá.

El ambiente de trabajo incluye un espacio físico amigable, bien diseñado, seguro, buen equipamiento y comunicación efectiva, que mejorará la productividad. Al medir la

productividad se puede consolidar los esfuerzos realizados por los trabajadores de la empresa, así conocer el nivel de desempeño de cada uno.

## **1.2. Antecedentes**

Para la realización del plan de investigación se han examinado varias investigaciones previas, desde el punto de vista de los objetivos planteados por sus autores, la metodología, resultados obtenidos y conclusiones.

En la tesis de Sandoval (2016) se planteó como objetivo general analizar el clima laboral de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Empresa Pública Agencia Esmeraldas Centro, para contribuir en el desempeño laboral de los trabajadores. En el desarrollo de esta se basó en los tipos de investigación descriptivo y de campo, para efectuar el trabajo investigativo utilizó los métodos de investigación deductivo, inductivo y estadístico para la obtención de información realizó técnicas como entrevista la misma que estuvo destinada al Gerente Provincial y a los jefes de área.

La encuesta constó de seis preguntas abiertas y se empleó la encuesta a los trabajadores de la Agencia CNT EP Esmeraldas Centro elaborada con 12 preguntas cerradas pudiendo concluir que en el desarrollo del trabajo se pudo identificar los factores que afectan al clima laboral de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Agencia Esmeraldas Centro, mencionando en gran parte a la falta de motivación a los trabajadores, inexistencia de incentivos, inadecuados canales de comunicación, además un porcentaje alto considera que no recibe un trato equitativo, desarrollando sus actividades diarias en un ambiente de injusticia.

En otra investigación realizada por Preciado (2018) estableció como objetivo general analizar el clima laboral de los servidores administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Esmeraldas. Su investigación fue de tipo cuantitativa con alcance exploratoria lo que permitió relacionarse con los servidores administrativos que laboraban en la institución y de esa manera observar los factores del clima organizacional que actúan dentro del GADPE.

Para dicha investigación utilizó la técnica directa de la encuesta obteniendo como resultado los factores que inciden de manera positiva y negativa, el grado de satisfacción laboral que poseen los empleados del GADPE por medio de intervalos de semaforización

satisfactorio, preventivo y riesgo en donde se determinó que en el GADPE existe un entorno laboral degradado, donde los empleados no están de acuerdo con ciertos aspectos que intervienen en el desempeño laboral.

Otra investigación relevante se planteó como objetivo general analizar el clima laboral de los servidores administrativos de Autoridad Portuaria de Esmeraldas; fue realizada por Mendoza (2018), para la investigación se eligió la modalidad cualitativa se pudo denotar el estudio exploratorio, el cual se centró en examinar un tema o problema de investigación poco estudiado de igual manera se utilizó el estudio descriptivo y explicativo. Se tomó el cuestionario validado de Quiñonez (2016) con preguntas formuladas para los servidores administrativos en donde obtuvo como resultado que la situación laboral del grupo de servidores administrativos se encuentra con algunas deficiencias esto se debe a la carencia de motivación, estímulo o reconocimiento a los colaboradores por excelente trabajo.

Se analizó bajo los mismos criterios la investigación de Barzola et al. (2017) titulada “Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador”, cuyo objetivo general fue diagnosticar el clima laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua para que contribuya a la mejora del desempeño de las funciones de los servidores públicos. La investigación se basó en el método de investigación científica, los datos fueron analizados a través de una encuesta realizada a 100 funcionarios públicos. Se obtuvo que el equipo de trabajo no es funcional por lo que afecta en el desempeño de sus labores, además el espacio físico no define con exactitud la comodidad para llevar a cabo sus actividades laborales.

Por su parte Machado y Alvarado (2017) realizaron una investigación titulada “Análisis del clima organizacional de la empresa matriz IIASA de la ciudad de Guayaquil”, que tuvo como objetivo diseñar estrategias que permitan mejorar el clima laboral dentro de la empresa IIASA de la ciudad de Guayaquil. La investigación se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo y explicativo, utilizando como instrumento la encuesta. El resultado obtenido plantea que es latente la necesidad de implementar estrategias gerenciales que mejoren el clima organizacional dentro de la empresa, desarrollar actividades que promuevan la integración y trabajo en equipo, incrementen la motivación y productividad de cada colaborador, para el logro de los objetivos y metas propuesta por la organización.

Otro antecedente importante es el estudio realizado por Tamayo y Romero (2019) con el tema “El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero-agosto 2018”, donde se plantearon como objetivo determinar las relaciones en esas dos variables y sus manifestaciones en la entidad. Para su desarrollo realizaron una investigación cuantitativa, con diseño correlacional para medir el grado de relación entre las variables, mediante la aplicación de una encuesta a los trabajadores incluidos en la muestra. Como resultado obtuvieron que las relaciones entre las variables se muestran más estrechas en aspectos como la adaptación, la satisfacción de necesidades y el equilibrio emocional.

Finalmente interesa destacar el estudio de Delgado y Saltos (2018), titulado “Análisis del clima laboral y su influencia en la calidad de atención al cliente en COAC Cámara de Comercio del Cantón Bolívar”, realizado con el objetivo de analizar la influencia del clima laboral en la atención a los clientes. En su metodología destaca el estudio bibliográfico y de campo realizado con los métodos descriptivo, deductivo, inductivo y correlacional.

Como técnicas utilizaron la encuesta y el análisis estadístico para representar de manera gráfica y porcentual los resultados del estudio de campo. Su resultado fue que las variables evaluadas presentan valores diferenciales entre el clima de trabajo y la calidad de atención al cliente; y que existe una mejor interacción ligada a los procesos internos de la empresa, evidenciándose su prevalencia sobre los externos; la brecha existente, ratifica la importancia en centrar esfuerzos para mejorar la interacción con los socios, en cuanto a capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

### **1.3. Marco legal**

En el marco legal de la investigación se identificaron y explicaron los principios y normas jurídicas esenciales en que se fundamente legalmente el tema de investigación, y en particular las obligaciones de los empleadores en cuanto a las condiciones de trabajo que deben crear para un clima laboral positivo.

El contexto general es el que establece la Constitución de la República del Ecuador (2008), en cuyo artículo 33 reconoce al trabajo como un deber social y un derecho económico de las personas que le permite llevar una vida digna y satisfacer las

necesidades propias y las de su familia; el responsable de garantizar el ejercicio efectivo de ese derecho es el Estado, a quien le corresponde crear las condiciones materiales e institucionales para que haya pleno respeto a la dignidad del trabajador, una remuneración justa, desempeño del trabajo en un ambiente saludable, y la libertad para escoger libremente oficio u empleo.

Asimismo, en su artículo 326 la Constitución asegura una protección reforzada a los derechos de los trabajadores, al declararlos irrenunciables e intangibles, lo que tiene como consecuencia que toda estipulación que afecte o limite el ejercicio de los derechos laborales es nula y no produce ningún efecto. Otro de los principios que rigen ese derecho es la igual remuneración por igual trabajo, y el derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

La norma que desarrolla el contenido y alcance de esos derechos es el Código del Trabajo (2005), del que cabe resaltar el artículo 3 donde se reconoce la libertad de trabajo y contratación, en virtud de la cual el trabajador es libre para dedicarse a la labor, profesión u oficio de su preferencia, sin que pueda ser obligada a realizar un trabajo que no desee, ni de forma gratuita excepto que le sea impuesto por la ley. Fuera de los casos excepcionales previsto en la ley, nadie estará obligado a realizar un trabajo sino amparado en un contrato y con la remuneración correspondiente. Como principio se establece que todo trabajo debe ser remunerado.

La forma básica de iniciar una relación laboral es el contrato individual de trabajo previsto en el artículo 8 del Código, definido como un convenio entre el trabajador y el empleador, donde el primero presta sus servicios lícitos y personales, bajo relación de dependencia del empleador, a cambio de una remuneración fijada previamente en el convenio, la ley o el contrato colectivo de trabajo, o la costumbre seguida de acuerdo con el tipo de trabajo y contrato.

No obstante, la libertad para fijar la remuneración, en ningún caso debe ser inferior a la fijada en la legislación vigente; es decir, al salario básico unificado del trabajador en general que cada año es revisado, y que para el actual 2021 es de 400 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica. Ese salario básico, de conformidad con lo prescrito en el artículo 11 del Código, es la mínima cantidad que puede recibir el trabajador de su empleador, y no incluye otros ingresos provenientes de trabajos extraordinarios,

suplementarios, comisiones, viáticos, remuneraciones excepcionales, subsidios extraordinarios o cualquier otro tipo de remuneración ocasional que reciba el trabajador.

De lo dicho se comprende que la existencia de un clima laboral adecuado no es solo una necesidad de los trabajadores, sino una exigencia constitucional y legal para hacer efectivos sus derechos, asegurar su salud y desempeño en un ambiente adecuado, y recibir las prestaciones y remuneraciones acorde al trabajo realizado, lo que además influye en el clima laboral, la satisfacción laboral y el compromiso con la empresa y sus objetivos.

## CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de estudio

El tipo de estudio que se desarrolló es una investigación de tipo cuantitativa para obtener información necesaria con alcance descriptivo, que permitió conseguir los objetivos de la investigación, donde los resultados obtenidos en el marco teórico fueron utilizados para analizar y discutir los datos que arrojó la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

### 2.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables

El funcionamiento de esta variable es el siguiente:

*Operacionalización de la variable del clima laboral*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>
<b>Clima Laboral</b> El entorno de trabajo se define como es el indicador básico de la supervivencia de la empresa y está restringido por múltiples cuestiones: a partir de las reglas de funcionamiento internas, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y los equipos Gan y Triginé (2012).	Nivel de satisfacción  Grado de motivación	-Existen oportunidades de progresar en la empresa -Se siente comprometido con el éxito de la empresa -El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos -Tiene acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo -Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	Escala Clima Laboral CL-SPC de la investigadora Sonia Palma Carrillo (2004).

	<p>Capacidad de integración e iniciativa en el trabajo en equipo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El jefe se interesa por el éxito de sus empleados</li> <li>-Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo</li> <li>-En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo</li> <li>-En la oficina la información fluye adecuadamente</li> <li>-Los objetivos de trabajo son retadores</li>   <li>-Participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo</li> <li>-Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la empresa</li> <li>-La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea</li> <li>-En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.</li> <li>-Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad</li> <li>-Se valoran los niveles de desempeño</li> <li>-Los trabajadores están comprometidos con la empresa</li> <li>-Recibe preparación necesaria para realizar su trabajo</li> </ul>	
--	--	--	--

	<p>Responsabilidad en su trabajo</p> <p>Nivel de efectividad en solución de problemas</p> <p>Efectividad de los canales de comunicación</p>	<p>-Existen suficientes canales de comunicación</p> <p>-El grupo con el que trabajan funcionan como un equipo bien integrado.</p> <p>-Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros</p> <p>-En la oficina se hacen mejorar las cosas cada día</p> <p>-Las responsabilidades de su puesto están claramente definidas</p> <p>-Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía</p> <p>-Cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede</p> <p>-Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo personal</p> <p>-Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal</p> <p>-Existe un sistema para el seguimiento y control de las actividades</p> <p>-En la empresa se afrontan y superan los obstáculos</p> <p>-Existe una buena administración de los recursos</p>	
--	---	--	--

	<p>Ámbito organizativo empresarial</p> <p>Aspectos Administrativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Los jefes promueven la capacidad y es una tarea estimulante</li> <li>-La organización fomenta y promueve la comunicación</li> <li>-La remuneración es atractiva en comparación con la de otras empresas</li> <li>-La empresa promueve el desarrollo del personal</li> <li>-Los servicios de la empresa son motivos de orgullo personal</li>   <li>-Los objetivos del trabajo están claramente definidos</li> <li>-El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen</li> <li>-Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa</li> <li>-Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras</li> <li>-Hay clara definición de la visión, misión y valores en la empresa</li> </ul>	
--	--	--	--

### **2.3. Métodos**

Esta investigación se desarrolló con base en el método deductivo y analítico. Dávila (2006) dice que “el método deductivo es un sistema para organizar hechos conocidos y extraer conclusiones, lo cual se logra mediante una serie de enunciados que reciben el nombre de silogismos (p.184); por su parte Gutiérrez-Sánchez (1990 citado en Maya 2014, p. 13) define que “el método analítico distingue las partes de un todo y procede a la revisión ordenada de cada uno de los elementos por separado”.

El método deductivo se utilizó en la investigación para obtener generalizaciones a partir de los hechos concretos que se pudieron observar en la empresa, así como de los datos recopilados mediante el instrumento que se aplicó. El método analítico, por su parte, se utilizó para descomponer la categoría clima laboral en sus elementos esenciales y analizar cada uno por separado, para luego sistematizarlos y aplicarlos al estudio de la empresa GRAN SORTEO FAMILIAR en la ciudad de Esmeraldas.

El método inductivo se aplicó al análisis de los resultados teóricos y empíricos obtenidos a través de los datos objetivos mediante las encuestas que permitieron confirmar la información preliminar de la observación realizada. De acuerdo con los métodos aplicados, la investigación tiene un enfoque cuantitativo, en el cual según Hernández et. al. (2010) se “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

### **2.4. Población y muestra**

La empresa cuenta con 22 trabajadores en el cantón Esmeraldas. La población investigada fueron los trabajadores quienes conforman el objeto de estudio, a los cuales se les aplicó encuestas para reconocer su punto de vista sobre el clima laboral de la empresa. El instrumento se aplicó a 20 de ellos, pues los otros dos se encontraban de licencia laboral.

### **2.5. Técnicas e instrumentos**

Como técnica se aplicó la encuesta, para lo cual se utilizó un instrumento ya validado en otros estudios como es la Escala Clima Laboral CL-SPC, desarrollada por la investigadora Sonia Palma Carrillo (2004). Su aplicación permitió obtener resultados confiables por parte de los trabajadores encuestados, y luego se procedió a su representación porcentual ya análisis valorativo.

También se recoge información valorativa relacionada con el clima laboral mediante la medición de 40 ítems que van desde las oportunidades de progresar que existen hasta la definición de la visión, misión y valores de la empresa, los que son medidos con los indicadores Ninguno, Poco, Regular, Mucho y Siempre.

Los resultados obtenidos permitieron medir los indicadores nivel de satisfacción, grado de motivación, capacidad de integración e iniciativa en el trabajo en equipo, responsabilidad en su trabajo, nivel de efectividad en solución de problemas, efectividad de los canales de comunicación, el ámbito organizativo empresarial y los aspectos administrativos que inciden en el clima laboral.

## **2.6. Análisis de datos**

Una vez aplicado el instrumento se procedió a realizar un análisis de los datos obtenidos evidenciando la percepción de cada uno de los evaluados. Se mostraron los resultados tabulados en Excel con el porcentaje que presenten cada uno de los puntos analizados. Esto permitió dar sugerencias validas y que los directivos de la empresa tengan conocimiento sobre el clima laboral que se desempeña en la misma.

## CAPÍTULO 3. RESULTADOS

### 3.1. Información descriptiva de los trabajadores encuestados

La información descriptiva de los trabajadores se refiere a aquellos datos que permiten conocer la edad, sexo, perfil ocupacional y tiempo de servicios en la empresa, lo que permite determinar el valor de las respuestas que indicaron en cada uno de los ítems considerados para analizar el clima laboral en la empresa GRAN SORTEO FAMILIAR de la ciudad Esmeraldas en el año 2020; de los datos personales recogido en la Tabla 1 se deduce que por su experiencia están en condiciones de ofrecer respuestas adecuadas a las preguntas de acuerdo con su percepción.

**Tabla 1.**

*Información personal de los encuestados*

<b>Ítem</b>	<b>Valor</b>
Edad promedio	29.8 años
Sexo	Femenino: 10 Masculino: 10
Perfil ocupacional	Profesional: 2 Técnico: 0 Auxiliar: 2 Otro: 16
Tiempo se servicio en la empresa	Menor tiempo: 2 meses Mayor tiempo: 5 años

### 3.2. Resultados de la encuesta sobre clima laboral

La información valorativa recogida en el instrumento aplicado se corresponde con las principales dimensiones e indicadores, como son el nivel de satisfacción de servidores administrativos, el grado de motivación, la capacidad de integración e iniciativa en el trabajo en equipo, la responsabilidad en su trabajo, el nivel de efectividad en solución de problemas, la efectividad de los canales de comunicación, el ámbito organizativo empresarial y los aspectos administrativos; los resultados obtenidos en cada uno de las proposiciones recogidas en el instrumento se relacionan en las siguientes tablas con su respectivo análisis.

*Nivel de satisfacción de servidores administrativos*

En el ítem nivel de satisfacción de los servidores administrativos se incluyen los principales aspectos relacionados con esa variable, que está compuesta por un total de cinco elementos, cuyos valores porcentuales se reflejan en la Tabla 2. Entre los valores negativos el más bajo fue registrado en la existencia de oportunidades de progresar en la empresa, donde el 35% consideró que las oportunidades existentes son ninguna o muy pocas; mientras que el 35% manifestó que las oportunidades existentes son muchas, y que existen siempre.

En cuanto a los valores más altos de este ítem debe resaltarse el hecho de que los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa en un 80% (sumando las opciones mucho y todo), y poco en un 10%, el 25% manifestó que si existe apoyo por parte del supervisor para superar los obstáculos y el 55% dijo que no existe apoyo del supervisor para superar los obstáculos, mientras que la cooperación entre compañeros es igualmente alta con un valor de 30% que expresa que siempre existe como forma de trabajo, y un valor de 65% (sumando las opciones mucho y todo) que manifestó que existe cooperación.

**Tabla 2.**

*Nivel de satisfacción de servidores administrativos*

	<b>Proposiciones</b>	<b>Ninguno/ Nunca</b>	<b>Poco</b>	<b>Regular/ Algo</b>	<b>Mucho</b>	<b>Todo/ Siempre</b>
1	Existen oportunidades de progresar en la empresa	15%	20%	30%	30%	5%
2	Se siente comprometido con el éxito de la empresa		10%	10%	45%	35%
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	10%	15%	20%	45%	10%
4	Tiene acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo			25%	55%	20%
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí	5%		30%	35%	30%

#### *Grado de motivación*

Los datos sobre el grado de motivación se recogen en la Tabla 3, que se refiere a la actitud de los trabajadores en la ejecución de las labores que le corresponden, lo que influye evidentemente en el clima laboral que se percibe en la empresa. El mayor grado de motivación fue expresado en el ítem según el cual el jefe se interesa por el éxito de sus empleados, con un porcentaje de 55% para la opción mucho y 35% para la que indica que ese interés existe siempre por parte del jefe.

La siguiente opción es que cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo; y en ella se obtuvo el mayor porcentaje, donde el 65% seleccionó la opción mucho, para evidenciar que efectivamente se sienten motivados por la relación laboral que mantiene con su superior. El valor más bajo correspondió a la opción referida a la fluidez de la información en la oficina, donde se aprecia un 5% de falta de motivación, y en la posición extrema de siempre un 20%, con valores intermedios de 15% y 45% de motivación.

**Tabla 3.**

*Grado de motivación*

	<b>Proposiciones</b>	<b>Ninguno/ Nunca</b>	<b>Poco</b>	<b>Regular/ Algo</b>	<b>Mucho</b>	<b>Todo/ Siempre</b>
1	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados			10%	55%	35%
2	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo			15%	65%	20%
3	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo		10%	40%	40%	10%
4	En mi oficina, la información fluye adecuadamente	5%	10%	15%	45%	20%
5	Los objetivos de trabajo son retadores		10%	15%	50%	20%

*Capacidad de integración e iniciativa en el trabajo en equipo*

La capacidad de integración e iniciativa en el trabajo en equipo es otro de los indicadores que mide la situación del clima laboral en una empresa; de los datos recogidos con el instrumento aplicado y como se aprecia en la Tabla 4, la proposición que recibió mayor porcentaje de aprobación fue la que expresa que cada empleado se considera factor clave para el éxito de la empresa, con un 30% siempre y 60% que indicó la opción mucho; a esa variable le sigue en porcentaje la referida a que los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad, con un valor en la opción mucho de 65% y de siempre el 10%.

Los valores globales más bajos correspondieron a la proposición de que en los grupos de trabajo existe una relación armoniosa, donde el 15% negó que sea cierto, mientras el 20% indicó que esa circunstancia se da de manera regular en un 20% de las ocasiones de acuerdo con su experiencia; esa proposición fue seguida de la que afirma que el trabajador participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo, con un valor negativo de 20% para la opción nunca, y de un 15% para la opción siempre.

**Tabla 4.***Capacidad de integración e iniciativa en el trabajo en equipo*

	<b>Proposiciones</b>	<b>Ninguno/ Nunca</b>	<b>Poco</b>	<b>Regular/ Algo</b>	<b>Mucho</b>	<b>Todo/ Siempre</b>
1	Participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	20%	15%	15%	35%	15%
2	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la empresa			10%	60%	30%
3	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea	10%	10%	10%	65%	5%
4	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa	5%	15%	20%	35%	25%
5	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad		5%	20%	65%	10%

*Responsabilidad en su trabajo*

En la responsabilidad en su trabajo el indicador que obtuvo mayor porcentaje fue el referido a que el grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado (55%), mientras que la existencia de canales de comunicación fue el que menos puntaje obtuvo por parte de los encuestados, como se refleja en los resultados de la Tabla 5.

**Tabla 5.***Responsabilidad en su trabajo*

	<b>Proposiciones</b>	<b>Ninguno/ Nunca</b>	<b>Poco</b>	<b>Regular/ Algo</b>	<b>Mucho</b>	<b>Todo/ Siempre</b>
1	Se valoran los niveles de desempeño	5%	10%	55%	15%	15%
2	Los trabajadores están comprometidos con la empresa			25%	50%	25%
3	Recibe preparación necesaria para realizar su trabajo	15%	30%	20%	25%	10%
4	Existen suficientes canales de comunicación		20%	30%	35%	15%
5	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado		15%	30%	30%	25%

### *Nivel de efectividad en solución de problemas*

El nivel de efectividad en solución de problemas se midió a través de cinco indicadores como se parecía en la tabla 6. El que obtuvo mayor porcentaje fue el referido al reconocimiento que los jefes de áreas de trabajo manifiestan a sus colaboradores, así como la clara definición de las responsabilidades de cada puesto de trabajo. Los porcentajes más bajos se reflejan en que en la oficina se hacen mejor las cosas cada día, aunque en ningún caso son porcentajes considerablemente negativos, por lo que puede afirmarse que en general el nivel de efectividad en la solución de problemas es alto.

**Tabla 6.**

### *Nivel de efectividad en solución de problemas*

	<b>Proposiciones</b>	<b>Ninguno/ Nunca</b>	<b>Poco</b>	<b>Regular/ Algo</b>	<b>Mucho</b>	<b>Todo/ Siempre</b>
1	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros	5%	25%	35%	15%	20%
2	En la oficina, se hacen mejorar las cosas cada día		15%	45%	35%	5%
3	Las responsabilidades de su puesto están claramente definidas			20%	60%	20%
4	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía			40%	45%	15%
5	Cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede			35%	55%	10%

### *Efectividad de los canales de comunicación*

Respecto a la efectividad de los canales de comunicación todos los ítems obtuvieron un porcentaje favorable relativamente alto, siendo el de mayor valor positivo el que se refiere al cumplimiento de las tareas diarias y su influencia positiva en el desarrollo personal, seguida de la opción que indica que en la empresa se afrontan y superan los obstáculos que afectan el clima laboral. El porcentaje más bajo, como lo refleja la Tabla 7, corresponde a la existencia de un sistema de seguimiento y control de actividades.

**Tabla 7.**

### *Efectividad de los canales de comunicación*

	<b>Proposiciones</b>	<b>Ninguno/ Nunca</b>	<b>Poco</b>	<b>Regular/ Algo</b>	<b>Mucho</b>	<b>Todo/ Siempre</b>
1	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo personal			35%	55%	10%
2	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal			20%	60%	20%
3	Existe un sistema para el seguimiento y control de las actividades	10%	20%	25%	30%	15%
4	En la empresa, se afrontan y superan los obstáculos		5%	25%	50%	20%
5	Existe una buena administración de los recursos			15%	65%	20%

### *Ámbito organizativo empresarial*

En el ámbito organizativo empresarial se consideraron cinco ítems, y en todos ellos se expresaron diferentes porcentajes, aunque ninguno completamente negativo y más bien altos, como se aprecia en la Tabla 8. El mayor porcentaje corresponde a la percepción de que la remuneración es atractiva comparada con la de otras empresas del sector, mientras el más bajo se refiere a la promoción que hace la empresa, en cuanto al desarrollo personal de los trabajadores. En todos los casos los valores son considerablemente altos.

**Tabla 8.**

### *Ámbito organizativo empresarial*

	<b>Proposiciones</b>	<b>Ninguno/ Nunca</b>	<b>Poco</b>	<b>Regular/ Algo</b>	<b>Mucho</b>	<b>Todo/ Siempre</b>
1	Los jefes promueven la capacidad y es una tarea estimulante			15%	45%	20%
2	La organización fomenta y promueve la comunicación			10%	45%	30%
3	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras empresas			5%	40%	45%
4	La empresa promueve el desarrollo del personal			5%	50%	30%
5	Los servicios de la empresa son motivos de orgullo personal				35%	55%

### *Aspectos administrativos*

Los aspectos administrativos fueron separados en cinco ítems, como se refleja en la Tabla 9. El porcentaje más alto correspondió a la opción que indica que los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa, seguido de que el supervisor escucha los planteamientos de los trabajadores. El de menor porcentaje fue el que se refiere a la claridad en la definición de la visión, misión y valores en la empresa, donde alrededor de un tercio de los encuestados consideró que se hace pocas veces.

**Tabla 9.**

### *Aspectos administrativos*

<b>Proposiciones</b>	<b>Ninguno/ Nunca</b>	<b>Poco</b>	<b>Regular/ Algo</b>	<b>Mucho</b>	<b>Todo/ Siempre</b>
1 Los objetivos del trabajo están claramente definidos		10%	35%	35%	20%
2 El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen		15%	20%	40%	20%
3 Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa			30%	50%	20%
4 Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras		10%	35%	30%	25%
5 Hay clara definición de la visión, misión y valores en la empresa	5%	30%	20%	30%	20%

### **3.3. Propuesta de mejoras del clima laboral en la empresa**

Del resultado del estudio de campo se determina que en la empresa GRAN SORTEO FAMILIAR de la ciudad Esmeraldas existen factores que inciden de manera negativa en el clima laboral, por lo que es pertinente presentar algunas acciones que se deberían realizar para mejorar los indicadores en que los resultados fueron más bajos. Las principales acciones serían las que se indican en la siguiente Tabla 9, con su posible tiempo de ejecución y las personas encargadas de hacerlo, que serán los directivos de la empresa.

**Tabla 10.** Plan de mejoras a aplicarse en la empresa GRAN SORTEO FAMILIAR de la ciudad Esmeraldas en el año 2021

<b>Indicador</b>	<b>Actividad</b>	<b>Tiempo de ejecución</b>	<b>Ejecutor</b>
Grado de motivación	1. Debe trabajarse en mejorar la fluidez de la información entre los trabajadores y colaboradores, ya que la entrevista arrojó que los niveles actuales son bajos, lo que dificulta del desempeño de los trabajadores.	Permanente hasta alcanzar niveles óptimos de eficiencia de los canales de información.	Directivos de la empresa
Grado de motivación	2. Debe trabajarse en identificar las causas que inciden de manera negativa en la motivación de los trabajadores, pues los valores indicados por los encuestados fueron bajos, y como consecuencia se afecta el clima laboral y el estado anímico de los trabajadores.	Estudio de diagnóstico con un mes de duración.	Directivos de la empresa
Nivel de satisfacción de servidores administrativos	3. Deben adoptarse medidas para generar oportunidades de progreso en la empresa, con base en los resultados de la evaluación de desempeño, capacitación y habilidades de los trabajadores, para incrementar los valores actuales que donde la mayoría de los encuestados consideró que tales oportunidades no existen.	Permanente, con énfasis en el proceso de evaluación de desempeño y generación de oportunidades de ascenso.	Directivos de la empresa
Efectividad de los canales de comunicación	4. Debe incidirse con medidas concretas en los canales de comunicación existentes en la actualidad, que no garantizan la fluidez de la información y por tanto lleva a los trabajadores a realizar acciones o tomar decisiones	Permanente hasta alcanzar niveles óptimos de eficiencia de los canales de comunicación.	Directivos de la empresa

---

sin conocimiento suficiente de su posible repercusión o si se corresponde con su perfil ocupacional y puesto de trabajo concreto.

---

Ámbito administrativo de la empresa	5. Debe diseñarse y aplicarse un sistema eficiente de seguimiento y control de actividades que realizan los trabajadores, pues en la actualidad los parámetros que se emplean no son conocidos por todos, y los resultados no son tomados en cuenta para los ascensos, promociones o remuneraciones, como sería adecuado si se tuviera certeza del desempeño de cada uno de ellos.	Diseño del sistema en dos meses, aplicación permanente y amplia difusión entre los trabajadores.	Directivos de la empresa
-------------------------------------	--	--	--------------------------

Ámbito administrativo de la empresa	6. Finalmente, la empresa debe trabajar en una estrategia global que le permita fijar claramente aspectos como la visión, misión y valores que deben guiar su actuación hacia lo interno y hacia los clientes y proveedores, lo que le permitirá mejorar sensiblemente el clima laboral, el compromiso de los trabajadores con los fines y metas, y su posicionamiento en el mercado con relación a la competencia.	Diseño de la estrategia en un período de tres meses, seguida de un proceso de implementación y evaluación de resultados a mediano y largo plazo.	Directivos de la empresa
-------------------------------------	---	--	--------------------------

---

## CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo general analizar el clima laboral en la empresa GRAN SORTEO FAMILIAR de la ciudad Esmeraldas en el año 2020, para lo cual se realizó una descripción de su estructura y funcionamiento y se determinaron los factores que influyen en el clima laboral, con base en lo cual se hizo la propuesta de un plan de mejorar en los indicadores más importantes, como son el grado de motivación, el nivel de satisfacción de servidores administrativos, la efectividad de los canales de comunicación y el ámbito administrativo de la empresa. Como dimensiones de la variable clima laboral se analizaron los aspectos humanos, organizacionales, administrativos y el ámbito organizativo empresarial.

Los resultados de la encuesta fueron separados entre información descriptiva e información valorativa. La primera recoge los datos relativos a edad, sexo, perfil ocupacional y tiempo de trabajo en la empresa, de donde se pudo concluir que la mayoría de los encuestados tiene un tiempo de servicios entre los 2 y 5 años, por lo que su experiencia es significativa para manifestarse con base sólida sobre el clima laboral bajo que se desempeñan.

Por su parte la información valorativa recogida con la encuesta se refiere a las dimensiones e indicadores antes mencionados. El indicador nivel de satisfacción de servidores administrativos se apreció un porcentaje considerablemente bajo en cuanto a la existencia de oportunidades para progresar e la empresa, mientras al más alto fue el correspondiente al compromiso con la empresa y la cooperación entre compañeros.

Ese resultado puede tener impacto negativo en el funcionamiento general de la empresa, por cuanto los colaboradores que ocupan cargos directivos son esenciales para general un clima laboral favorable que irradie hacia los demás trabajadores. Si existe insatisfacción en el nivel directivo éste necesariamente afectará el alcance de los objetivos de la empresa, pues si en ese nivel el clima laboral es desfavorable mal podrían construir un clima favorable entre los trabajadores.

La información obtenida contrasta con los resultados que reflejó la investigación realizada por Sandoval (2016) que se analizó en los antecedentes, donde la falta de motivación de los trabajadores, como uno de los factores que incide en la calidad del clima laboral se debió a las dificultades en la comunicación y malas relaciones con los compañeros de trabajo, de donde se deduce que si esas relaciones no son buenas el clima laboral puede ser negativo.

Por tanto, es necesario que entre el nivel directivo y los trabajadores exista una adecuada y fluida comunicación en un ambiente de confianza, respeto y reconocimiento mutuo y cooperación en aras de los objetivos comunes, situación que no existe de manera óptima en la empresa objeto de

investigación, donde la insatisfacción laboral genera un clima laboral deficitario en toda la estructura empresarial con consecuencias negativas para los trabajadores y los procesos que se realizan en la empresa.

En el indicador grado de motivación obtuvo un valor positivo considerablemente alto el ítem que se refiere a al interés que expresa el jefe con el éxito de sus trabajadores, el cual según los datos existe siempre sin importar las circunstancias. Ello se relaciona con otro ítem de alta aprobación como es los niveles de éxito que obtiene cada trabajador, lo que demuestra que la iniciativa que se permite a los mismos y el reconocimiento de sus logros influye en el clima laboral de manera positiva.

El resultado contrasta con el obtenido por Preciado (2018), donde la inexistencia de dificultades en las relaciones de los jefes con los subordinados, unido a otras condiciones materiales en el entorno laboral, han generado la existencia de un clima laboral degradado y defectuoso que se refleja en la actitud negativa de los colaboradores ante el trabajo, afectando el desempeño laboral y la motivación, y por supuesto a productividad.

De lo expresado se deduce que entre los trabajadores y directivos de la empresa GRAN SORTEO FAMILIAR existe motivación para alcanzar los objetivos individuales y colectivos, superar las dificultades y alcanzar el éxito como resultado de su desempeño, lo que se relaciona directamente con el nivel de iniciativa que se permite a los colaboradores en el desarrollo de sus obligaciones laborales lo que resulta muy positivo para la empresa.

En el indicador que mide la capacidad de integración e iniciativa en el trabajo en equipo los encuestados manifestaron que en su condición de empleados constituyen un factor clave para el éxito de la empresa y para alcanzar sus objetivos, lo que se manifiesta además en su intervención activa en la toma de decisiones en las cuestiones trascendentales de la empresa.

Sin embargo, no deben dejar de mencionarse aspectos negativos relacionados con las relaciones entre los trabajadores, que no siempre son armoniosas, y la participación en definir los objetivos de la empresa, por lo que se considera que en ello debería trabajarse más como una condición para mejorar el clima laboral.

En cuanto a la responsabilidad en el trabajo la mayoría de los encuestados resaltó la integración del grupo de trabajo que funciona como un equipo, aunque señalaron asimismo que las dificultades existentes en los canales de comunicación afectan las relaciones ente los compañeros, por lo cual en la propuesta de medidas a aplicarse debe trabajar sobre esos factores que si bien no son críticos, sí afectan negativamente el clima laboral.

La relación entre clima laboral y trabajo en equipo fue resaltada por Barzola et al. (2017, donde se señala como resultado de su investigación que la existencia de un equipo de trabajo disfuncional afecta el desempeño laboral, lo cual combinado con otros factores como el espacio físico insuficiente y la falta de comodidad del puesto de trabajo incide negativamente en el clima laboral de la empresa.

En cuanto a la efectividad de los canales de comunicación el valor más alto expresado correspondió al cumplimiento de las tareas diarias y su influencia en el desarrollo personal de los trabajadores, aunque la falta de un mecanismo de seguimiento y control de sus actividades incide de manera negativa en dicha efectividad, pues para un adecuado desempeño de las tareas es necesaria la adecuada comunicación, oportuna y en el momento que se requiera como base para tomar decisiones.

En los ámbitos de organización y administración los resultados obtenidos en general fueron positivos, aunque deben señalarse que en la organización empresarial se expresaron dificultades en la promoción del desarrollo personal de sus trabajadores por parte de la empresa; en el ámbito administrativo las principales dificultades se refieren a la falta de definición en la misión, misión y valores empresariales, lo que incide a su vez negativamente en el clima laboral y la satisfacción de los colaboradores con el rol que desempeñan y sus resultados.

Al efecto, es importante remarcar lo expresado por Machado y Alvarado (2017), en cuanto a que el desarrollo de actividades que promuevan la integración y trabajo en equipo es un factor que incrementa la motivación y productividad de cada colaborador, lo cual resulta imprescindible para el logro de los objetivos y metas propuesta por la empresa.

De los resultados de la encuesta aplicada y su generalización se puede presentar como una valoración general que existe un clima laboral favorable en la GRAN SORTEO FAMILIAR en la ciudad de Esmeraldas, aunque se debe trabajar en aspectos básicos como la definición de objetivos, misión, visión y valores empresariales, así como en la efectividad de la comunicación y la promoción de los trabajadores con base en sus resultados.

El desarrollo del estudio representa una contribución importante al conocimiento del clima laboral desde el punto de vista teórico y empírico, y sus resultados pueden ser utilizados por los directivos y trabajadores de la empresa GRAN SORTEO FAMILIAR para mejorar sus niveles de desempeño, rentabilidad y competitividad, lo que incide de manera positiva en la generación de un clima laboral positivo y favorable para el desempeño individual y colectivo, y resulta novedoso por cuanto en la empresa no consta que se hubieran hecho un estudio anterior sobre el tema.

Con base en los resultados obtenidos se deriva además la necesidad de nuevas investigaciones en el futuro, pues la presente se limitó a una de las aristas de la gestión empresarial y de talento humano como es el clima laboral. Un estudio de interés que se podría realizar es analizar la relación entre diferentes variables en la empresa GRAN SORTEO FAMILIAR, como pudieran ser el desempeño laboral, el compromiso institucional, el sentido de pertenencia, el trabajo en equipo y otras que permitirían tener una visión más completa de la empresa y contribuir a un mejor desempeño de sus trabajadores y directivos.

## **CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

El clima laboral es uno de los indicadores que se miden en las investigaciones sobre la gestión empresarial o institucional, donde interesa conocer los factores positivos o negativos que indiquen en él y las posibles medidas a adoptar para su mejora, a partir de indicadores como los aspectos humanos, organizacionales, administrativos y en el ámbito organizativo empresarial. Esas fueron precisamente las dimensiones consideradas en el presente estudio para analizar el clima laboral en la empresa GRAN SORTEO FAMILIAR de la ciudad Esmeraldas en el año 2021, donde se llegó a las siguientes conclusiones.

1. La situación actual del clima laboral de la empresa GRAN SORTEO FAMILIAR en la ciudad de Esmeraldas puede describirse como positiva, si se toman en cuenta las dimensiones analizadas como son el nivel de satisfacción de servidores administrativos, su grado de motivación, la capacidad de integración e iniciativa en el trabajo en equipo, la responsabilidad en su trabajo, el nivel de efectividad en solución de problemas, la efectividad de los canales de comunicación, el ámbito organizativo empresarial y los aspectos administrativos analizados, en todos los cuales la percepción de los trabajadores encuestados arrojó resultados favorables, destacándose la cooperación entre compañeros, el interés del jefe por el éxito de los empleados y la participación de éstos en la toma de decisiones. Como indicadores negativos se apreciaron la falta de relaciones armoniosas entre los miembros de grupos de trabajo y la inexistencia de un sistema de seguimiento y control de las actividades que realizan.
2. Entre las dimensiones que influyen en el clima laboral de la empresa GRAN SORTEO FAMILIAR en la ciudad de Esmeraldas se determinaron como las más importantes el nivel de pertenencia con las actividades que cumplen, la calidad de las relaciones interpersonales, el grado de motivación que manifiestan los trabajadores, las condiciones físicas para el desempeño de su trabajo, la efectividad de los canales de comunicación, la efectividad de la solución de problemas, la capacidad analítica en la toma de decisiones, el grado de confiabilidad, la capacidad de integración y trabajo en equipo y la responsabilidad con el trabajo. En todas ellas se aprecian valores positivos, aunque debe mencionarse que algunos aspectos deben mejorarse para alcanzar un nivel óptimo de clima laboral.
3. A partir de los resultados del estudio de campo y su generalización es pertinente proponer un plan de mejoras a la empresa GRAN SORTEO FAMILIAR, las cuales apuntan a la

necesidad de mejorar la integración y el trabajo en equipo de los trabajadores; establecer canales de comunicación idóneos entre los trabajadores y los directivos con vistas a que la información fluya y se eviten inconvenientes; establecer un sistema de seguimiento y control de actividades que realizan los trabajadores que actualmente no existe y por ello no se cuenta con información pertinente para evaluar el desempeño; mejorar los procesos de evaluación del desempeño y promoción de los trabajadores con base en sus resultados; contribuir al desarrollo personal de los trabajadores; finalmente, se debe trabajar en la definición clara de la visión, misión y valores que identifican a la empresa para que se acreciente el compromiso de los trabajadores y su sentido de pertenencia a la empresa.

## **5.2. Recomendaciones**

De las conclusiones anteriores se derivan las siguientes recomendaciones.

1. En futuras investigaciones sobre el tema se debe trabajar la relación entre diferentes variables como clima organizacional, desempeño laboral, el compromiso institucional, el sentido de pertenencia, el trabajo en equipo y otras que permitan tener un diagnóstico completo de la empresa GRAN SORTEO FAMILIAR, con vista a mejorar su desempeño en materia de gestión del talento humano.
2. A los directivos de la empresa GRAN SORTEO FAMILIAR se les recomienda mejorar el sistema de trabajo en equipo que aplican actualmente, los sistemas de comunicación y evaluación del desempeño de los trabajadores y adoptar medidas para influir positivamente en la motivación de trabajadores y directivos, como requisitos esenciales para mejorar el clima laboral que si bien no es insatisfactorio presenta dificultades que deben corregirse.
3. Asimismo, se les recomienda establecer un sistema de seguimiento y control de actividades que realizan los trabajadores y colaboradores que les permita evaluar su desempeño con miras a la promoción dentro de la estructura empresarial, y realizar una definición clara de la visión, misión y valores que identifican a la empresa, lo que permitirá mejorar el clima laboral y afianzar a los trabajadores en su compromiso y sentido de pertenencia a la entidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barzola, I., Barzola, V., y Flores, W. (2017). *Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador. Dominio de las ciencias*, volumen (3), pp. 917-937.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6244054>
- Bordas, M. (2016). Gestión Estratégica Del Clima Laboral. In *Uned* (Vol. 49, p. 141)  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=dimensiones+del+clima+laboral+bordas+&ots=o\\_BvAVHrd-&sig=Z3r\\_1ly0nQtrZXXF1qYZZwl0MSk#v=onepage&q=dimensiones%20del%20clima%20laboral%20bordas&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=dimensiones+del+clima+laboral+bordas+&ots=o_BvAVHrd-&sig=Z3r_1ly0nQtrZXXF1qYZZwl0MSk#v=onepage&q=dimensiones%20del%20clima%20laboral%20bordas&f=false)
- Bravo, M., y Calderón, J. (2017). *El clima laboral y su indecencia en el desempeño del personal docente de una escuela de educación básica en Ecuador*.  
<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/77/76>
- Tamayo, N., y Romero, C. (2019). El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero-agosto 2018. Lima: Universidad Nacional de Educación.  
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3695/tesis%20oficial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Delgado, A., y Saltos, V., (2018), titulado “Análisis del clima laboral y su influencia en la calidad de atención al cliente en COAC Cámara de Comercio del Cantón Bolívar.” Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López,  
<http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/922/1/TAE147.pdf>
- Dávila, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
- Gan, F., Triguiné, J. (2012). *Clima Laboral*. <https://books.google.com.ec/books?id=bSSMoQ-2pwIC&printsec=frontcover&dq=CLIMA+LABORAL&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwio6Mv73M7uAhWbSjABHYecCaEQ6AEwAHoECAYQA#v=onepage&q=CLIMA%20LABORAL&f=false>
- Jiménez, D., y Jiménez, E. (2016). *Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo / Working environment and its impact on worker satisfaction of a mass consumer products company. Ciencia Unemi*, 9(18), 26.  
<https://dialnet.unirioja.es/es/servlet/articulo?codigo=5774750>

- Machado, M., y Alvarado, J. (2017). *Análisis del clima organizacional de la empresa matriz IIASA de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de grado). Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22757/1/TESIS%20FINAL%20MACHADO%20-%20ALVARADO%20%28SEPT2017%29.pdf>
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México. [http://arquitectura.unam.mx/uploads/8/1/1/0/8110907/metodos\\_y\\_tecnicas.pdf](http://arquitectura.unam.mx/uploads/8/1/1/0/8110907/metodos_y_tecnicas.pdf)
- Mendoza, M. (2018) *Análisis del clima laboral en los servidores administrativos de Autoridad Portuaria de Esmeraldas*. (Tesis de grado). Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1754/1/MENDOZA%20LARA%20MAR%c3%8dA%20JOS%c3%89%20.pdf>
- Preciado, G. (2018). *Análisis del clima laboral de los servidores administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Esmeraldas*. (Tesis de grado). Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1755/1/PRECIADO%20ARROYO%20GERSON%20PAUL.pdf>
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., y Cañedo, R. (2009). *Clima y cultura organizacional: Dos componentes esenciales en la productividad laboral*. *Acimed*, 20(4), 67–75. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352009001000004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004)
- Sandoval, J. (2016). *Clima Laboral de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones empresa pública Agencia Esmeraldas centro*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/929/1/SANDOVAL%20SANDOVAL%20%20JUAN%20MARCO.pdf>

## **ANEXO**

Instrumento aplicado a los trabajadores de la empresa GRAN SORTEO FAMILIAR en la ciudad de Esmeraldas, denominado Escala Clima Laboral CL-SPC de la investigadora Sonia Palma Carrillo (2004).

### **Objetivos de la investigación**

#### *Objetivo general*

Analizar el clima laboral en la empresa GRAN SORTEO FAMILIAR de la ciudad Esmeraldas en el año 2021.

#### *Objetivos específicos*

- Describir la situación actual del clima laboral de la empresa GRAN SORTEO FAMILIAR en la ciudad de Esmeraldas.
- Determinar las dimensiones que influyen en el clima laboral de la empresa GRAN SORTEO FAMILIAR en la ciudad de Esmeraldas.
- Proponer un plan de mejoras a la empresa GRAN SORTEO FAMILIAR.

### **Indicaciones para llenar el instrumento**

1. A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo en la empresa GRAN SORTEO FAMILIAR en la ciudad de Esmeraldas donde usted labora.
2. Cada proposición tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral.
3. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una X sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de lista al respecto.
4. Conteste todas las proposiciones.
5. No hay respuestas buenas ni malas.

### **Información descriptiva**

- Edad: \_\_\_\_\_
- Sexo: M\_\_\_\_\_ F\_\_\_\_\_
- Perfil ocupacional  
Profesional\_\_\_\_\_

Técnico\_\_\_\_\_

Auxiliar\_\_\_\_\_

Otro\_\_\_\_\_

- Tiempo se servicio en la empresa\_\_\_\_\_
- Tipo de contrato de trabajo\_\_\_\_\_

## Información valorativa

	Proposiciones	Ninguno/ Nunca	Poco	Regular/ Algo	Mucho	Todo/ Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la empresa					
2	Se siente comprometido con el éxito de la empresa					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Tiene acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la empresa					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valoran los niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la empresa					
18	Recibe preparación necesaria para realizar su trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					

20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
21	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina, se hacen mejorar las cosas cada día					
23	Las responsabilidades de su puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo personal					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal					
28	Existe un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la empresa, se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe una buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacidad y es una tarea estimulante					
32	La organización fomenta y promueve la comunicación					
33	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras empresas					
34	La empresa promueve el desarrollo del personal					
35	Los servicios de la empresa, son motivos de orgullo personal					
36	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
37	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
38	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa					
39	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
40	Hay clara definición de la visión, misión y valores en la empresa					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN