



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Factores relevantes que inciden en el clima laboral de los empleados administrativos del sector servicios en la ciudad de Machala periodo 2020-2022.

**JARAMILLO AMAY MARLON IVAN
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACAS ARMIJOS ANGIE FIORELLA
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA
2022**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Factores relevantes que inciden en el clima laboral de los
empleados administrativos del sector servicios en la ciudad de
Machala periodo 2020-2022.**

**JARAMILLO AMAY MARLON IVAN
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACAS ARMIJOS ANGIE FIORELLA
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA
2022**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTOS INTEGRADORES

**Factores relevantes que inciden en el clima laboral de los
empleados administrativos del sector servicios en la ciudad de
Machala periodo 2020-2022.**

**JARAMILLO AMAY MARLON IVAN
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACAS ARMIJOS ANGIE FIORELLA
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

JAYA PINEDA IDDAR IVAN

**MACHALA
2022**

Factores relevantes qué inciden en el clima laboral de los empleados administrativos del sector servicios en la ciudad de Machala periodo 2020-2022

por Marlon Ivan Jaramillo Amay - Angie Fiorella Macas Armijos

Fecha de entrega: 05-may-2023 04:14p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2085443089

Nombre del archivo: SEMINARIO_TITULACION_II_-JARAMILLO_M_-MACAS_1.pdf (1.65M)

Total de palabras: 11181

Total de caracteres: 61262

Factores relevantes que inciden en el clima laboral de los empleados administrativos del sector servicios en la ciudad de Machala periodo 2020-2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorioacademico.uda.cl Fuente de Internet	1%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ulima.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	bonga.unisimon.edu.co Fuente de Internet	1%
5	revistas.ute.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1%

9	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
10	Submitted to Unviersidad de Granada Trabajo del estudiante	<1 %
11	repositorio.unemi.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
12	repository.unad.edu.co Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Sergio Arboleda Trabajo del estudiante	<1 %
15	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
16	de.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.utmachala.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
18	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Fundación Universitaria del Area Andina Trabajo del estudiante	<1 %
20	dominiodelasciencias.com Fuente de Internet	

<1 %

21

www.593dp.com

Fuente de Internet

<1 %

22

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

23

repository.ucc.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

24

www.slideshare.net

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 18 words

Excluir bibliografía

Activo

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

Los que suscriben, JARAMILLO AMAY MARLON IVAN y MACAS ARMIJOS ANGIE FIORELLA, en calidad de autores del siguiente trabajo escrito titulado Factores relevantes que inciden en el clima laboral de los empleados administrativos del sector servicios en la ciudad de Machala periodo 2020-2022., otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Los autores declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

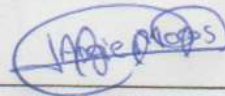
Los autores como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



JARAMILLO AMAY MARLON IVAN

0705817419



MACAS ARMIJOS ANGIE FIORELLA

0750505455

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	5
ABSTRACT	6
1 CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
1.1 EL OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.2 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.3 JUSTIFICACIÓN	8
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.4.1 <i>Objetivo general</i> _____	8
1.4.2 <i>Objetivos específicos</i> _____	8
2 CAPÍTULO II: DESARROLLO DEL PROYECTO	9
2.1 REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA	9
2.1.1 <i>Marco Teórico y/o Conceptual</i> _____	9
3 CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DEL PROYECTO	19
3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	19
3.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	19
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	19
3.4 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN	20
3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	20
3.6 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	22
3.7 CONTRASTACIÓN TEÓRICA DE LOS RESULTADOS	30
3.8 PROPUESTA INTEGRADORA	32
3.9 VALORACIÓN DE FACTIBILIDAD: DIMENSIONES	33
3.9.1 <i>Dimensión Técnica</i> _____	33
3.9.2 <i>Dimensión Económica-Financiera</i> _____	34
3.9.3 <i>Dimensión Social</i> _____	34
3.9.4 <i>Dimensión Ambiental</i> _____	34

4	CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	36
4.1	CONCLUSIONES	36
4.2	RECOMENDACIONES	36
5	REFERENCIAS	38

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Factores del Clima Laboral</i>	14
--	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1</i>	22
<i>Gráfico 2</i>	22
<i>Gráfico 3</i>	23
<i>Gráfico 4</i>	23
<i>Gráfico 5</i>	24
<i>Gráfico 6</i>	24
<i>Gráfico 7</i>	25
<i>Gráfico 8</i>	25
<i>Gráfico 9</i>	26
<i>Gráfico 10</i>	26
<i>Gráfico 11</i>	27
<i>Gráfico 12</i>	27
<i>Gráfico 13</i>	28
<i>Gráfico 14</i>	29
<i>Gráfico 15</i>	29

RESUMEN

El clima laboral es la percepción que posee un individuo o grupo de personas acerca del entorno en donde se desempeñan las actividades productivas diarias dentro de una organización y su construcción está dada por diversos factores que pueden ser externos e internos, el control que los entes posean sobre los mismos; marcará su incidencia positiva o negativa en el diario ejercicio de acciones dentro de la organización. Por lo antes mencionado es que las empresas hoy en día deben tomar especial importancia a este tema ya que puede influir directamente en diversos ámbitos de la misma, es por ello que la siguiente investigación se realizó con el fin de identificar los factores que inciden en la generación del clima laboral, a través de la recolección de datos y revisión bibliográfica se definió conceptos y teorías que forman parte del conjunto que comprende la creación del clima laboral. Para la elaboración del estudio se hizo uso de encuestas, las mismas que se centraron en colaboradores administrativos de franquicias de comida rápida en la ciudad de Machala, mediante el uso de la herramienta antes mencionada se identificó a los factores como la comunicación, elementos tangibles, desarrollo social, motivación personal, ambiente laboral y condiciones de trabajo; salud física y mental. Se determinaron estos factores como los más influyentes dentro de la percepción del clima laboral en las diferentes organizaciones participantes del proyecto y se estableció que poseen un clima laboral óptimo gracias a las gestiones y cultura organizacional aplicada por las franquicias.

PALABRAS CLAVES:

Administración, Clima laboral, factores, talento humano, servicios.

ABSTRACT

The work environment is the perception that an individual or group of people has about the environment where daily productive activities are performed within an organization and its construction is given by various factors that can be external and internal, the control that the entities have over them; will mark its positive or negative impact on the daily exercise of actions within the organization. For the above mentioned is that companies today should take special importance to this issue as it can directly influence various areas of the same, which is why the following research was conducted in order to identify the factors that affect the generation of the work environment, through data collection and literature review concepts and theories that are part of the set that comprises the creation of the work environment were defined. For the elaboration of the study we used surveys, which were focused on administrative collaborators of fast food franchises in the city of Machala, through the use of the aforementioned tool we identified factors such as communication, tangible elements, social development, personal motivation, work environment and working conditions, physical and mental health. These factors were determined as the most influential in the perception of the work environment in the different organizations participating in the project and it was established that they have an optimal work environment thanks to the management and organizational culture applied by the franchises.

KEYWORDS:

Management, Work climate, factors, human talent, services.

1 CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 EL OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN

El clima de la organización se define como el conjunto de características psicológicas que describen una organización, la distinguen de otras, es relativamente estable en el tiempo e influye en la conducta de las personas que forman parte de ella. Es una característica colectiva, creada a partir de interacciones personales y que tiene un interés especial debido a su relación con la satisfacción y la productividad dentro del concepto de calidad total. Muñoz-Seco et al. (2006)

Al definirse al clima organizacional como una serie de características psicológicas se determina que estas inciden en el desempeño laboral, haciéndolas influyentes en las conductas de los colaboradores, si bien es cierto no se determina de forma precisa sus consecuencias, estas se ven ligadas a las interacciones que los mismos mantengan dentro de las organizaciones, específicamente en los restaurantes de comida rápida de la ciudad de Machala, dentro del periodo 2020-2022.

1.2 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo a los autores Rey de Castro et al. (2020) el clima laboral es un conjunto socio-técnico que comparten los colaboradores, el mismo que se puede medir a través de diversos indicadores y teniendo en cuenta que, de ser un ambiente óptimo traerá consigo consecuencias positivas como el correcto desempeño de las actividades. El clima laboral incide en el desarrollo de las relaciones de confianza interpersonales en las organizaciones, lo que permite que exista una mejora de los procesos productivos de las mismas ya sean estas de servicios o producción, por lo que es necesario que las organizaciones sepan identificar los factores que inciden en el mismo y es por ello que se plantea la siguiente interrogante: ¿Qué factores inciden en el clima laboral de los colaboradores administrativos en los restaurantes de comida rápida en la ciudad de Machala periodo 2020-2022?

1.3 JUSTIFICACIÓN

Los factores externos incontrolables como la pandemia causada por el covid-19, además de los internos que pueda poseer una organización, han hecho que estas evidencien los conflictos que pueden darse en el clima laboral si no se está preparado para ello, el desarrollo en el mundo fue pausado y actualmente post pandemia se siguen teniendo consecuencias en algunas organizaciones, por ello es clave que estas centren esfuerzos en entender y mejorar su actuar frente a las diversas situaciones y acontecimientos que influyen en el clima laboral.

La investigación en el presente proyecto se centra en el clima laboral de los colaboradores administrativos en las franquicias internacionales de restaurantes de comida rápida en la ciudad de Machala, el cual está compuesto por diversos factores, por lo que es necesario determinarlos, ya que en las organizaciones este es un tema importante que influye directamente en el desarrollo de las actividades de la misma y es por ello que el presente proyecto se centra en la identificación de dichos factores, además se ofrecerá una visión general sobre cómo afectan en la satisfacción y el desempeño laboral junto con el planteamiento de una herramienta para tratar de mejorar el estrés o los problemas que se puedan suscitar con el deterioro del clima laboral.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo general

Determinar los factores que inciden en el clima laboral entre los colaboradores administrativos de los restaurantes de comida rápida en la ciudad de Machala.

1.4.2 Objetivos específicos

- Establecer la percepción del clima laboral presente en los restaurantes de comida rápida en la ciudad de Machala.
- Definir la cultura organizacional y desempeño de los colaboradores administrativos de los restaurantes de comida rápida en la ciudad de Machala.
- Describir los principios del clima laboral que guían a los colaboradores de los restaurantes de comida rápida en la ciudad de Machala.

2 CAPÍTULO II: DESARROLLO DEL PROYECTO

2.1 REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA

2.1.1 *Marco Teórico y/o Conceptual*

Teorías de Clima Laboral

Encinas (2019) Define al clima laboral como un fenómeno circular, en el cual los resultados obtenidos por las organizaciones están condicionados por las percepciones de los colaboradores, y a su vez estos últimos actúan condicionados a través de la interpretación que se les dio a sus percepciones. La importancia del clima laboral radica en la interpretación individual que los colaboradores le dan a dicho fenómeno y su posterior análisis sirve o afecta a la organización con lo que respecta a los resultados obtenidos o que desea obtener.

Iglesias et al. (2019) afirman que se debe considerar algunas teorías clásicas de la administración; pese a que estas hayan sido escritas y realizadas en otro contexto histórico, son válidas para el análisis ya que sentaron las bases para lo que hoy se denomina como clima laboral. Citan teorías como la de las relaciones humanas, teoría clásica y científica de la administración, teoría del desarrollo organizacional, de los dos factores y la del clima organizacional, estas teorías analizaron el comportamiento de los individuos y el cómo se afectaba frente a ciertos factores.

El clima laboral se fundamenta en teorías, una de ellas es el desarrollo organizacional, así lo señalan Pino-Loza et al. (2021), esta teoría tiene como base el trabajo en los conflictos y su resolución, con lo que se genera un aprendizaje el mismo que servirá para lograr que los colaboradores tengan la capacidad de adaptarse a los retos y conflictos que se susciten en el ente, se centra el cambio en los factores personales ya que ello permite que los miembros de la organización se sientan motivados y comprometidos en sus actividades.

Calderón y Andrade (2019) mencionan la Teoría Bifactorial como antecedente para lo que llamamos clima laboral, la mencionada teoría señala que los factores higiénicos y motivacionales poseen variables que están ligadas a la satisfacción de los colaboradores, estas crean un ambiente el cual influye en la realización de las actividades de la organización. Las relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, condiciones laborales, valoración del desempeño, son algunas de las variables que aborda esta teoría y las señala como parte del conjunto que crea lo que se conoce hoy como clima laboral.

Definición de Clima Laboral

Salguero y García (2017) establecen que el clima laboral corresponde a la captación que poseen los colaboradores acerca de su medio, el mismo que está compuesto por la forma en que se realizan las acciones y la organización del ente, además afirman que lo antes mencionado incide de forma directa sobre el desarrollo social y las acciones de los integrantes de la organización.

Ramos y Tejera (2017) definen que el clima laboral es un conjunto de factores, los mismos que inciden directamente en su cambio, pueden ser organizacionales, tecnológicos, ambientales, etc. El cambio en alguno de ellos influye directamente en el clima laboral, además señalan que la percepción del mismo puede variar de individuo a individuo, es decir que dentro del mismo ambiente; los individuos notarán diferencias ya que también influye la cultura de la que provengan los mismos.

Conforme a los autores Varela et al. (2013) El clima laboral está ligado a los contextos sociales y la conducta humana, además afirma que el desarrollo negativo del mismo influye directamente en la correcta ejecución de las actividades en una organización e incluso a terceros, esto último debido a que el consumidor o los proveedores pueden verse afectados por dichas situaciones, los autores también agregan que el clima laboral genera una distinción e influye en el comportamiento de quienes integran la organización.

Según Olaz (2013) algunos de los factores que inciden en el clima laboral son: la comunicación, motivación, liderazgo, trabajo en equipo, nivel de desempeño, productividad, desarrollo organizativo, inercias culturales, además de todos estos factores afirma que el clima laboral está ligado a la satisfacción o insatisfacción laboral; también concuerda con los autores Ramos y Tejera (2017) señalando que pueden existir macro y micro percepciones sobre el clima laboral, esto debido a los individuos y sus distintas inercias culturales.

Guim y Rodríguez (2018) determina que en un buen clima laboral no solo se deben considerar los ambientes de trabajo u actividades desarrolladas dentro de las instalaciones de una organización, sino también las desarrolladas en un área externa tales como el hogar o cualquier instalación física, así mismo establece que todas las organizaciones deben tener una constante evaluación del clima laboral donde se evidencie el desempeño de los colaboradores en sus distintas funciones con la finalidad de medir y evaluar su desempeño.

Importancia del Clima Laboral

Galicia et al. (2017) afirman que el clima laboral genera una influencia en el desempeño de los colaboradores de un ente, pudiendo ser beneficiosa o contraproducente, además señalan que este factor está ligado a diferentes variables las cuales deben ser tomadas en consideración al momento de calificar el mismo, se puede lograr una optimización con la información recaudada en la evaluación con lo que se obtendrían mejores resultados posteriormente en la producción, esto se lograría con propuestas, las mismas que deberán ser implementadas en la organización.

Davies (2022) concuerda con Galicia y define al clima laboral como un factor influyente, ya sea de forma positiva o negativa, en cualquiera de los casos trae consigo consecuencias dentro de las organizaciones, también señala que entenderlo es fundamental para el correcto desempeño y alcance de objetivos, deja claro que un clima laboral deficiente no genera compromiso hacia la empresa por parte de los colaboradores, mientras que uno favorable permite el buen desarrollo de las actividades, por lo que su importancia en toda organización es evidente ya que el talento humano es el motor de cualquier ente sin importar los objetivos que esta se plantee.

Clima Laboral y COVID 19

Canales-Farah et al. (2021) dejan claro que la pandemia del Covid-19 orilló a las empresas a emplear recortes en sus plantillas de colaboradores, causando que la carga de trabajo se viera incrementada a quienes continuaron realizando sus labores, hayan sido presenciales o virtuales; por lo que se evidencia que los factores externos también se deben tomar en cuenta a la hora de establecer el clima laboral, siendo la pandemia un punto de quiebre o desequilibrio para muchos entes; se puede tomar como un antecedente frente a problemas externos a futuro.

Por otra parte, Carrión-Bósquez et al. concuerdan con los autores Guim y Rodriguez en la evaluación de ambientes laborales externos, ya que en el periodo 2020, se vivió la pandemia del COVID-19 la cual obligó a las organizaciones a tomar medidas en las cuales sus colaboradores desarrollen sus actividades, si bien es cierto las organizaciones no se encontraban preparadas para enfrentar este acontecimiento se aventuraron de forma rápida a la adaptación y los cambios radicales del ambiente laboral que notablemente afectaron al clima laboral.

Así también señala que los diferentes colaboradores, dentro del periodo de pandemia, manifestaron diferentes emociones tales como; estrés laboral, preocupación, cansancio, etc. Y por consiguiente surgieron problemáticas con respecto a conflictos y frustraciones en el área de trabajo que afectaron a su desempeño laboral y por consiguiente afectó al desempeño mismo de la organización. (2022)

Principios y Factores del Clima Laboral

Villacrés y López (Villacrés & López, 2018) Establece que las teorías de la motivación son las principales fuentes para poder cumplir con los objetivos de motivación dentro de una organización, es decir que los miembros de la misma se sientan en total comodidad dentro de área laboral, por ello se considera de forma necesaria contemplar 4 puntos críticos para desarrollar dentro de la organización: Las recompensas monetarias, Las recompensas extra monetarias como el reconocimiento, el prestigio y el status, El enriquecimiento de las tareas y La flexibilidad en el horario de trabajo.

Con lo que respecta a los factores que influyen en el clima laboral Arteaga y Pilligua (2019) determina que existen aspectos conceptuales y teóricos relevantes dentro del clima laboral los cuales tiene que ver con el nivel de satisfacción en el que se encuentra el colaborador dentro de la organización y cómo percibe el ambiente laboral, por ello es de suma importancia especificar que la motivación constante brinda resultados positivos hacia los colaboradores como el compromiso y desempeño.

Así mismo Rojas et. al (2020) define a los factores del clima laboral como una “unidad social la que interactúan capital y trabajo, a efectos del logro de objetivos determinados” haciendo énfasis a que las organizaciones requieren de un capital el mismo que le permita desarrollar diversas actividades económicas con la finalidad de cumplir diferentes objetivos entre los cuales el principal es el proporcionar a los usuarios o clientes una atención óptima ya sean en la prestación de servicios o venta de productos. Así mismo para el cumplimiento de estos objetivos y desarrollo de estas actividades se ven inmersos de forma directa el talento humano de los colaboradores el mismo que debe ser promotor de las mejoras prácticas organizacionales.

Existen diversas preocupaciones e interés de parte de las organizaciones para que haya un clima laboral positivo enfatizando en los factores positivos de los colaboradores, es así que Cruz-Zuñiga et.al (2022) define al trabajo como una actividad que el ser humano desarrolla con la finalidad de satisfacer necesidades vitales, tales como su economía la

cual engloba su calidad de vida, es así que todos estos factores se entrelazan entre sí para definir un clima laboral positivo, el mismo que permita la producción eficiente de actividades sino también favorezca las relaciones interpersonales existiendo un sentido de pertenencia entre los colaboradores hacia el desempeño de sus funciones.

Quintanilla et al. (2022) toman en consideración que algunos de los factores generales que se deben estudiar son la satisfacción, motivación y promoción, además afirman que hay una relación clara entre la productividad y un óptimo clima laboral, dejando claro que al existir una deficiencia en los factores generales antes mencionados decae la eficiencia y mejoramiento de las labores en los puestos de trabajo, la conducta individual de los colaboradores estará directamente relacionada a la gestión del fenómeno y determinará el nivel de compromiso con el ente.

Pilligua y Arteaga (2019), Establecen que en el clima laboral existe la intervención de diferentes factores, los cuales son considerados de suma importancia dentro de una organización, ya que la percepción de los trabajadores, dentro del ambiente laboral tendrá relación con el resultado, ya sea positivo o negativo en lo que refiere a la productividad de la organización, además determina que esta tendrá relación con la motivación laboral, a su vez definen y describen 6 factores relevantes para el clima laboral, los cuales son:

- Comunicación
- Colaboración
- Liderazgo
- Carrera profesional
- Satisfacción
- Condiciones físicas

Según Rojas et al. (2020) determina que para el estudio del clima laboral es de suma importancia identificar y analizar los diferentes factores que se consideren determinantes en su conformación, además señalan que estas construyen metodologías las cuales ayudan a la medición del clima laboral. Define los siguientes factores:

- Estructuración de la tarea
- Responsabilidad
- Recompensa y reconocimientos
- Desafíos profesionales
- Relaciones

- Manejo del conflicto
- Identidad
- Liderazgo

Por su parte Uturunco (2018) evalúa 4 factores, los cuales permiten establecer una idea acerca de la percepción que tienen los colaboradores sobre su clima de trabajo, los cuales se enuncian a continuación:

- Motivación de la empresa
- Motivación económica
- Ambiente laboral
- Ambiente de trabajo.

Tabla 1. Factores del Clima Laboral

<p>RELACIONES INTERPERSONALES</p> <p>Comprende el desarrollo social entre los colaboradores.</p>	<p>MOTIVACIÓN PERSONAL</p> <p>Constitución emocional de los colaboradores.</p>	<p>MOTIVACIÓN ECONÓMICA</p> <p>Son los ingresos y beneficios económicos que obtienen los colaboradores.</p>	<p>CONDICIONES DE TRABAJO</p> <p>Comprende la valoración del área en que se desempeñan las actividades.</p>
<p>POLÍTICA Y ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA</p> <p>Constituido por las normas que rigen dentro de la institución y su organización jerárquica y funcional.</p>	<p>AMBIENTE LABORAL</p> <p>Se constituye por la percepción del grupo de colaboradores frente a los factores como: satisfacción laboral, liderazgo, política y organización de la empresa, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales.</p>	<p>SATISFACCIÓN PERSONAL</p> <p>Representa la percepción personal de cada individuo dentro de la organización frente a los factores como: satisfacción laboral, liderazgo, política y organización de la empresa, condiciones de</p>	<p>LIDERAZGO</p> <p>Capacidad frente al desarrollo organizativo de las actividades junto con el manejo de las relaciones dentro de la organización.</p>

		trabajo, relaciones interpersonales.	
--	--	---	--

Elaborado por: los autores

Clima Laboral y Servicios de Comida Rápida

Según Gutiérrez et al. (2020) el clima laboral comprende un ambiente que incluyen procesos operativos, sistemas técnicos en los que las personas interactúan y se rigen por políticas y normas, así mismo estos identifican la calidad del clima laboral y se encuentra justificado por la satisfacción de los mismos, por ello se sostienen indicadores que visualizan el rendimiento dentro de las organizaciones para posterior a ello evaluar los procesos ya sean de elaboración de productos o prestación de servicios, relacionando los resultados a la entrega de beneficios o sanciones.

Araúz et al. (2019) concluyen que dentro de los aspectos importantes y que tienen gran influencia se encuentran la motivación personal, las relaciones interpersonales entre los colaboradores, las recompensas y reconocimientos, quienes dirigen a los grupos de colaboradores deben tener en cuenta estos factores; el reconocimiento de un buen trabajo, ya sea que se haga mediante un escrito o de forma verbal, generará acciones de compromiso para el cumplimiento de los objetivos planteados y mejorará el ambiente de trabajo, consolidando las relaciones interpersonales entre los colaboradores y generando mayor productividad por el sentimiento de pertenencia y validación en el equipo.

Jiménez-León y Mariño-Lua (2018) indican aspectos como: la comunicación entre jefes y subalternos, incentivos por el cumplimiento de metas, transporte y alimentación además del desarrollo personal, esto antes mencionado lo identificaron mediante una investigación dentro de una empresa de comida rápida y resaltan también la capacidad rápida de acción ante las eventualidades que puedan presentarse a los colaboradores como estrategia para la construcción de un ambiente laboral óptimo en el cual se desarrollen sus actividades.

Dimensiones del Clima Laboral

Rivera et al. (2018) establece que existen diferentes definiciones y enfoques con respecto al clima laboral y sus dimensiones ya que este término hace énfasis a las diferentes propiedades motivacionales que existen dentro de una organización, el clima laboral se lo considera favorable siempre y cuando estos proporcionen satisfacción a las diferentes

necesidades presentadas y a su vez también se encuentra inmersa el tipo de organización, ya que esta definirá las características, factores y dimensiones que se involucren dentro de la misma.

Iglesias y Torres (2018) definen al clima laboral como un tema reciente con poco ampliamento investigativo, así mismo recalcan que los primeros planteamientos nacieron en 1960 con Gellerman, no obstante Halpin y Crofts identifican como factor principal la opinión del colaborador y su percepción con respecto a la organización, así mismo Forehand y Gilmer mencionan al clima laboral como un conjunto de características las cuales describen a la organización y así mismo reconocen 5 dimensiones las cuales se definen como:

- El tamaño
- La estructura
- La complejidad del sistema
- La pauta de liderazgo
- Las direcciones de las metas

Sin embargo, Cardona et al. (2018) identifica la importancia del clima laboral a través del desempeño del talento humano y por ello se lo considera un aspecto importante dentro la organización por su influencia en el aumento de la productividad y de esa manera mejoran la competitividad haciendo un impacto positivo en las variables como la satisfacción, la productividad y la motivación no obstante también identifica las siguientes dimensiones dentro del clima laboral:

- Liderazgo
- Relaciones interpersonales
- Motivación
- Cooperación
- Control
- Toma de decisiones

Cultura Organizacional

Segredo et al. (2017) definen que la cultura organizacional comprende todos aquellos valores, normas y pensamientos que posee una empresa, estos se arraigan al personal y generan una diferencia ante las demás organizaciones, es la imagen que se le transmite a los usuarios externos, este conjunto de aspectos son los que le brindan una imagen

humana a un ente, quienes se integran a la organización adoptarán dichas características y pueden marcar gran importancia en el comportamiento de los mismos, generando identificación y compromiso con la empresa, la cultura organizacional rige el comportamiento y los límites de los individuos.

Así mismo González-Limas et al. (2018) entienden a la cultura organizacional como el resultado de un proceso de transformación de información, en este proceso se ven inmersas las creencias, suposiciones, valores y lemas adquiridos y distribuidos a partir de la convivencia organizacional, es decir entre los miembros del mismo, haciendo que surja un nuevo comportamiento compartido, no obstante es importante identificar que esta se condiciona a través de factores internos y externos los cuales ayudan a la legitimidad de los cambios y procesos dentro de la organización.

No obstante, Méndez-Álvarez (2019) establece que el comportamiento de las personas que forman parte de una organización establecen y definen la construcción de la cultura organizacional, ya que al compartir valores y experiencias hacen que estos la construyan de forma sólida y fuerte en los diferentes niveles y así mismo produciendo diferentes tipos de ventajas ya que si estos aspectos se dan en forma positiva se creará un compromiso organizacional aportando al logro de objetivos organizacionales.

Sector Servicios

Definiciones

Garza (2008) Hace un énfasis en que el sector servicios es muy amplio, se agrupa por exclusión y es denominado terciario, pues no pertenece ni al sector primario (agrícolas, silvícolas y pesqueras) y tampoco al secundario (manufacturas, construcción y electricidad); además afirma que no existe una definición ampliamente aceptada sobre este sector por su naturaleza. Maqueda y Llaguno (1995) comparten la idea de Garza de que el sector servicios está conformado por aquellas actividades económicas que no encajan en el sector primario y secundario, pero agregan que estas a su vez se relacionan con las mismas.

Dimensiones

Cantillo et al. (2019) exponen que existen 5 dimensiones en el sector de servicios y las describe de la siguiente forma:

- **Confiabilidad:** Corresponde a la capacidad que posea la organización para brindar su servicio, el usuario podrá percibir la capacidad y conocimientos del profesional que esté prestando el mismo.
- **Seguridad:** Incluye el nivel de dominio y actitud que presente el personal frente al consumidor al momento de brindar el servicio, comprende también la integridad, honestidad y confiabilidad que posea el establecimiento.
- **Elementos tangibles:** Es el conjunto de todos los elementos que están presentes en el establecimiento comercial, como la iluminación, decoración, ventilación entre otros; los mismos que le pueden generar una impresión sobre la calidad a los usuarios.
- **Empatía:** Es la atención, comunicación y entendimiento que pueda tener la organización con el usuario, el trato a los clientes como individuo permite transmitirles que se entienden sus necesidades.
- **Capacidad de respuesta:** Abarca la respuesta que brinda la organización frente a los compromisos adquiridos, llevándolos a cabo en tiempo y forma acordada; además del contacto comunicacional que pueda llegar a tener el usuario con la empresa frente a problemas o dudas que le surjan con respecto al servicio.

Por su parte Diaz de Santos (1994), señala que existen 10 dimensiones en el sector servicios y las separa en internas y externas, de la siguiente forma:

Dimensiones de la calidad interna: fiabilidad, profesionalidad, accesibilidad y seguridad.

Dimensiones de la calidad externa: capacidad de respuesta, cortesía, comunicación, credibilidad, comprensión y conocimiento de los clientes y elementos tangibles.

3 CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DEL PROYECTO

3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

En el proyecto se encuentran aplicados los siguientes niveles de investigación: nivel descriptivo e investigativo correlacional (Nicomedes, 2018) establece que el nivel descriptivo se basa en la recopilación de datos sobre características, propiedades, aspectos, etc. Es decir, este determina e informa los modos de ser de los diferentes objetos, ligados con el objetivo. El nivel investigativo correlacional permite la identificación y relación de las variables, tomando en cuenta que el propósito específico del presente proyecto integrador es determinar la relación existe entre la variable sector servicios y la variable clima laboral, estos haciendo énfasis a los objetivos planteados que buscan determinar, definir, describir el clima laboral y la cultura organizacional dentro de los restaurantes de comida rápida en la ciudad de Machala. A través de métodos estadísticos que nos permitan obtener respuestas que nos guíen a la verificación del cumplimiento de los objetivos. (Cifuentes-Muñoz, 2019)

3.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

En el proyecto integrador los niveles que se aplicaron son: nivel descriptivo, explicativo y exploratorio, estos cuentan con una relación directa con el objetivo general ya que este determina los factores que inciden en el clima laboral entre los colaboradores administrativos de los restaurantes de comida rápida y a su vez con los objetivos específicos debido a que, se va a establecer la percepción del clima laboral, definir la cultura organizacional y desempeño de los colaboradores, y por último la descripción de los principios del clima laboral. Cabe recalcar que, el nivel descriptivo busca recopilar información característica de una población, el nivel explicativo busca explicar el porqué de un fenómeno y sus condiciones; y, por último, el nivel exploratorio se orienta al descubrimiento de un acontecimiento. (Ramos-Galarza, 2020)

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación aplicado en el desarrollo del proyecto se fundamenta con el diseño no experimental debido a que este analiza las variables que constituyen el proyecto sin embargo estos no se modifican así lo establecen Guevara et al, (2022), tomando en cuenta que en el proyecto integrador se analizó la incidencia del clima laboral en el sector servicios, así mismo es importante denotar que Cataldo et al, (2019), establece que los

diseños transversales recogen las variables de estudio simultáneamente y su unidad de análisis son personas individuales. Son útiles en la determinación de la prevalencia y permiten establecer asociaciones entre variables rápidamente.

3.4 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo del presente proyecto integrador se utilizará el método cualitativo y cuantitativo, ya que este estudio estará fundamentado de forma directa al análisis de información descriptiva, complementada con información numérica. Según Ochoa et al, (2019) definen a los métodos de la siguiente manera; el método cualitativo, maneja un enfoque de recopilación de información los mismos que pueden cuantificarse con la finalidad de a partir de ellos obtener un análisis, y el método cuantitativo provee información y datos numéricos, los cuales al complementarlos permitirán analizar de forma clara y concisa la información recopilada para el posterior estudio.

3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La población que se va a estudiar en el proyecto de investigación, es una población finita debido a que la localidad a examinar es cuantificable, relacionada con las franquicias de comida rápida, delimitándonos geográficamente al centro comercial el paseo shopping; ubicado en la ciudad de Machala provincia de El Oro, con dirección S/N Km. 2 vía Machala y sus alrededores en un rango de 500 m específicamente. Hernández y Carpio (2019), establecen a la muestra como una técnica de investigación científica, la misma que permite identificar cual es la población a estudiar, todo esto es determinable a través de las referencias que brinda el tipo de muestreo, ya sea intencional o de convivencia. Es así que la muestra a estudiar dentro del proyecto, es específicamente a los empleados administrativos de las franquicias de comida rápida.

Cabe recalcar que existe una fórmula precisa que permite la determinación de la muestra de la muestra:

$$m = \frac{N}{(N - 1) * K^2 + 1}$$

Donde:

m= muestra

N= población o universo

K= margen de error

La aplicabilidad de la fórmula se da siempre y cuando se busque estimar un parámetro determinado de una población, es decir que es utilizada para obtener conclusiones de dicha población, cabe destacar que en el siguiente proyecto no es ejecutable aunque si se busca determinar conclusiones de las respuestas expuestas, sin embargo la muestra aplicable a encuestar es reducida, específicamente a una cantidad de 14 encuestados en su totalidad, los mismos que son gerentes y/o empleados administrativos de las franquicias en el área anteriormente delimitada.

Uno de los instrumentos de mayor utilización en el campo social, es la encuesta debido a la utilidad de la misma al momento de la recolección de información válida, específica y a su vez relacionada con las variables, es así que Falcón et al. (2019) señalan que la observación por encuesta, es considerado un procedimiento sociológico de investigación, el mismo que se establece, como el más importante dentro de las investigaciones y por consiguiente el más empleado a nivel exploratorio, debido a que cuenta con una técnica que permite recolectar diferentes datos a través de una serie de interrogantes hacia los miembros de una comunidad, además establecen que la encuesta es una técnica que utiliza diferentes procedimientos estandarizados, a través de estos recoge y analiza un conjunto de datos de una muestra de casos representativos de una población evidentemente del sector que se busca explorar, describir y explicar un conjunto de características.

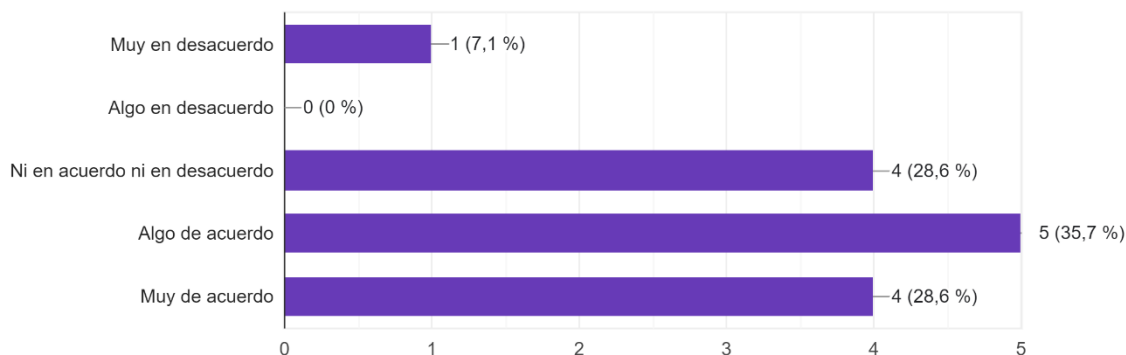
En el siguiente proyecto se utilizó como instrumento la encuesta; es importante recalcar que la misma se desarrolló de forma presencial, lo cual permitió obtener información útil y de primera mano, además esta se ejecutó y validó a través de revisiones y pruebas pilotos, a estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales con la finalidad de que exista una comprobación y entendimiento de la formulación de las preguntas, las mismas que se validaron de forma óptima. El instrumento desarrollado, se diseñó a través de 15 interrogantes, las cuales se establecieron a través de la escala de Likert, no obstante Canto de Gante et al., (2020) mencionan que dicha escala, se utiliza con la finalidad de determinar la percepción de las variables y así mismo estas denotan confiabilidad de los resultados obtenidos para garantizar las estimaciones.

3.6 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Gráfico 1

1. ¿Considera usted que existe una relación interpersonal acorde a los parámetros establecidos por la organización?

14 respuestas



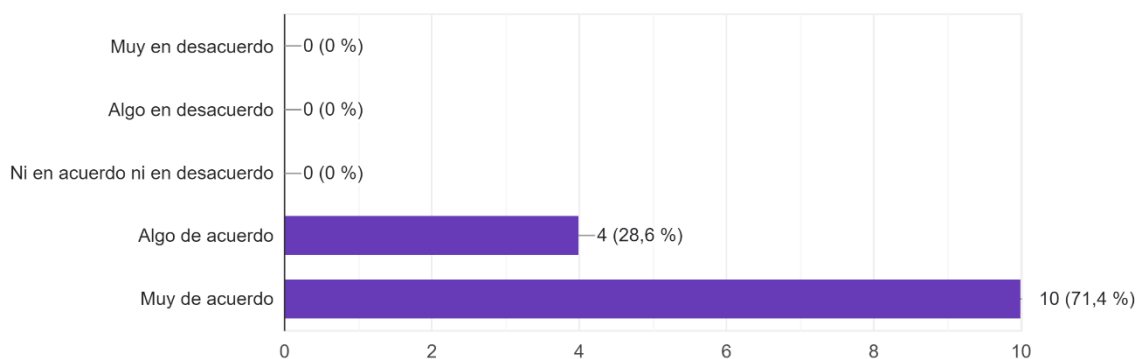
Elaborado por: los autores y realizado mediante Google forms, enero del 2023

Interpretación: La mayor parte de los encuestados manifiestan que existe una relación acorde a los parámetros establecidos por la organización, teniendo en cuenta que el 35.7% y 28.6% están algo de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente; mientras que el 28.6% no están ni a favor ni en contra y una minoría del 7.1% considera que la relación no es acorde, los parámetros que establecen las organizaciones velan por el correcto funcionamiento y por una buena calidad interna del ambiente laboral en la organización.

Gráfico 2

2. ¿Los procesos operativos se ejecutan de acuerdo a los lineamientos de la empresa?

14 respuestas



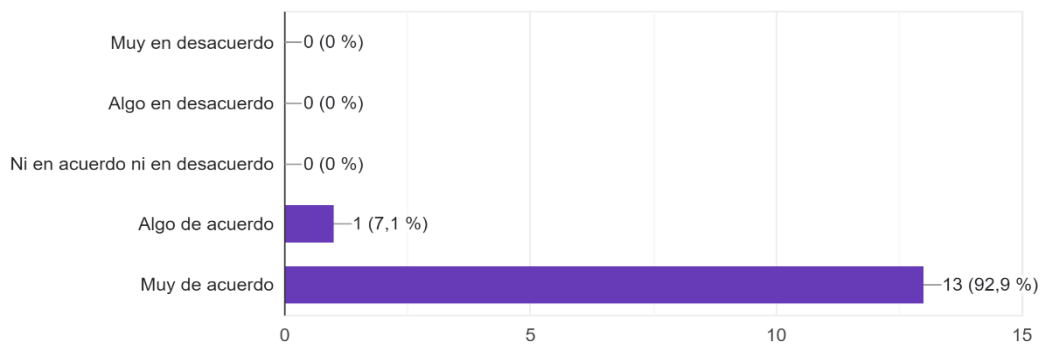
Elaborado por: los autores y realizado mediante Google forms, enero del 2023

Interpretación: Los individuos encuestados mantienen una tendencia positiva con el 71,4% y 28,6%; estando muy de acuerdo y de acuerdo respectivamente, por lo que se puede definir que las actividades realizadas por el personal son repartidas conforme a sus capacidades y perfil, las empresas ejecutan los procesos operativos acorde a sus lineamientos.

Gráfico 3

3. ¿Según su experiencia en atención al cliente, considera que la capacidad de respuesta en su puesto de trabajo es importante al momento de brindar el servicio?

14 respuestas



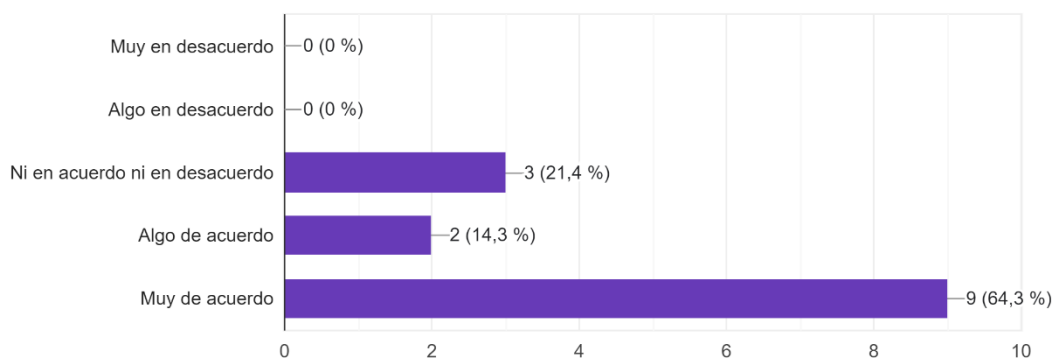
Elaborado por: los autores y realizado mediante Google forms, enero del 2023

Interpretación: La capacidad de respuesta de los colaboradores de la organización y la efectividad en el servicio le brindarán al cliente una percepción de la organización, la misma que puede afectar positiva o negativamente al clima laboral, los encuestados manifiestan estar muy de acuerdo con ello en un 92.9% y algo de acuerdo en un 7.1%, considerando que esto es muy importante.

Gráfico 4

4. ¿Considera que existe un trato cordial hacia los clientes?

14 respuestas



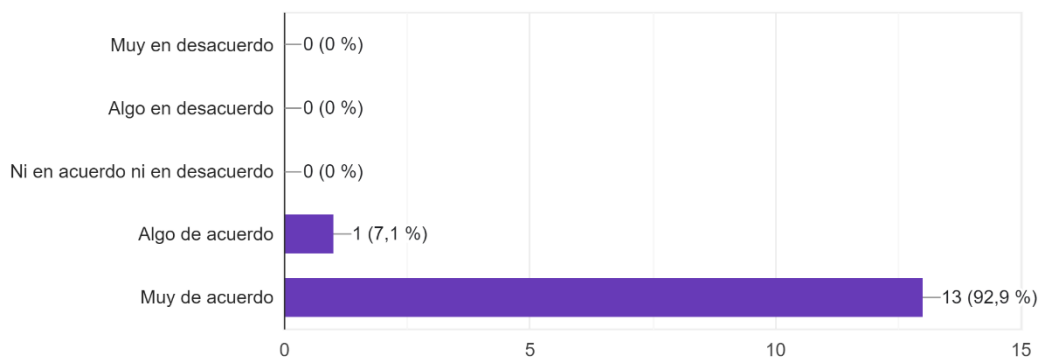
Elaborado por: los autores y realizado mediante Google forms, enero del 2023

Interpretación: El buen trato y cordialidad hacia el cliente genera empatía y armoniza la relación servicial que brinda la organización, lo que se traduce en un clima laboral favorable, la mayoría de los encuestados considera que este punto está siendo bien manejado, con un 64.3% muy de acuerdo y un 14.3% de acuerdo; existiendo una minoría del 21.4% que no está ni a favor ni en contra

Gráfico 5

5. ¿La comunicación dentro del ambiente trabajo es importante?

14 respuestas



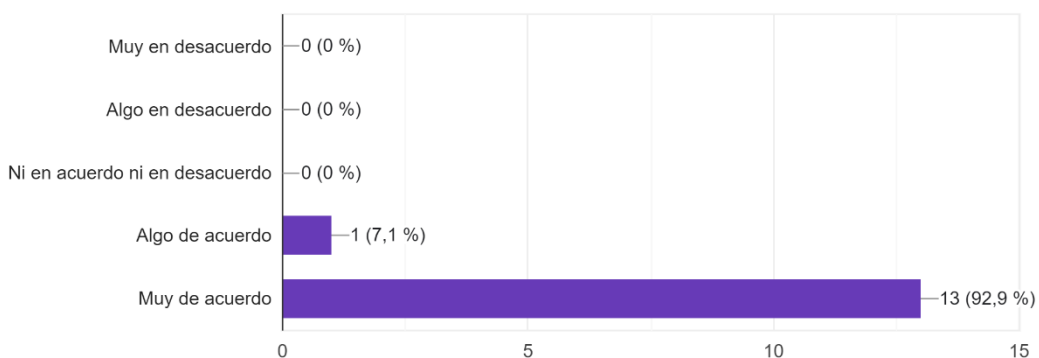
Elaborado por: los autores y realizado mediante Google forms, enero del 2023

Interpretación: El 92.9% está muy de acuerdo y el 7.1% de acuerdo en que la comunicación es un elemento importante en el desarrollo del clima laboral, las organizaciones necesitan que sus colaboradores puedan intercambiar sus ideas para el desarrollo de sus labores y que estas se den de forma óptima.

Gráfico 6

6. ¿Considera que su desempeño es el adecuado para realizar su trabajo?

14 respuestas



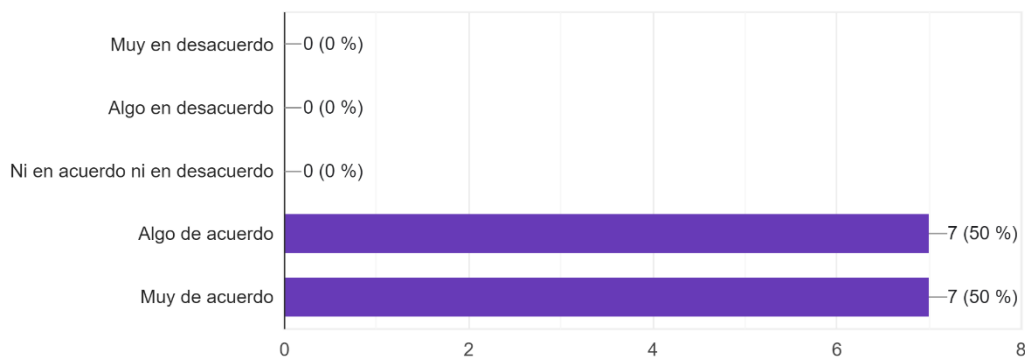
Elaborado por: los autores y realizado mediante Google forms, enero del 2023

Interpretación: De los 14 encuestados, su mayoría afirman contar con habilidades y destrezas necesarias para un desempeño laboral adecuado, lo que permitirá el desarrollo óptimo de las acciones productivas dentro de una organización, por ende, impactará de forma positiva en el clima laboral pues la correcta ejecución de los procesos permite que las actividades fluyan sin contratiempos dentro de la organización.

Gráfico 7

7. ¿Sus compañeros cuentan con la destreza necesaria para desempeñar sus labores?

14 respuestas



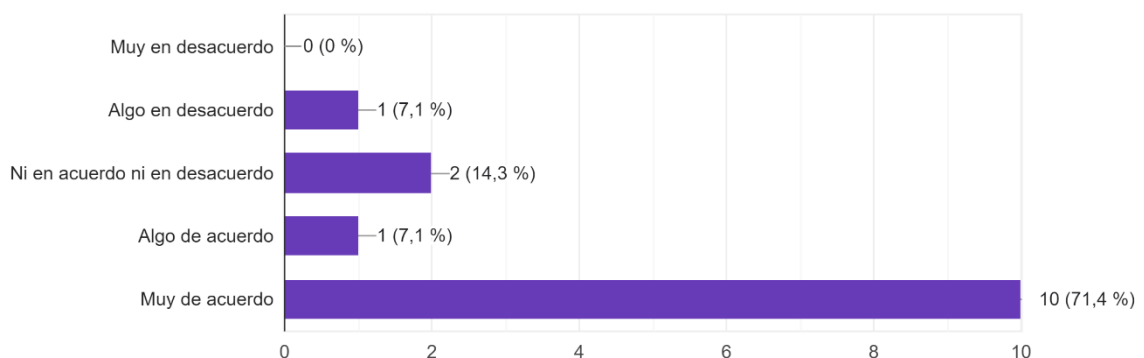
Elaborado por: los autores y realizado mediante Google forms, enero del 2023

Interpretación: Teniendo el 50% muy de acuerdo y el otro 50% algo de acuerdo, se identifica que la mayor parte de los encuestados afirma que sus compañeros cuentan con las destrezas y capacidades necesarias para desempeñar un correcto trabajo, lo que se traduce en un correcto funcionamiento productivo y un desarrollo óptimo del clima laboral al no existir inconformidades frente al desempeño de sus compañeros.

Gráfico 8

8. ¿La organización brinda los materiales y herramientas necesarias para el correcto desempeño de funciones?

14 respuestas



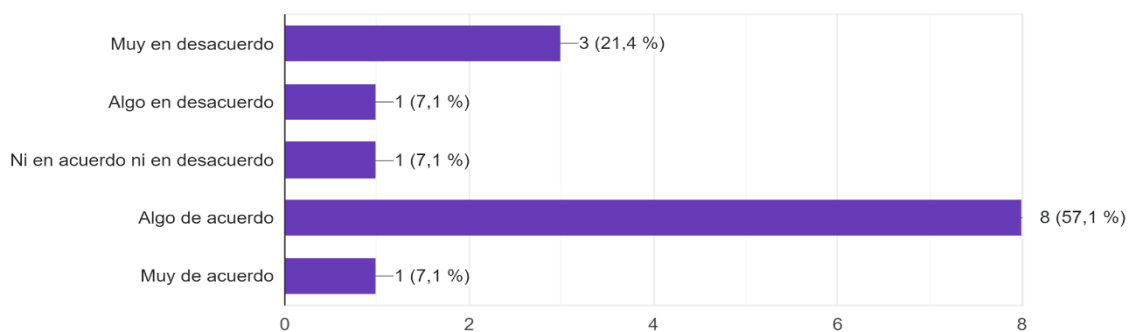
Elaborado por: los autores y realizado mediante Google forms, enero del 2023

Interpretación: Los encuestados respondieron en su mayoría con más del 71.4% y el 7.1% muy de acuerdo y algo de acuerdo respectivamente, que la organización les brinda los materiales y herramientas generando un clima laboral favorable al contar con ellas y poder desempeñar sus funciones productivas a cabalidad, mientras que una minoría del 14.3% y del 7.1% se mostraron en un punto medio y algo desacuerdo, al no contar con dichas herramientas el clima laboral puede verse afectado puesto que los colaboradores no lograrán los objetivos planteados por la empresa y la calidad del servicio disminuirá.

Gráfico 9

9. ¿El desarrollo social dentro de la organización afecta al desempeño de labores?

14 respuestas



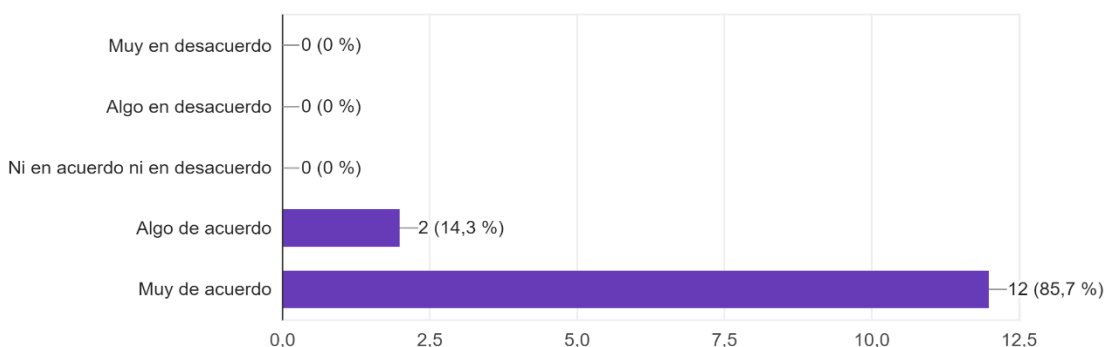
Elaborado por: los autores y realizado mediante Google forms, enero del 2023

Interpretación: El desarrollo social forma parte de las relaciones interpersonales y este afecta al desempeño de labores, ya sea positiva o negativamente dentro de las organizaciones, la mayor parte de los encuestados está a favor de esta afirmación, mientras que una minoría está en desacuerdo o afirma que esto no tiene relevancia.

Gráfico 10

10. ¿Qué tan de acuerdo está usted en que se realicen actividades integrativas dentro de la organización?

14 respuestas



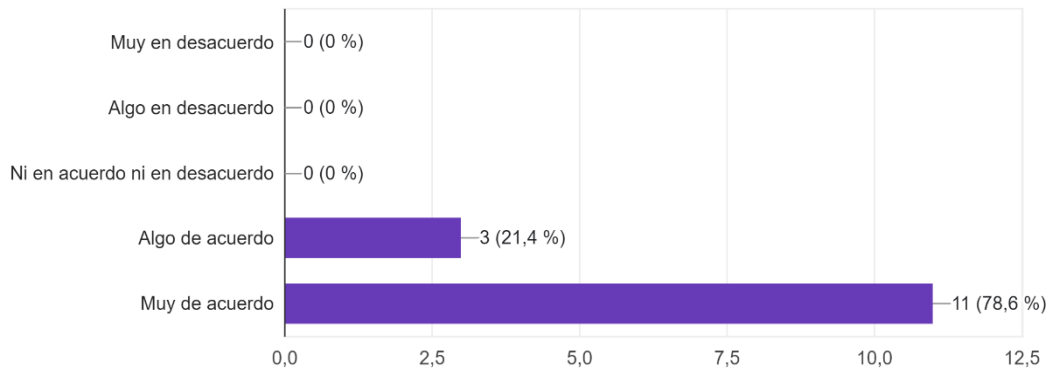
Elaborado por: los autores y realizado mediante Google forms, enero del 2023

Interpretación: El 85.7% y 14.3 % de los encuestados está muy de acuerdo y algo de acuerdo en que se realicen actividades integrativas, las mismas que tienen por finalidad fomentar la comunicación y establecer vínculos entre los colaboradores, fomentando el desarrollo de un clima laboral favorable que favorezca a la organización.

Gráfico 11

11. ¿Las actividades recreativas refuerzan el compañerismo y confianza entre los colaboradores?

14 respuestas



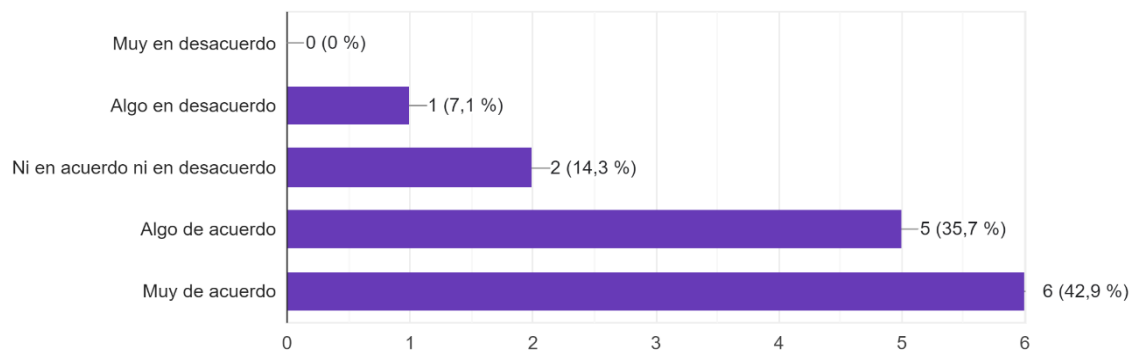
Elaborado por: los autores y realizado mediante Google forms, enero del 2023

Interpretación: Los encuestados evidenciaron una postura a favor del refuerzo en las relaciones interpersonales que se dan durante la ejecución de actividades recreativas que van más allá de lo laboral, lo cual genera empatía entre los colaboradores y desarrolla un clima laboral positivo en la organización.

Gráfico 12

12. ¿Su esfuerzo al desempeñar sus labores es reconocido y valorado?

14 respuestas



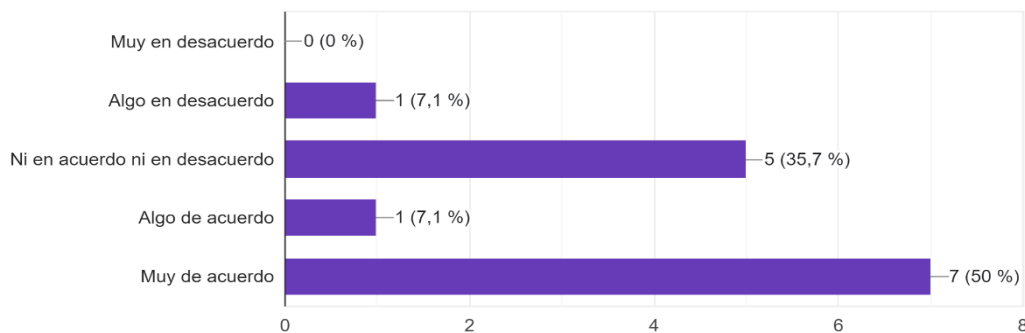
Elaborado por: los autores y realizado mediante Google forms, enero del 2023

Interpretación: Los individuos de las organizaciones encuestadas se muestran en su mayoría de acuerdo en que su esfuerzo laboral es reconocido, lo que genera compromiso con la organización y favorece el clima laboral en las empresas; pues los colaboradores se ven como pieza clave en el funcionamiento del ente. El 14.3% de los colaboradores no perciben si su esfuerzo es o no reconocido o valorado mostrándose ni en acuerdo o desacuerdo mientras que el 7.1% creen que su desempeño no es reconocido o valorado mostrándose algo en desacuerdo.

Gráfico 13

13. ¿Qué tan satisfecho está usted con el ambiente laboral que posee en su lugar de trabajo?

14 respuestas



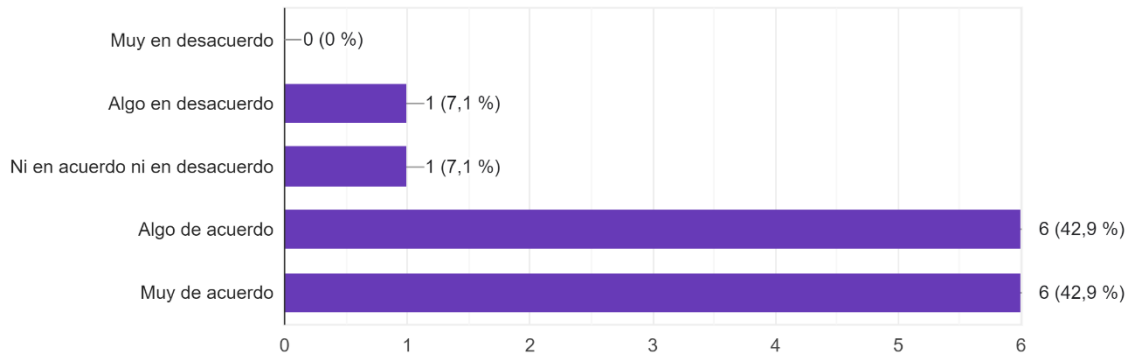
Elaborado por: los autores y realizado mediante Google forms, enero del 2023

Interpretación: Un poco más de la mitad de los encuestados se muestra muy de acuerdo y de acuerdo en estar satisfechos con el clima laboral en la organización donde laboran, el 35.7% de ellos no se muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo mientras que el 7.1% se muestra algo en desacuerdo, por lo que se puede identificar que aunque la mayoría está satisfecho; existe una parte representativa de los encuestados que no está conforme con el clima laboral o que sienten que este no es lo suficientemente bueno en su organización, lo que podría afectar al desarrollo del mismo y a futuro seguir incrementando ese porcentaje de colaboradores insatisfechos.

Gráfico 14

14. ¿Considera que las condiciones de trabajo brindadas por la organización velan por su salud física y mental?

14 respuestas



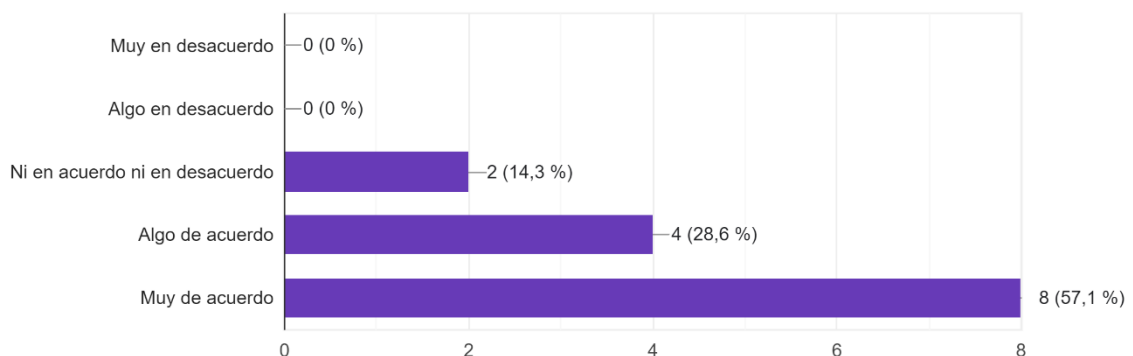
Elaborado por: los autores y realizado mediante Google forms, enero del 2023

Interpretación: De los 14 encuestados, 12 se muestran muy de acuerdo y de acuerdo en que la organización donde se desempeñan les brinda condiciones de trabajo óptimas para su integridad física y mental, lo cual genera un correcto desarrollo del individuo en sus labores y lo hace sentir seguro, influyendo de forma positiva a la percepción de su clima laboral, existe una minoría con el 7.1%, la cual no percibe si su organización le brinda o no buenas condiciones de trabajo y el 7.1% que no cree que se le brinde lo antes mencionado, pudiendo afectar el desarrollo de un clima laboral deseado.

Gráfico 15

15. ¿Los retrasos causados por averías en la maquinaria afectan a su desempeño?

14 respuestas



Elaborado por: los autores y realizado mediante Google forms, enero del 2023

Interpretación: El 57.1% y el 28.6% de los encuestados se encuentra muy de acuerdo y de acuerdo respectivamente, las condiciones de trabajo afectan a su desempeño, el desarrollo incorrecto de las actividades productivas en la organización puede impactar de forma negativa en la percepción y desarrollo del clima laboral en los colaboradores, el 14.3% no se muestra ni a favor ni en contra.

3.7 CONTRASTACIÓN TEÓRICA DE LOS RESULTADOS

Es importante definir previamente lo que es la contrastación de los resultados o teorías, por ello citamos a Burgos (2011), el cual define que la contrastación consiste en la toma de información de los resultados, para posteriormente ensayar nuevas propuestas, además se trata de la presentación de una nueva idea, para que, a partir de ella extraer determinadas conclusiones, comparándolas entre sí y con otros enunciados pertinentes con el objeto de encontrar relaciones lógicas. Es importante señalar que dichas teorías se mantendrán siempre y cuando pasen con éxito la contrastación, aunque la finalidad es refutarlas, exponerlas y así determinar si resulta indemne, lo cual arrojará como resultado su corroboración.

Es así que, mediante la investigación realizada y la encuesta efectuada a los 14 empleados administrativos de las diferentes franquicias de comida rápida, se logró identificar varios aspectos que brindan una respuesta clara al objetivo general planteado, el cual es: Determinar los factores que inciden en el clima laboral entre los colaboradores administrativos de los restaurantes de comida rápida en la ciudad de Machala. Se denotó la importancia de la comunicación dentro del ambiente de trabajo, el brindar los materiales y herramientas necesarias para el desempeño de funciones, el desarrollo social, los reconocimientos, la percepción del ambiente laboral y del lugar de trabajo, así como las condiciones de trabajo.

Referente a los factores tomados en cuenta en la aplicación de la encuesta, se pudo evidenciar en la investigación que la comunicación es un factor incidente en el clima laboral puesto que del total de encuestados, casi en su totalidad, definieron a esta como un factor de suma importancia para el desarrollo del ambiente de trabajo y así también lo señala Díaz (2021) en su investigación “Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción” en donde a través de la recolección de datos evidenció que el 53% de los encuestados determinó como un elemento influyente al ya mencionado factor.

Los elementos tangibles como lo son las herramientas de trabajo necesarias para el desempeño de labores y las condiciones de trabajo, son factores importantes para el desarrollo del clima laboral, dentro de la investigación se evidenció que las franquicias encuestadas cumplen con estos puntos, Díaz también señala al ambiente físico y las condiciones materiales como un factor importante para el desarrollo del clima laboral, puesto que al proveer un ambiente óptimo y con recursos necesarios para el correcto desempeño de las labores, los colaboradores pueden fluir con normalidad y alcanzar un ambiente laboral adecuado.

El autor mediante su trabajo investigativo determinó que las relaciones sociales, influyen en el clima laboral de forma notoria, además expresa que dichas relaciones se dan a través de las interrelaciones de complacencia entre los colaboradores, desde el punto investigativo, en cuanto a la encuesta realizada a los empleados administrativos en el presente proyecto, arrojó como resultado que es notoria la afección del desempeño con relación al desarrollo social, debido a que la mayor parte de encuestados resuelve que esto influye en el desempeño.

En la interpretación de la encuesta planteada, se evidenció que los colaboradores consideran que su desempeño si es valorado y reconocido, lo que les permite desempeñar sus funciones correctamente, aportando de forma positiva al clima laboral con respecto a la satisfacción de los empleados administrativos hacia el ambiente en su lugar de trabajo, García (2020) expone en su investigación “GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA MCDONALD’S EN LA SUCURSAL MALL DEL SOL, GUAYAQUIL, 2020”, en la cual determinó a través de su instrumento de recolección de datos que la correcta motivación a los colaboradores les permite desarrollarse de forma óptima y además evidenciando el requerimiento de mayor motivación para su desempeño.

Por otra parte, identifica que la actitud hacia la labor desempeñada por parte de los colaboradores se da en medida del grado de satisfacción que el mismo pueda percibir respecto a su lugar de trabajo, por lo que además la define como un factor relevante en la conformación del clima laboral lo cual contrasta con los resultados obtenidos a través de las encuestas en la presente investigación de los factores incidentes del clima laboral; en la mencionada investigación se denotó que una parte representativa de los participantes no se encuentran satisfechos con el clima laboral y/o se remiten a una neutralidad frente

a esto, lo cual puede afectar a las organizaciones en futuras circunstancias, es así que se evidencia la importancia de este factor y lo notable que es su mala y/o buena aplicación.

3.8 PROPUESTA INTEGRADORA

Según lo investigado y recopilado a lo largo del presente proyecto que tiene como tema “Factores relevantes que inciden en el clima laboral de los empleados administrativos del sector servicios en la ciudad de Machala periodo 2020-2022.”, se identificaron y determinaron los factores que inciden en el clima laboral entre los colaboradores administrativos, los mismos que son: La comunicación, desempeño de labores, desarrollo social, motivación personal, ambiente laboral y condiciones de trabajo; salud física y mental. Dichos factores fueron expuestos y establecidos a través de la recopilación de información mediante la encuesta, brindando respuestas claves para la resolución del objetivo general como de los específicos.

Se estableció la percepción del clima laboral presente en los restaurantes de comida rápida en la ciudad de Machala, a través de la encuesta aplicada se determinó que la percepción que tienen la mayoría de colaboradores es positiva, aunque exista un porcentaje representativo que no esté completamente satisfecho. El clima laboral dentro de cada una de las organizaciones donde laboran los 14 encuestados se da en condiciones óptimas, así lo establecen la mayoría de los encuestados y se rige de forma adecuada, con lo cual se consigue un correcto desarrollo de las actividades en la organización por parte de los mismos.

Por consiguiente, se evidenció y definió a la cultura organizacional de dichas franquicias como positiva ya que los empleados administrativos se encuentran conformes en su lugar trabajo y por consiguiente el desempeño que manejan consideran que es el adecuado, los principios que evidencian a través de las encuestas realizadas son guiados por los factores previamente establecidos, estos principios se basan a través de la productividad, satisfacción, rendimiento, apoyo y ambiente laboral.

Basándose en los resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores administrativos de las diferentes franquicias, se determinó que no existe una completa satisfacción de su clima laboral, un poco menos de la mitad de los mismos manifiestan esto, por lo que se debe de mejorar en aspectos como la comunicación a fin de evitar que esta cifra aumente, se deben emplear políticas en las cuales se permita que los

colaboradores compartan sus inquietudes o recomendaciones con sus compañeros y se refuercen los lazos comunicativos, fomentando su participación. En cuanto a los elementos tangibles, se recomienda gestionar de mejor forma las herramientas y recursos que los colaboradores necesiten para el desempeño de sus labores con el fin de evitar que estos presenten inconvenientes, realizar chequeos y mantenimientos de las mismas.

Las relaciones interpersonales deben mantenerse en un buen nivel con integraciones y espacios que permitan el desarrollo de las mismas a fin de que la solidez de estas se mantenga en un nivel aceptable. Referente a la motivación personal, se recomienda que el alcance de metas sea elogiado y recompensado a través de un programa de incentivos; el cual permita que los colaboradores alcancen un mayor grado de satisfacción referente a su esfuerzo y compromiso con la organización, estas recomendaciones permitirán que el grado de satisfacción del personal aumente y se obtenga un ambiente óptimo de trabajo.

3.9 VALORACIÓN DE FACTIBILIDAD: DIMENSIONES

3.9.1 Dimensión Técnica

Según Villa et al. (2019) la dimensión técnica de un proyecto se refiere como primer punto a las habilidades profesionales, estas habilidades incluyen diferentes perspectivas, desde la perspectiva de conocimientos técnicos, conocimientos estratégicos y comportamientos profesionales, es así que dicha dimensión abarca como fase principal cuatro componentes los mismos que describen dicha dimensión y la especifican: la competencia para resolver problemas, la gestión del tiempo, el pensamiento práctico y el pensamiento analógico.

Respecto al proyecto establecido se recalca que la dimensión técnica se ve inmersa a través de los conocimientos requeridos que parten desde la competencia para resolver problemas referente a los objetivos planteados los cuales se establecieron y se buscó brindarles una solución, la siguiente fase habla de la gestión del tiempo el cual se estableció a través de 1 año en el que se desarrolló la investigación, se concluyó con el proyecto, el pensamiento práctico que parte desde el establecimiento de selección de información útil y los diferentes procesos a seguir para el alcance de objetivos, como última dimensión tenemos al pensamiento analógico el cual se denotó en la contrastación de resultados ya que se vio en la necesidad de comparar y relacionar ya sean similitudes o semejanzas entre distintas teorías; en este caso los factores que inciden en el clima laboral.

3.9.2 Dimensión Económica-Financiera

De acuerdo a Echeverría (2017), en su artículo “Metodología para determinar la factibilidad de un proyecto”, la dimensión económica- financiera es aquella que nos permite la obtención de la mejor alternativa referente a los costos, tales como: costos totales, inversión inicial, monto total, punto de equilibrio, etc. Además, este comprende el análisis sistemático de los diferentes aspectos con la finalidad de establecer la rentabilidad de un proyecto y los parámetros que ayude a determinar la conveniencia o inconveniencia de asignación de los recursos.

Con el concepto previamente establecido de la dimensión económica-financiera se establece que, en el desarrollo del presente proyecto, al ser de carácter investigativo se utilizaron diferentes recursos económicos los cuales fueron mínimos, no representaron una inversión considerable por lo que su detalle ha sido omitido, es por ello que no se implementó un análisis financiero, la inserción de costos, monto y punto de equilibrio.

3.9.3 Dimensión Social

La dimensión social según Gómez et al. (2018) parte de la modificación de los escenarios en donde se trabaja, todo en relación a la incidencia del proyecto en el área, los impactos sociales se dan a través de la acción que genere dicho proyecto, así mismo plantea que este es experimentado por un individuo, grupo social o unidad económica. Es por ello que la dimensión social en el presente proyecto se ve relacionado a través de la inserción de las recomendaciones que se brindan y podrían mejorar al clima laboral dentro de las franquicias investigadas, beneficiando la forma en que colaboradores y personal administrativo identifique los factores que inciden en el clima laboral para la corrección de falencias.

3.9.4 Dimensión Ambiental

Gómez et al. (2018) también establece que la dimensión ambiental compone la sensibilidad y valoración con la que son considerados los elementos ambientales sobre un proyecto además de cómo este puede impactar en los mismos, señala que este impacto puede ser adverso, beneficioso, total o parcial; por lo que en el presente proyecto respecto a la dimensión ambiental el proyecto no necesita un estudio acerca del mismo, debido a que se trata de un proyecto de análisis investigativo y por consiguiente el impacto

ambiental que genera es nulo, ya que las acciones que integran todo el trabajo no se relacionan con alguna actividad que genere impacto en el ecosistema.

4 CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- Se logró la identificación de los factores que inciden en el clima laboral los cuales son: La comunicación, elementos tangibles, desarrollo social, motivación personal, ambiente laboral y condiciones de trabajo; salud física y mental. Además, se estableció la percepción del clima laboral como favorable puesto que la mayor parte de encuestados se sienten satisfechos con el desarrollo de los antes mencionados factores en sus lugares de trabajo; con esto también se evidenció a la cultura organizacional dada en las diferentes franquicias, la misma que es positiva puesto que poseen en su mayoría buenas relaciones, políticas y comportamientos con sus colaboradores y clientes. Por último, los principios del clima laboral que guían a los colaboradores están basados en la productividad, satisfacción, rendimiento, apoyo y ambiente laboral.
- La teoría bifactorial del clima laboral se vio reflejada en los resultados obtenidos en las encuestas, ya que los factores como la comunicación, elementos tangibles, relaciones interpersonales, motivación personal, satisfacción y ambiente laboral que guían a las franquicias en las que se desarrolló el proyecto, son parte de dicha teoría y conforman el clima laboral en las mismas; además de la teoría del desarrollo organizacional en la que se deben identificar los factores y el funcionamiento de las relaciones personales para resolver conflictos y aprender de ello con el fin de lograr los objetivos organizacionales.

4.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda reforzar la cadena de comunicación a fin de que los colaboradores puedan brindar su punto de vista, inquietudes y recomendaciones referentes a sus actividades productivas diarias.
- Mejorar la gestión y el control de herramientas y recursos empleados en las actividades productivas, realizar constantes chequeos y mantenimientos a las maquinarias con el fin de no afectar el desempeño de los colaboradores.
- Emplear prácticas de motivación personal que garanticen el reconocimiento al esfuerzo y dedicación impartido por los colaboradores en el desempeño de sus actividades productivas

- Mantener integraciones y espacios que permitan el desarrollo y refuerzo de las relaciones interpersonales de los colaboradores con el fin de crear solidez en el grupo humano de trabajo.

5 REFERENCIAS

- Canales-Farah, A. M., López-Gómez, J. A., & Napán-Yactayo, A. C. (Mayo de 2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(1), 124-142.
doi:<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1217>
- Alanis Gómez, L., Cruz Balderas, H., & Orrante Rangel, D. (2016). DIAGNÓSTICO DEL CLIMA LABORAL EN UNA EMPRESA PYMES DEL SECTOR SERVICIOS. *Red Internacional De Investigadores En Competitividad*, 9(1), 1090-1102. Obtenido de <https://riico.net/index.php/riico/article/view/61>
- Araúz, A., Díaz, M., González, M., & Vásquez, Y. (Enero de 2019). Evaluación y análisis de los indicadores de motivación laboral aplicado al personal operativo de comida rápida. *Gente Clave. Revista Académica del Centro de Estudios de Postgrado.*, 3(1), 16-29. Obtenido de <http://revistas.ulatina.edu.pa/index.php/genteclave/article/view/43>
- Arteaga, F. M., & Pilligua, C. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.* Cuadernos Latinoamericanos de Administración. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Burgos, C. E. (2011). La lógica de la investigación científica. *La lámpara de Diógenes, revista de filosofía*, 12(22-23). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/844/84421585014.pdf>
- Calderón Saldaña, N. M., & Andrade Dominguez, F. J. (02 de Septiembre de 2019). Clima y desarrollo organizacional laboral en personal de entidades universitarias. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(5), 40-51.
doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5.115>
- Cantillo Campo, N., Pedraza Reyes, C., Paz Marcano, A., & Garcia Guilianny, J. (2019). Dimensiones del servicio como ventaja competitiva en el sector farmacéutico del distrito especial turístico y cultural de Riohacha, Colombia. *Revista Espacios*, 40(1), 9. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n01/19400109.html>

- Canto de Gante, Á., González, W., Ortega, J., Castillo, J., & Fernández, A. (2020). Escala de Likert: Una alternativa para elaborar e interpretar un instrumento de percepción social. *Revista de la Alta Tecnología y Sociedad*, 12(1). Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Alberto-Fernandez-45/publication/361533522_Escala_de_Likert_Una_alternativa_para_elaborar_e_interpretar_un_instrumento_de_percepcion_social/links/62b736d0d49f803365b96810/Escala-de-Likert-Una-alternativa-para-elaborar-
- Cardona, D., Lamadrid, J., & Brito, C. (2018). La gestión y dirección del talento humano desde el análisis sobre clima organizacional y sus dimensiones. Un estudio de caso. *Revista Aglala*, 9(1). doi:10.22519/22157360.1185
- Carrión-Bósquez, N., Castelo-Rivas, W., Alcívar-Muñoz, M., Quiñones-Cedeño, L., & Llambo-Jami, H. (Enero-Febrero de 2022). Influencia de la COVID-19 en el clima laboral de trabajadores de la salud en Ecuador. *Revista Información Científica*, 101(1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1028-99332022000100009&script=sci_arttext&tlng=en
- Cataldo, R., Arancibia, M., Stojanova, J., & Papuzinski, C. (2019). Conceptos generales en bioestadística y epidemiología clínica: estudios observacionales con diseños transversal y ecológico. doi:10.5867/medwave.2019.08.7698
- Cifuentes-Muñoz, A. (2019). Tendencias en metodología de investigación en Psicoterapia: Una aproximación epistemométrica. *Diversitas*, 15(2). doi:<http://orcid.org/0000-0003-1767-5517>
- Cruz-Zuñiga, N., Alonso-Castillo, M., Armendáriz-García, A., & Lima-Rodríguez, J. (2022). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*, 95. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272021000100187&lng=es&tlng=es.
- Davies Oré, E. E. (25 de Junio de 2022). Importancia del Clima laboral para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(49), 147-151. doi:<https://doi.org/10.15381/gtm.v25i49.19842>
- Diaz de Santos. (1994). *La fórmula del servicio excelente*. Madrid: Diaz de Santos S.A. Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=YlhlyzwUk6QC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- Díaz, D. (2021). Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción. *Revista Internacional de investigación en Ciencias Sociales*, 17(2).
doi:<https://doi.org/10.18004/riics.2021.diciembre.245>
- Echeverría, C. d. (2017). Metodología para determinar la factibilidad de un proyecto. *Revista Publicando*, 4(13). Obtenido de https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/836/pdf_604
- Encinas, L. (2019). Importancia de la calidad de vida de los trabajadores en el clima laboral de las PYMES. *Revista de investigación Académica sin Frontera*, 29(12). doi:<https://doi.org/10.46589/rdiasf.v0i29.243>
- Falcón, V. L., Pertile, V. C., & Ponce, B. E. (2019). La encuesta como instrumento de recolección de datos sociales : Resultados diagnóstico para la intervención en el Barrio Paloma de la Paz (La Olla) - ciudad de Corrientes (2017-2018). *Construyendo una Geografía Crítica y Transformadora*. Obtenido de <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/library?a=d&c=eventos&d=Jev13544>
- Galicia Villanueva, S., García Oliver, M. F., & Hernández Cruz, L. M. (03 de Julio de 2017). La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas. *TEPEXI Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 4(8). doi:<https://doi.org/10.29057/estr.v4i8.2380>
- García, N. E. (2020). “GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA MCDONALD`S EN LA SUCURSAL MALL DEL SOL, GUAYAQUIL, 2020”. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/49372>
- Garza, G. (2008). *Macroeconomía del sector servicios en la ciudad de México, 1960-2003*. Ciudad de México: El Colegio de México. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=fGm-MCT-jdMC&pg=PA77&dq=el+sector+servicios+definicion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewjF76osIb8AhV0RTABHe5zDoIQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=el%20sector%20servicios%20definicion&f=false>

- Gómez, C., Sánchez, V., & Fajardo, M. (2018). Los proyectos y sus dimensiones: una aproximación conceptual. *Contexto*. Obtenido de <https://revistas.ugca.edu.co/index.php/contexto/article/view/885/1362>
- González-Limas, Bastidas-Jurado, C., Figueroa-Chaves, H., Zambrano-Guerreo, C., & Matabanchoy-Tulcán, S. (2018). Revisión sistemática de las concepciones de cultura organizacional. *Universidad y Salud*, 20 (2).
doi:<https://doi.org/10.22267/rus.182002.123>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Catro, N. (2022). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3).
doi:[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Guim, P., & Rodríguez, A. (Enero de 2018). La importancia de la satisfacción y clima laboral en las empresas. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2018/clima-laboral-empresas.html>
- Gutiérrez, J., Uribe, J., & Rey de Castro Higaldo, D. (2020). Gestión por competencias y su relación con el clima laboral en una empresa de servicios, consultoría y outsourcing, Lima, Perú. *Industrial Data*, 23(2). doi:
<https://doi.org/10.15381/idata.v23i2.17653>
- Hernandez, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista ALERTA*. doi:<https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Iglesias Armenteros, A. L., Torres Esperón, J. M., & Mora Pérez, Y. (Agosto de 2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. *Medisur*, 17(4), 562-569. Obtenido de <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4267>
- Iglesias, A., & Torres, J. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192018000100016&script=sci_arttext&tlng=en
- Jiménez-León, F. G., & Mariño-Lua, I. L. (Julio de 2018). Investigación y análisis de la rotación del talento humano en las cadenas de comidas rápidas y su impacto en

la productividad y el clima laboral. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 4(3), 449-465. doi:<https://doi.org/10.23857/pocaip>

Maqueda Lafuente, J., & Llaguno Muson, J. I. (1995). *Marketing Estratégico para empresas de servicios*. Madrid: Diaz de santos, S.A. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=w_ULBtVKf64C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false

Mendez-Álvarez, C. (2019). Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia. *Revista Universidad y Empresa*, 21(37). doi:<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.7681>

Muñoz-Seco, E., Coll-Benejam, J., Torrent-Quetglas, M., & Linares-Pou, L. (2006). Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. *ScienceDirect*, 37(4). doi:<https://doi.org/10.1157/13085951>

Nicomedes, E. (2018). Tipos de Investigación. *Repositorio institucional de la Universidad Santo Domingo de Guzmán*. Obtenido de <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>

Ochoa, R., Nava, N., & Fusil, D. (2019). Comprensión epistemológica del tesista sobre investigaciones cuantitativas, cualitativas y mixtas. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7407375>

Olaz, Á. (Enero-Marzo de 2013). EL CLIMA LABORAL EN CUESTIÓN. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICO-DESCRIPTIVA Y APROXIMACIÓN A UN MODELO EXPLICATIVO MULTIVARIABLE. (L. G. Encinas, Ed.) *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*(56), 1-35. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>

Pilligua, C., & Arteaga, F. (Mayo de 2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>

Pino-Loza, E. D., Granja-Pino, A. C., & Niño-Arguelles, Y. L. (5 de Agosto de 2021). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 7(4),

23-38. Obtenido de

<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2079/4353>

- Quintanilla-Ayala, L. X., Quintanilla-Aldeán, C. R., & Prieto-López, Y. (Enero de 2022). Incidencia del clima laboral en el desempeño docente de la carrera de Licenciatura en Educación Básica en la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE. *Revista 593 Digital Publisher*, 7(1), 116-135.
doi:doi.org/10.33386/593dp.2022.1-1.987
- Ramos, V., & Tejera, E. (Diciembre de 2017). ESTUDIO DE RELACIONES ENTRE CULTURA, CLIMA Y FUERZA DE CLIMA LABORAL EN ECUADOR. *Acción Psicológica*, 14(2), 225-239. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=344054646015>
- Ramos-Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>
- Rey de Castro Hidalgo, D. E., Gutiérrez Ascón, J. E., & Uribe Kajat, J. (31 de Diciembre de 2020). Gestión por competencias y su relación con el clima laboral en una empresa de servicios, consultoría y outsourcing. *Industrial Data*, 23(2), 73-82. Obtenido de <https://doi.org/10.15381/idata.v23i2.17653>
- Rivera, D., Rincón, J., & Flórez, S. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Espacios*, 39(19). Obtenido de <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2166/Percepci%c3%b3n%20del%20Clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas, C., Martínez, P., & Niebles, W. (Agosto de 2020). Factores del clima laboral predominantes en organizaciones de salud privada del Municipio Montería (Colombia). *Revista Espacios*, 41(32). Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p03.pdf>
- Rojas, C., Martínez, P., & Niebles, W. (2020). *Factores del clima laboral predominantes en organizaciones de salud privada del Municipio Montería (Colombia)*. *Revista Espacios*. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p03.pdf>

- Salguero Barba, N. G., & García Salguero, C. P. (22 de Abril de 2017). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional en las instituciones de educación superior. *Boletín Redipe*, 6(4), 135-149. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6119351>
- Segredo Pérez, A. M., García Milian, A. J., León Cabrera, P., & Perdomo Victoria, I. (Enero-Junio de 2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *Revista de Información Científica para la Dirección en Salud. INFODIR*, 86-99. Obtenido de <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/200>
- Uturunco Vera, M. L. (23 de Diciembre de 2018). Factores laborales que influyen en el clima laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional “Carlos Alberto Seguí Escobedo”, Arequipa. *Revista Científica Ágora*, 5(2).
doi:<https://doi.org/10.21679/arc.v5i2.109>
- Varela, O., Puhl, E., & Izcurdia, M. d. (Diciembre de 2013). CLIMA LABORAL Y MOBBING. *Anuario de Investigaciones*, 20(2), 23-36. Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-16862013000200002&lng=es&tlng=pt
- Villa, A., Arias, M. d., & Peña-Lang, M. (2019). Un modelo de formación para desarrollar el emprendimiento social. *Educación*, 57(1).
doi:<https://doi.org/10.5565/rev/educar.1153>
- Villacrés, J., & López, H. (2018). Incidencia del tipo de liderazgo en el clima laboral. Caso: área de cajas de las agencias de Quito de una entidad financiera. *Economía y negocios*, 9(1), 01-09. doi:<https://doi.org/10.29019/eyn.v9i1.429>