



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**EL CLIMA LABORAL: UN ANÁLISIS DESDE LOS FACTORES QUE
AFECTAN LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA AGUAPAS EP.**

**AGUILAR ANDRADE ELOISA DANIELA
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AVILA JIMBO ROBERTO CARLOS
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA
2023**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**EL CLIMA LABORAL: UN ANÁLISIS DESDE LOS FACTORES
QUE AFECTAN LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA
AGUAPAS EP.**

**AGUILAR ANDRADE ELOISA DANIELA
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AVILA JIMBO ROBERTO CARLOS
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA
2023**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTOS INTEGRADORES

**EL CLIMA LABORAL: UN ANÁLISIS DESDE LOS FACTORES
QUE AFECTAN LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA
AGUAPAS EP.**

**AGUILAR ANDRADE ELOISA DANIELA
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AVILA JIMBO ROBERTO CARLOS
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TAPIA ESPINOZA NANCY JANNETH

**MACHALA
2023**

El Clima Laboral: Un análisis desde los factores que afectan la productividad en la empresa AGUAPAS EP.

por AVILA JIMBO ROBERTO CARLOS – AGUILAR ANDRADE ELOISA DANIELA

Fecha de entrega: 30-sep-2023 04:37p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2181591415

Nombre del archivo: ODUCTIVIDAD_EN_LA_EMPRESA_AGUAPAS_EP_-_AGUILAR_E._-_AVILA_R..pdf (894.03K)

Total de palabras: 14655

Total de caracteres: 69519

El Clima Laboral: Un análisis desde los factores que afectan la productividad en la empresa AGUAPAS EP.

INFORME DE ORIGINALIDAD

3%

INDICE DE SIMILITUD

3%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Técnica de Machala Trabajo del estudiante	1%
2	Submitted to Universidad Abierta para Adultos Trabajo del estudiante	<1%
3	www.ucat.edu.ve Fuente de Internet	<1%
4	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	<1%
5	cathi.uacj.mx Fuente de Internet	<1%
6	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1%
7	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja	<1%

9 repositorio.esan.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

10 Submitted to Universidad Continental <1 %
Trabajo del estudiante

11 repositorio.upn.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

12 docplayer.es <1 %
Fuente de Internet

13 repositorio.ucv.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

14 www.dominiodelasciencias.com <1 %
Fuente de Internet

15 www.researchgate.net <1 %
Fuente de Internet

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo

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

Los que suscriben, AGUILAR ANDRADE ELOISA DANIELA y AVILA JIMBO ROBERTO CARLOS, en calidad de autores del siguiente trabajo escrito titulado EL CLIMA LABORAL: UN ANÁLISIS DESDE LOS FACTORES QUE AFECTAN LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA AGUAPAS EP., 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.



AGUILAR ANDRADE ELOISA DANIELA
0750716276



AVILA JIMBO ROBERTO CARLOS
0705784544

DEDICATORIA

Dedicamos esta tesis primeramente a Dios y a nuestros padres los señores José Aguilar, Rosa Andrade, Olga Jimbo y Roberto Ávila, quienes han sido nuestra fuente inagotable de amor, aliento y apoyo a lo largo de toda nuestra vida. Su sacrificio y dedicación han sido la inspiración detrás de cada logro que hemos alcanzado. También, dedicamos este trabajo a nuestros queridos profesores que nos acompañaron en este largo camino académico dándonos total apoyo con su sabiduría y orientación que nos ha impulsado a perseverar en los momentos más desafiantes. A nuestros queridos amigos y amigas gracias por ser nuestro refugio de risas y alegría en medio de largas noches de estudio. A todos los que, de alguna manera, han formado parte de esta travesía, nuestros más sinceros agradecimientos. Este logro es un reflejo de la comunidad que nos ha rodeado y nos ha sostenido a lo largo de este viaje.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradecemos a la Universidad Técnica de Machala por habernos aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar nuestra carrera, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

Agradecemos también a nuestra tutora principal de tesis a la Ing. Nancy Tapia por habernos brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento, así como también habernos tenido toda la paciencia del mundo para guiarnos durante todo el desarrollo de nuestra tesis.

Y para finalizar, también agradezco a todos los que fueron nuestros compañeros de clase durante todos los niveles de universidad ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral han portado en un alto porcentaje a mis ganas de seguir adelante en mi carrera profesional

RESUMEN

El presente proyecto integrador tuvo como propósito analizar el clima laboral y sus factores en la productividad de la empresa AGUAPAS EP. El trabajo está conformado de cuatro capítulos, en donde el primer capítulo trata sobre el objeto y la problemática estableciendo objetivos que cumplir, el segundo capítulo se enfocó en teorías y conceptos referentes a las variables de estudio, el tercer capítulo es la metodología y las herramientas utilizadas durante el desarrollo del proyecto y el cuarto capítulo se centró en las contrastaciones de teorías y resultados, además de la propuesta integradora, sus diferentes dimensiones, las conclusiones y recomendaciones.

El estudio se dio mediante un diseño no experimental, descriptivo, explicativo y transversal. El trabajo realizado tuvo una muestra de cincuenta trabajadores del área administrativa de la empresa de agua, alcantarillado y servicios AGUAPAS EP de la ciudad de Pasaje, usando como encuesta como método de recolección de datos, los mismo que fueron almacenados en Google Forms y procesados mediante el software SPSS para el cálculo de correlaciones de variables.

El resultado obtenido de la relación entre las variables fue obtenido a través del cálculo de coeficiente de Pearson obteniendo un valor de 0,796 equivalente al 79% demostrando que existe una relación positiva entre clima laboral y productividad. Además, se realizó la contrastación de resultados y teorías, y se elaboró una propuesta integradora referente a las áreas a mejorar en la empresa pública. Por último, se elaboraron las conclusiones y recomendaciones correspondientes al proyecto integrador.

Palabras clave: clima laboral, productividad, factores, motivación, trabajo en equipo, satisfacción.

ABSTRAC

The purpose of this integrative project was to analyze the work environment and its factors in the productivity of the company AGUAPAS EP. The work is made up of four chapters, where the first chapter deals with the object and the problem establishing objectives to be met, the second chapter focused on theories and concepts related to the variables of study, the third chapter is the methodology and tools used during the development of the project and the fourth chapter focused on the contrasts of theories and results, in addition to the integrative proposal, its different dimensions, conclusions and recommendations.

The study was carried out by means of a non-experimental, descriptive, explanatory and transversal design. The work carried out had a sample of fifty workers from the administrative area of the water, sewerage and services company AGUAPAS EP of the city of Pasaje, using a survey as the method of data collection, which were stored in Google Forms and processed using SPSS software for the calculation of correlations of variables.

The result obtained from the relationship between the variables was obtained through the calculation of Pearson's coefficient, obtaining a value of 0.796, equivalent to 79%, demonstrating that there is a positive relationship between work climate and productivity. In addition, the results and theories were contrasted, and an integrating proposal was elaborated regarding the areas to be improved in the public company. Finally, the conclusions and recommendations corresponding to the integrating project were drawn up.

Key words: work climate, productivity, factors, motivation, teamwork, satisfaction.

Contenido

ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DEL PROYECTO INTEGRADOR

Descripción y objetivo del proyecto integrador

Componentes del proyecto integrador

TEMA DE INVESTIGACIÓN

1. <u>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</u>	4
1.1 Objeto de la investigación	4
1.2 Problema de investigación	5
1.3 Justificación	6
Objetivos de la investigación	7
Objetivo general	7
Objetivos específicos	7
<u>CAPITULO II: DESARROLLO DEL PROYECTO</u>	8
2.1 Marco conceptual	8
2.1.1 Clima laboral	8
2.1.1.1 Definición	8
2.1.1.2 Factores de evaluación del clima laboral.	9
2.1.1.3 Tipos de clima laboral	10
2.1.4 Teorías del clima laboral	11
2.2 Marco conceptual	12
2.1.2. Factores laborales	12
2.1.2.1 Liderazgo	12
2.1.2.2 Relaciones Interpersonales	12
2.1.2.3 Estabilidad Laboral	12
2.1.2.4 Toma de decisiones	13
2.1.2.5 Motivación	13
2.1.2.6 Trabajo en equipo	13
2.1.2.7 Sentido de pertenencia	14
2.1.2.8 Entorno físico	14
2.1.3 Productividad	15

2.1.3.1 Definición	15
2.1.3.2 Dimensiones de la productividad	15
<u>3. CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN</u>	16
3.1 Tipos de investigación	16
3.2 Nivel de investigación	16
3.3 Diseño de la investigación	17
3.4 Metodología de la investigación	18
3.5 Instrumentos de recolección de datos	18
3.6 Técnicas de recolección de datos	19
3.7 Presentación de los resultados	19
3.7.1 Resultados: Análisis e interpretación	19
<u>4. CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN</u>	32
4.1 Análisis de resultados	32
4.2 Contrastación teórica de resultados	34
4.3 Propuesta Integradora	36
4.4 Valoración de la Factibilidad: Dimensiones Técnica – Económica- Social – Ambiental	38
4.4.1 Dimensión Técnica	38
4.4.2 Dimensión Económica	39
4.4.3 Dimensión Social	42
4.4.4 Dimensión Ambiental	42
<u>5. CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</u>	43
5.1 Conclusiones	43
5.2 Recomendaciones	43
5.3 Referencias	44
5.4 Anexos	49

Clima laboral: Un análisis desde los factores que afectan la productividad en la empresa AGUAPAS E.P.

Capítulo I: Planteamiento del problema.

1.1 Objeto del problema

El objeto principal de este proyecto integrador es el clima laboral, es un elemento en el entorno profesional que tiene influencia sobre el desempeño de los servidores públicos en su lugar de trabajo (Noboa et al. 2019). Dentro de los cuales se considera dos variables que intervienen sobre este tema; los factores laborales y la productividad, estas son quienes determinan si el clima laboral en el lugar de trabajo es aceptable o perjudicial para el desarrollo de las actividades.

Así pues, Huamani (2005) citado por Riera et al., (2020), la percepción de un por un ambiente cómodo y adecuado además de otros factores externos, son elementos determinantes para que su nivel de desempeño sea eficaz con la organización. Por consiguiente, la productividad de un trabajador aumenta cuando este siente que sus necesidades laborales han sido satisfechas aumentando el sentimiento de permanencia y compromiso con las metas de la organización, por lo cual es importante que los gerentes implementen medidas laborales adecuadas que permita a sus trabajadores sentirse cómodos con su entorno laboral para obtener la productividad deseada para la organización. (Diaz y Lombeida, 2021).

La empresa pública AGUAPAS E.P es regida por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Pasaje siendo este administrada por su gerente general, el Ing. Danny Nieto, él cual es designado por la máxima autoridad, el alcalde de la ciudad de Pasaje durante su mandato actual, los inconvenientes que en situaciones se generan al momento de iniciar un nuevo periodo administrativo lo cual forma un nuevo ambiente laboral.

1.2 Problema de la Investigación

Dentro del ámbito empresarial el clima laboral en la productividad de una organización es significativo, el desempeño de cada trabajador refleja el grado de calidad de su actividad, actualmente en Ecuador el clima laboral ha tomado un papel fundamental en el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones debido a que, estos influyen sobre los funcionarios que son quienes desempeñan y producen para la organización (Marín y Placencia, 2017).

Los niveles de productividad de la empresa AGUAPAS E.P han representado un inconveniente constante para la organización por varios años, la renovación del personal al iniciar un nuevo periodo la máxima autoridad del municipio, el alcalde, no permite formar un ambiente laboral estable y continuo, motivo por lo cual realizar un estudio sobre esta problemática resulta interesante para aplicar conocimientos y técnicas para estudiar y analizar este caso.

La transcendencia del clima organizacional en el desarrollo de trabajo de una organización es fundamental contar con el personal idóneo en los puestos de trabajo de la institución, fomentando la participación e integración de cada integrante, de la misma manera esto se relaciona estrechamente con el grado de motivación laboral que influye sobre el nivel de productividad tanto individual como grupal del lugar de trabajo (Salazar y Bello, 2021).

De acuerdo a Guerrero (2017) el desempeño laboral surge por la comprensión y relación de que en el lugar de trabajo se satisface necesidades materiales y psicológicas que repercute directamente en el rendimiento laboral del empleado, puede tener efectos tanto positivos como negativos que influyan en la organización empresarial.

Al empezar a estudiar el caso en el desarrollo laboral de la organización se realiza la siguiente pregunta en base a ello: ¿De qué manera afecta el clima laboral en los niveles de productividad de la empresa AGUAPAS EP?

1.3 Justificación

La necesidad de un estudio sobre el efecto de los factores del clima laboral y su relación con la productividad en la empresa AGUAPAS E.P., surge debido al nivel de productividad que ha mantenido la empresa pública durante varios años, es necesario conocer los factores laborales que influyen sobre el índice productivo, por lo que es primordial estudiar y analizar el clima laboral en el que se desenvuelven los trabajadores de dicha empresa, ya que de esto depende su desempeño y productividad laboral.

La importancia de esta investigación radica en el proceso colaborativo por parte de los empleados de cada área, personal administrativo y la comunidad en general del modelo de negocio, así mismo, todas estas personas participan dentro de la investigación para obtener resultados que ayudan a conocer las posibles medidas sobre los factores laborales para un cambio en el lugar de trabajo, tomando en cuenta las dificultades que puede presentar por los factores que influyen sobre la productividad empresarial.

Igualmente, el presente proyecto expone la importancia de contar con un clima laboral apto para el correcto desempeño de los empleados dentro de los espacios de trabajo para obtener mejores índices de productividad, en caso de que existiera alguna deficiencia dentro de un área específica de la misma.

Por el contrario, la omisión de estudio del caso de los factores del clima laboral en la productividad de una empresa afecta a la organización en general, al no obtener el conocimiento sobre la razón de sus niveles de productividad por lo cual no podrían tomar las medidas correctivas para mejorar este aspecto en su organización.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo general

Analizar el clima laboral mediante el uso de herramientas de recolección de datos que permitan el estudio del efecto de los factores laborales en la productividad de la empresa AGUAPAS E.P.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar el clima laboral por medio de la evaluación del entorno para obtener un diagnóstico organizacional de la empresa AGUAPAS E.P.
- Implementar herramientas de recolección de datos para la respectiva valoración del clima laboral en la empresa.
- Determinar la influencia del clima laboral a través de su evaluación para precisar los efectos de los factores laborales en la productividad de la empresa AGUAPAS EP.

Capítulo II: Marco teórico

2.1 Marco conceptual

2.1.1 Clima Laboral

2.1.1.1 Definición

De acuerdo a Rey de Castro et al. (2020) el clima laboral es el ambiente en el cual se desarrollan las actividades de la fuerza laboral, apoyado por la satisfacción laboral de los integrantes, lo cual se ve reflejado en el nivel de productividad, rendimiento y tipo de atención de las organizaciones hacia sus clientes. Bajo esta lógica, un buen ambiente laboral tiene un papel vital en la productividad de sus empleados, esto está orientado hacia los objetivos generales y objetivos específicos de la empresa, un mal ambiente puede trastornar el ambiente de trabajo y generar conflicto o malestar entre los empleados, resultando en un grado de desempeño deficiente, de tal forma es importante encuestar a los empleados para que nos ayuden brindando sugerencias y medidas sobre su nivel de satisfacción en el trabajo.

Según Borja (2021) citado por Macias y Vanga (2021), manifiestan que el clima corporativo esta enlazado con el grado de motivación de los trabajadores de cada área de la organización, por tal razón mientras mayor sea el sentimiento de motivación e identificación del empleado con la empresa, el clima laboral proporcionara un ambiente de satisfacción, animo, colaboración e interés, como consecuencia la calidad y servicio prestados de los trabajadores se verá reflejado en el nivel de calidad y atención de los bienes y servicios producidos por la organización.

Iglesias y Torres (2018) lo definieron como un reflejo de las percepciones del empleado sobre su lugar de trabajo, el clima laboral también conocido como clima corporativo, tiene un gran nivel de impacto sobre las actitudes positivas o negativas de los trabajadores, como consecuencia su rendimiento en su respectiva área laboral, de modo que tiende a mejorar al mantener un sentimiento de permanencia e identificación con la empresa, o caso contrario su grado de rendimiento laboral puede empeorar todo esto acorde al tipo de percepción del empleado hacia la empresa.

Además, Ortiz et.l.-(2019), explica que los efectos positivos de tener un clima laboral positivo son: alta productividad laboral, satisfacción, bajo nivel de rotación de personal e innovación. Haciendo a la empresa mucho más competitiva y capaz de cumplir con sus objetivos propuestos, por el contrario, si existen efectos negativos sus consecuencias son: mala adaptación al entorno laboral, bajo nivel de innovación, productividad deficiente e incluso perdidas socioeconómicas. Un ambiente organizacional adecuado traerá beneficios al

desarrollo correcto de la empresa y mantendrá la evolución e innovación las cuales formaran características competitivas para la organización dentro del mercado empresarial.

En virtud de ello, el clima laboral corresponde a los factores físicos y sociales receptados por el empleado sobre su entorno de trabajo, los cuales tienen cierto tipo de influencia en su conducta, forma de laborar, eficiencia y eficacia, que son parámetros que intervienen de forma directa en su productividad, calidad y calidez de trabajo; estos resultados son quienes permiten a la empresa cumplir con sus metas u objetivos propuestos por tal motivo, es primordial que la empresa forme un adecuado clima laboral para sus empleados y tenga segmentos de participación entre ellos, de esta manera sus integrantes crearan un sentido de permanencia y lealtad hacia la organización al sentirse parte de las decisiones de la empresa.

2.1.1.2 Factores de evaluación del clima laboral.

Como argumentan Pilligua y Arteaga (2019), dentro del contexto del clima laboral la apreciación que tengan los colaboradores de su lugar de trabajo imperceptiblemente tendrá un tipo de relación con la confianza, estabilidad y sinergia total entre los empleados, en donde acorde a su puesto, este resultado podrá ser positivo o negativo en la productividad de la organización. Referenciando a Reyes (2010) citado por Pilligua y Arteaga (2019) especifica seis factores relevantes para el clima laboral, entre ellos son:

- **Comunicación:** No debe estar condicionada por el sistema jerárquico sino de manera horizontal, de esta manera los puestos directivos sabrán las necesidades y sugerencias de los puestos operativos.
- **Colaboración:** Este aspecto evalúa el respeto, grado de colaboración, nivel de madurez y confianza del equipo de trabajo, sumando estos componentes se forma un adecuado ambiente laboral como resultado se obtiene una buena calidad de relaciones humanas lo cual será analizado e interpretado por los clientes de la empresa.
- **Liderazgo:** Es impulsada por la persona que dirige la empresa e involucra a aquellos puestos que están a cargo de algún departamento de la organización, tiene como objetivo aprovechar el potencial de los equipos de trabajo y mantener un ambiente innovador y proactivo.
- **Carrera profesional:** Se refiere al grado académico, destrezas y habilidades que poseen los empleados para obtener un puesto en la organización, el cual afecta en la calidad de vida, sueldos y estatus de los colaboradores, esto se refleja en la evaluación de desempeño laboral.
- **Satisfacción:** Son las actitudes del sujeto al trabajo, si el empleado se encuentra en un ambiente favorable donde reconocen su trabajo y obtiene incentivos

económicos y sociales que le permitan ser ascendido en su puesto de trabajo esto generara un alto grado de satisfacción laboral.

- Condiciones físicas: El disponer de las herramientas, instalaciones y equipos adecuados de la organización para los trabajadores es un aspecto importante para que sean productivos.

2.1.1.3 Tipos de clima laboral

Aburto y Bonales (2011) citados por Quito y Matovello (2022) expresan que existen cuatro tipos de clima organizacional, los cuales son:

- Clima organizacional autoritario Sistema I: En este tipo de clima, los puestos de gerencia no muestran ningún tipo de confianza con sus trabajadores, por lo cual toda la responsabilidad del proceso de toma de decisiones es exclusivamente realizada por los cargos administrativos y ser acatado de forma obligada por los demás empleados, esto genera un entorno de inconformidad, amenaza y timidez.
- Clima organizacional autoritario Sistema II: Es aquel tipo en el cual los cargos administrativos muestran algún tipo de confianza con sus empleados, pero la mayoría de las decisiones son tomadas por los directivos, existen algunas oportunidades en las cuales los empleados eligen alguna oportunidad. Los puestos directivos incentivan la motivación en sus colaboradores a través de pequeñas acciones y oportunidades para su desarrollo profesional
- Clima organizacional participativo Sistema III: Su entorno permite a los integrantes del área directiva delegar un grado de confianza a los colaboradores para tomar decisiones. Se realizan esfuerzos por parte de la organización para que sus integrantes se sientan conformes y cómodos con su lugar de trabajo.
- Clima organizacional participativo Sistema IV: Los grados de dirección de la organización tienen plena confianza con sus colaboradores, el proceso de toma de decisión es llevado a cabo por todos los niveles en la organización, El equipo de trabajo siente una alta motivación por su grado de participación y papel dentro de la empresa, además se realizan mejoras en los mecanismos de trabajo y valoración del desempeño en base a los objetivos empresariales, todos los integrantes de la organización trabajan conjuntamente para cumplir con las metas y propósitos trazados por la organización.

2.1.1.4 Teorías del clima laboral.

A medida del paso del tiempo el desarrollo científico empresarial ha ido creciendo exponencialmente con la creación y comprobación de teorías de la administración, el elemento del clima organizacional o clima laboral ha pasado a ocupar un puesto importante en los factores administrativos que establecen el correcto funcionamiento de las organizaciones laborales, dando como el factor prioritario las relaciones humanas con enfoque en las personas y sus percepciones.

Las siguientes teorías con respecto al clima laboral son:

- Teoría del clima organizacional de Kurt Lewin: Esta teoría propone que las personas (trabajadores) reflexionan de acuerdo a su entorno de trabajo y a partir de ello, crean una idea o juicio de su realidad y tipo de comportamiento, en otras palabras, demuestra que la atmosfera (clima laboral) afecta de una forma diferente en la conducta de las personas y no el hecho de las características comunes en los grupos de trabajo a los que estos pertenezcan (Bravo, et. al., 2018)
- Teoría del clima de trabajo de Benjamín Schneider: Sugiere que el clima laboral se conforma de varias dimensiones que inciden sobre la conducta de sus empleados, estas dimensiones son la orientación hacia el servicio, liderazgo, estructura organizacional, apoyo y recompensas, de acuerdo a la teoría, un ambiente organizacional dentro de estas dimensiones fomentara la productividad y satisfacción laboral (Zohar y Schneider, 2019).
- Teoría del modelo del clima laboral y la satisfacción de los empleados de J. Richard Hackman y Greg Oldham: La teoría aborda un modelo que relaciona el clima organizacional con el nivel de productividad y satisfacción de los trabajadores; en este modelo el clima laboral afecta directamente acorde a su grado de ambiente positivo o negativo sobre la satisfacción al trabajo y el nivel de productividad de los empleados (Hackman y Oldham, 2021).
- Teoría de la motivación-higiene de Frederick Herzberg: Según esta teoría, elementos como responsabilidad, crecimiento profesional y reconocimiento son factores motivadores que producen un impacto positivo en la productividad de los colaboradores; los factores como las condiciones laborales y salario son llamados factores “higiénicos” que al no ser cumplidos pueden ocasionar insatisfacción que no permite una mejora en el nivel de productividad (Yang y Yu, 2018).

2.2 Marco conceptual

2.1.2. Factores laborales

2.1.2.1 Liderazgo

Como expresa Oltra (2005) citado por Gonzales et al., (2018), el liderazgo se define como la destreza de convencer a los miembros de la organización para trabajar con entusiasmo y entrega hacia los objetivos propuestos por la organización; el factor humano trabaja y se motiva hacia el trabajo colectivo con el fin de cumplir con las metas definidas. Corroborando la idea Torcatt (2020) citado por Parra et al. (2021) afirma que el liderazgo es la capacidad de direccionar la forma de actuar de los trabajadores hacia la realización de las metas colectivas de la organización. Debido a aquello, el liderazgo comprende más que solo organizar y ordenar a sus empleados, un líder debe vigilar, seguir y motivar a las personas que lidera en su grupo con el objetivo de explotar y aprovechar las capacidades y habilidades de sus integrantes enfocado en el cumplimiento de las metas u objetivos de la organización.

2.1.2.2 Relaciones Interpersonales

Las relaciones interpersonales se determinan como la voluntad de colaborar y trabajar que tiene el individuo hacia sus compañeros organizando tareas diarias para no interrumpir el trabajo de las otras personas, esto permite establecer un nexo entre los colaboradores al intercambiar necesidades e intereses al desempeñarse en sus áreas de trabajo (Hanco et al., 2021). Por esta razón, es sustancial que los integrantes mantengan un adecuado nivel de relaciones interpersonales apegado al compañerismo, respeto y colaboración mutua debido a que, es un factor fundamental del trabajo en equipo y comunicación dentro de la organización, sino existe comunicación entre ellos es muy difícil que puedan llevar a cabo un proyecto o cumplir con una tarea que requiera su colaboración generando deficiencias en el nivel de trabajo de la empresa.

2.1.2.3 Estabilidad Laboral

Otero (2022) citando a Quiñones y Rodríguez (2015) expresaron que la estabilidad laboral se define como el sentimiento permanente de la voluntad del empleado hacia la organización y sus intereses, consecuentemente esta relación o sentimiento se basa acorde al cumplimiento de las obligaciones de la organización hacia el empleado, al sentirse reconocido o valorado, su sentimiento de entrega será mayor al normal. Consiguientemente, la estabilidad laboral permite mantener activa la motivación del empleado, lo cual genera un sentimiento de pertenencia con la organización y esto aumenta su rendimiento en la calidad y productividad de su trabajo al sentir que forma parte importante de la organización.

2.1.2.4 Toma de decisiones

Desde el punto de vista de Silva et al. (2020), citando a Alles (2005), el proceso de toma de decisiones es un pilar fundamental en la elaboración de los equipos de trabajo ya que esto

fomenta la colaboración y comunicación entre sus participantes, permitiéndoles aprovechar su calidad, experiencia, conocimiento y sabiduría en la elaboración o elección de alguna alternativa de solución de algún problema de la empresa. De tal razón, la toma de decisiones requiere de integrantes profesionales capacitados en su área, con conocimientos concretos para poder analizar cada una de las opciones y tomar la que tenga mayor conveniencia para la empresa y los que la conforman.

2.1.2.5 Motivación

La motivación en el lugar de trabajo consiste en la habilidad de las empresas para crear y mantener un estímulo positivo en sus colaboradores, fomentando en ellos un sentido de pertenencia hacia la organización por medio de incentivos como ascensos, remuneración acorde al trabajo, reconocimiento del aporte de trabajo y promoviendo el trabajo en equipo (Ponce et al., 2022). Afirmando esto Sánchez y Aguirre (2022) referenciando a Cortez et al. (2004), la motivación se origina en factores como los antes descritos los cuales generan un sentimiento de ánimo y entusiasmo hacia las actividades laborales de cada integrante.

Además, la motivación es una pieza fundamental dentro del éxito de una organización, en gran parte depende de este factor conseguir o no el cumplimiento de sus metas debido a que un grupo de empleados motivados realizara sus actividades con mayor eficacia y eficiencia dándole el toque agregado o marca personal que diferencia al producto de la organización de la competencia.

2.1.2.6 Trabajo en equipo

Según autores como Pariona (2021) referenciando por Guairacaja y Zavala (2019) definieron al trabajo en equipo como un grupo de trabajo en donde los colaboradores de la empresa trabajando de manera exhaustiva por el logro de un objetivo en común llevándolos a producir sinergia positiva y responsabilidad tanto grupal como individual. En base a de ello el trabajo en equipo es un factor primordial en el progreso de una organización, mientras mejor sea la colaboración entre los integrantes mayor será su eficacia, eficiencia y productividad en el trabajo ya que sabrán elaborar sus tareas en mejor calidad y tiempo lo cual producirá una mejora en la productividad de la organización.

2.1.2.7 Sentido de pertenencia.

El sentimiento de identificación y el sentido de pertenencia provocan una sensación de compromiso en el empleado motivándolo a mantener el sentido del entusiasmo de mejora del espacio de trabajo, favoreciendo a un buen clima organizacional y promueve el trabajo colaborativo de la organización (Macías y Vanga, 2021), en este sentido la necesidad del ser humano de sentirse parte de algo provoca un comportamiento de obediencia y aprendizaje sobre

el entorno en el que se encuentra por tal motivo, hará lo que sea necesario para tratar de encajar en su nueva zona de confort, esto implica acatar las reglas y hacer merito para ser reconocido y obtener el sentimiento de permanencia de su nuevo lugar.

2.1.2.8 Entorno físico

Álvarez et al. (2019) citando a Chiang et al. (2007), definen al entorno físico como un elemento para el funcionamiento interno y productividad de los grupos laborales por la influencia que tiene en aspectos importantes para una correcta dinámica grupal como: percepción de los integrantes, interdependencia acorde a las actividades y metas colectivas y clasificación de roles y tareas. Así mismo, el entorno físico laboral le da una imagen de lo que es la organización al empleado, este al analizar su lugar de trabajo puede receptor análisis y conclusiones sobre cómo es la cultura organizacional de la empresa y sentirse comprometido con su misión, visión y metas.

Figura 1. Variables del Clima laboral



2.1.3 Productividad.

2.1.3.1 Definición

La productividad es la relación existente entre la cantidad de producto manufacturado elaborado entre el proceso de producción y los recursos usados para confeccionarlo, de la misma forma se puede definir como la relación entre resultados y tiempo utilizados, en cuanto menor tiempo requiera el proceso y se obtenga los mismos o mejores resultados más eficiente será considerado el sistema de producción (Favela et al. 2019).

De acuerdo a Meller (2019) la productividad se refiere a la cantidad de recursos utilizados en el proceso de producción, en la materia económica se toma en cuenta el enfoque de la

productividad total factorial, lo cual representa la cantidad de recursos productivos utilizados durante el proceso.

2.1.3.2 Dimensiones de la productividad

Sus dimensiones se distribuyen en tres elementos, su primer elemento,

- **Eficiencia:** Según Maza et al., citado por Balseiro et al., (2021), la eficiencia consiste en la mayor producción de un bien en base a su cantidad de materia prima disponible, usando una porción mínima de recursos.
- **Eficacia:** De acuerdo con Gil (2011) citado por Calvo et al., (2018) la definen como el factor que se evalúa a través de la realización de las metas y objetivos de la empresa en base a su valor dentro de la organización.
- **Adaptabilidad:** Conforme a Katayama y Bennett, (1999) citados por Garzón (2018) la define como la virtud de adaptación de una empresa hacia diferentes situaciones y escenarios que impliquen un sentido de innovación.

Capítulo III: Metodología del proyecto

3.1 Tipos de investigación

En el proyecto integrador se aplicó el modelo de investigación descriptiva, Sabino (1992) citado por Guevara et al. (2020) puntualizó la investigación como aquel tipo de estudio que detalla las propiedades primordiales de elementos homogéneos de fenómenos, esta aplica normas sistemáticas que le permitan establecer el desarrollo y estructura de los elementos del caso de estudio, suministrando información de carácter sistemático y semejante con las otras fuentes de investigación.

De igual forma, Ramos (2020) manifestaron que la investigación descriptiva realiza estudios de tipo fenomenológicos o narrativos constructivistas que permitan especificar conductas subjetivas de un grupo de estudio humano sobre un fenómeno concreto. Además, proporciona información fundamental sobre una determinada conducta, con datos exactos sin ningún tipo de manipulación o predicción de valores y conducta, es decir que los datos obtenidos con los instrumentos de recolección serán datos auténticos que servirán como base del análisis de la investigación.

Según lo antes mencionado, Hernández (2010) citado por Chávez (2022) este tipo de investigación permite detallar las propiedades y cualidades importantes del objeto de estudio a analizar, además explica tendencias del conjunto o población a estudiar.

Este proyecto aplico un tipo de investigación descriptiva ya que se implementó una encuesta para conocer el grado de efecto del factor del clima laboral sobre los niveles de la productividad en el personal administrativo de la empresa pública AGUAPAS E.P de la ciudad de Pasaje; sus resultados permitieron llevar a cabo un análisis de las variables de estudio y definición de los posibles problemas; a partir de los cuales se realizó una propuesta integradora, conclusiones y recomendaciones del caso.

3.2 Nivel de Investigación

El nivel de investigación en este proyecto integrador es de nivel descriptivo y explicativo, los cuales guardan relación con el objetivo general del proyecto, el cual analizo el clima laboral en relación de los factores laborales para determinar el grado de efecto que estos tuvieron en el nivel de productividad de la empresa pública. Además, es importante enfatizar que el nivel descriptivo se enfoca en recabar información trascendental con la finalidad de proponer algunas alternativas

de solución a la problemática del caso de estudio; en cambio el nivel explicativo está centrado en indagar a profundidad los posibles motivos de algún fenómeno o suceso para que en base a ello se establezcan relaciones y conexiones entre elementos que permitan conocer su causa y efecto (Esteban, 2018).

El clima laboral es un aspecto clave en el éxito de una organización ya que se puede transformar en una herramienta estratégica que predomine en la cultura de trabajo de la empresa, del mismo modo la información que se obtendrá del personal de la empresa pública AGUAPAS EP de la ciudad de Pasaje, es con el fin de obtener un mayor entendimiento sobre su clima laboral y nivel de productividad para elaborar una propuesta integradora que el permita a la empresa implementar las alternativas de la propuesta para así poder mejorar estos factores en su desarrollo de trabajo.

3.3 Diseño de la investigación

El diseño de investigación aplicado se fundamentó en el diseño no experimental, quienes, conforme a Contreras et al., (2022) este tipo de investigación permite detallar atributos y cualidades sobre las variables de estudio, además crea relaciones entre los elementos; la particularidad de este diseño radica en que no opera las dimensiones que conforman la investigación.

A la par, Monjarás et al, (2019) revelaron que un trabajo de investigación posee un diseño de tipo transversal que está dirigido en comparar y analizar los estados de las variables en un determinado periodo de tiempo, por lo tanto, se efectúa en un punto de la investigación. Con base a esto Cataldo et al. (2019) establece que las investigaciones de diseños transversales recogen las variables de estudio de manera simultánea y su unidad de análisis se representan por sujetos individuales, lo cual es un aspecto útil para establecer relaciones entre las variables.

Se evidencio por medio de la elaboración y aplicación de una encuesta de diecisiete preguntas en las cuales sus respuestas se formularán en base a la Escala de Likert demostrando por medio de una selección de niveles su nivel de acuerdo y desacuerdo con el contexto de la pregunta formulada, además esta encuesta se encuentra fundamentada en trabajos de investigación anteriores como: “Análisis del clima laboral en las PYMES en el casco central del cantón El Guabo” de Liseth Castro y “Factores relevantes que

inciden en el clima laboral de los empleados administrativos del sector servicios en la ciudad de Machala periodo 2020-2022" de Marlon Jaramillo y Angie Macas.

3.4 Metodología de la investigación

Para la realización de este proyecto integrador se implementará el método cualitativo y cuantitativo, debido a que este estudio se fundamenta directamente del análisis e interpretación de información descriptiva completada con valores (información numérica). Conforme a Jiménez et al., (2022), el estudio de la investigación se sustenta en la clasificación de las bases filosóficas del objeto de estudio, en las cuales a partir de los enfoques de investigación se formulan axiomas para la ejecución del proceso de estudio de índole cualitativa y cuantitativa. La implementación de métodos de análisis cuantitativos dentro de la organización permitió conocer por medio de cifras, estadísticas y gráficos la situación real del clima laboral de la organización, esta encuesta será aplicada sobre el personal administrativo de la empresa pública AGUAPAS E.P.

3.5 Instrumentos de recolección de datos

Hernández y Carpio (2019) definieron la muestra como un subconjunto del universo, el cual se basa del muestreo como un instrumento funcional que tiene como objetivo establecer la parte de la población que será tomada como parte de objeto de estudio de la investigación, estos cálculos de muestra se realizan cuando la población es infinita o de un tamaño considerable lo cual representa una difícil situación al momento de querer aplicar algún instrumento de recolección de datos por lo cual la aplicación de una fórmula matemática permite establecer una cantidad racional que permitirá llevar a cabo el estudio. La población analizada en el proyecto integrador es una población finita debido a que el tema delimita hacia los colaboradores administrativos de la organización pública, por lo cual el número de la población encuestada no requiere de la utilización de alguna fórmula matemática para su delimitación numérica porque se realizó una consulta en el departamento de Talento Humano de AGUAPAS EP, y se obtuvo como respuesta que un total de 50 empleados conformaban el área administrativa de la empresa.

3.6 Técnicas de recolección de datos

De acuerdo con Feria et al., (2020) la encuesta es un formulario de preguntas que están dirigidas hacia una población o sector en específico que pueden realizarse de varias maneras tanto de forma personal como virtual por correo electrónico. Conforme la investigación

de satisfacción laboral de empresas operativas: “El efecto del liderazgo, aprendizaje organizacional y administración del conocimiento en la percepción de la innovación del personal operativo en la Ciudad de México” de Roque y Arreaga (2019), determinaron que las preguntas de la encuesta sobre este tipo de temas sean calificadas acorde a la Escala de Likert debido a su facilidad al momento de interpretar estas escalas en los resultados.

Para este proyecto integrador, el instrumento aplicado para llevar a cabo el proceso de recolección de datos fue la encuesta que estuvo conformada de 17 preguntas referentes al clima laboral y los factores que afectan la productividad de la organización, esta encuesta se aplicó sobre un total de cincuenta colaboradores del sector administrativo de la empresa AGUAPAS

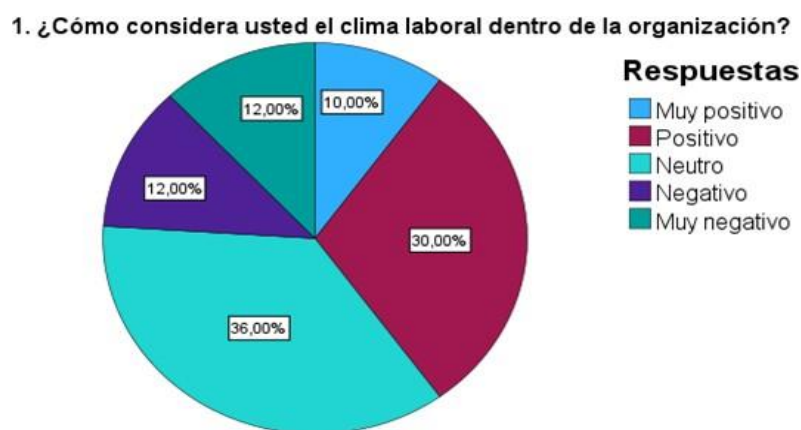
E.P de la ciudad de Pasaje con el objetivo de recabar información puntual sobre el estado y situación real de los empleados de la empresa pública sobre su estado de clima organizacional actual para poder ejecutar un análisis e interpretación sobre los resultados, y con base a ellos elaborar una propuesta integradora sobre el caso de estudio.

3.7 Presentación de los resultados

3.7.1 Resultados: Análisis e Interpretación.

Pregunta 1:

Figura 2. Resultados de la pregunta 1



Análisis e interpretación: El clima laboral en la organización tiene una valoración mayoritariamente neutra de 36% por sobre las otras respuestas de consideración, en cambio sus otras calificaciones como muy positivo y positivo tienen un 40% entre ambas y las calificaciones de negativo se contabilizan en un 22% de las respuestas totales. Se comprende que el clima laboral en la organización tiene un ambiente de neutralidad entre sus colaboradores al no considerarla ni buena ni mala, formando incertidumbre en el análisis de su entorno y relación con su lugar de trabajo permitiendo analizar los factores que influyen sobre esta valoración y los

aspectos que interfieren para la formación de un buen ambiente laboral por parte de sus colaboradores.

Pregunta 2:

Figura 3. Respuestas de la pregunta 2.



Análisis e interpretación: El liderazgo actual en la organización tiene una calificación mayormente positiva por parte de los colaboradores administrativos de la organización al obtener el 53% de las respuestas, un 30% de los encuestados piensa que su liderazgo es neutro a comparación del porcentaje restante que consideran el tipo de liderazgo como ineficiente. Se entiende que el liderazgo en la organización tiene un buen grado de aceptación por parte de los empleados lo cual colabora a la formación de un ambiente laboral estable, coordinación de actividades y buenas actitudes en el trabajo por parte de sus empleados hacia sus clientes.

Pregunta 3:6.

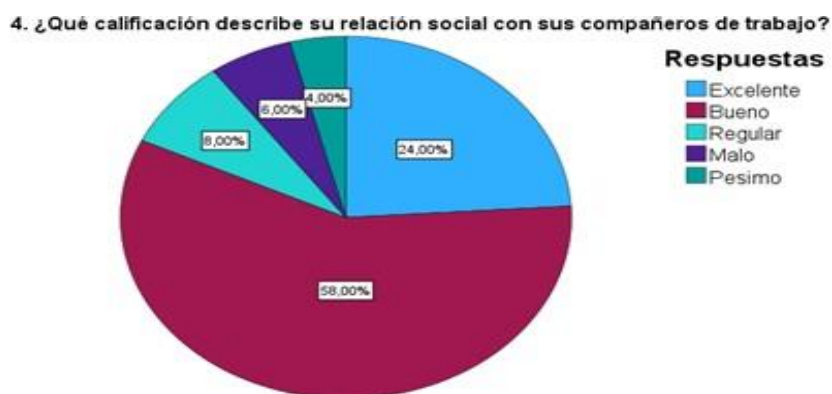
Figura 4. Resultados de la pregunta 3.



Análisis e interpretación: Un considerable grupo de los encuestados correspondientes al 54% de los encuestados sienten satisfacción con el modo de liderazgo implementado en la organización. A comparación del 34% que lo califican como un modo neutro expresando que no están ni satisfechos ni insatisfechos con respecto al modo, por último, un reducido grupo del 14% expresaron su insatisfacción con el modelo de liderazgo. Se interpreta que el modo de liderazgo en la organización tiene un cierto grado de incertidumbre e insatisfacción por parte de sus trabajadores creando una situación de desacuerdos entre el grupo que está conforme con el grupo que está inconforme pudiendo afectar la calidad del trabajo entre las partes al existir desconformidad entre sus valoraciones.

Pregunta 4:

Figura 5. Resultados de la pregunta 4



Análisis e interpretación: Un grupo considerable de colaboradores encuestados califican su grado de relación social como “bueno” demostrando el estado del escenario social entre los empleados de la empresa, sin embargo, existe un pequeño grupo que manifiesta no guardar un buen nivel social con sus compañeros de trabajo lo cual podría provocar algún tipo de diferencia y dificultad al momento de trabajar en equipo entre los integrantes de la organización. De acuerdo a los resultados obtenidos, se interpreta que existe un buen nivel de compañerismo y grado de interacción social lo cual beneficia el factor de trabajo en equipo, colaboración y confianza entre los empleados permitiendo mejores resultados en los trabajos entre los departamentos.

Pregunta 5:

Figura 6. Resultados de la pregunta 5.



Análisis e interpretación: Las actividades de fortalecimiento social no se realizan de manera muy frecuente en la organización ya que un aproximado del 78% de los encuestados respondieron que raramente o nunca realizaban este tipo de actividades demostrando un bajo interés por parte del departamento administrativo por ejecutar este tipo de integraciones. Según la encuesta, se interpreta que las actividades de fortalecimiento social no son acciones que se realicen de manera seguida en esta empresa pública, por lo cual es un aspecto que se debe observar y tomar medidas de corrección ya que esto fomenta dos aspectos importantes: la relación social y trabajo en equipo de los colaboradores lo cual les ayudara a mejorar el esfuerzo conjunto en la organización.

Pregunta 6:

Figura 7. Respuestas de la pregunta 6.



Análisis e interpretación: Gran parte de la población de encuestados no recibe ningún tipo de reconocimiento o recompensa por su esfuerzo o arduo trabajo a diferencia de un reducido número que afirma haber sido acreedor de un reconocimiento por parte de la empresa. Los

reconocimientos o recompensas no son incentivos que los empleados administrativos de AGUAPAS E.P reciban de manera frecuente creando un ambiente de trabajo muy poco motivador en donde no se premia el trabajo duro o alguna acción que innove dentro del proceso.

Pregunta 7:

Figura 8. Respuestas de la pregunta 7.



Análisis e interpretación: Las recompensas y reconocimientos en la organización son escasos según sus colaboradores, ya que solo un 10% de los encuestados contestaron haber recibido una carta de felicitación o certificado mientras que la mayoría no ha recibido un reconocimiento a su labor dentro de la organización. El modelo de recompensas y reconocimientos en la empresa pública no realiza este tipo de actividades con sus colaboradores lo cual no impacta de manera positiva en sus actitudes y motivación al conocer que si realizan alguna acción destacable no recibirán ningún reconocimiento por ello.

Pregunta 8:

Figura 9. Respuestas de la pregunta 8.



Análisis e interpretación: Para gran parte de los trabajadores, un aproximado del 92% consideran que es importante que se tome en cuenta sus opiniones dentro del proceso de toma de decisiones, mientras que un grupo reducido del 8% lo consideran irrelevante. El proceso de toma de decisiones es un procedimiento fundamental en la formación de un ambiente laboral para la organización debido a que en este proceso se forma la cultura de trabajo y manejo de la organización por lo cual la importancia de que gran parte de ellos aporten y emitan su opinión sobre algo que se va a decidir se considera trascendental para los trabajadores.

Pregunta 9:

Figura 10. Respuestas de la pregunta 9.



Análisis e interpretación: Acorde a los resultados de la encuesta, el 50% de los trabajadores encuestados consideran que es muy importante que se tome en cuenta sus opiniones dentro del proceso de toma de decisiones, a diferencia del otro 50% que entre ellos expresan que sus aportes o ideas con dificultad son considerados dentro del proceso formando una situación desigualdad en donde para la mitad de los trabajadores si escuchan sus aportes e ideas y para la otra mitad no ocurre lo mismo. Puede ser que exista cierta preferencia en valoración de opiniones dentro de la organización donde su aporte puede ser valiosos dependiendo del puesto de trabajo o cargo que desempeña dentro de la empresa pública.

Pregunta 10:

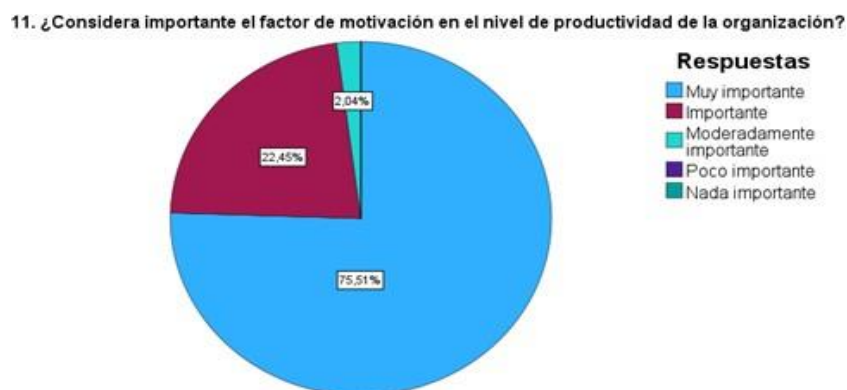
Figura 11. Respuestas de la pregunta 10.



Análisis e interpretación: Acorde al gráfico estadístico, se analiza que predomina el personal motivado con un 58% de la población encuestada en la empresa AGUAPAS E.P la razón de esto puede ser debido al buen nivel de relación entre compañeros, la aceptación del tipo de liderazgo, el tolerable clima laboral; por otro lado, existe un notable grupo de empleados que no se sienten motivados de trabajar ahí lo cual puede ser originado, por la escasez de reconocimiento que reciben o su la frecuencia de su intervención en el proceso de toma de decisiones. Existe un nivel de motivación media en la empresa pública, lo cual es un acepta a mejorar dentro de esta porque el factor de motivación es un elemento clave para la formación de un buen ambiente laboral y el buen desempeño de las actividades laborales

Pregunta 11:

Figura 12. Respuestas de la pregunta 11.



Análisis e interpretación: Un grupo significativo, alrededor del 76% de los trabajadores consideran el factor de motivación como relevante para alcanzar un buen nivel de productividad

para la organización esto es debido a que un empleado motivado es una persona proactiva, atenta, dinámica y enérgica lo cual eleva considerablemente la calidad y rapidez del trabajo creando niveles de eficacia y eficiencia en sus actividades en los plazos de tiempo establecidos. Los colaboradores administrativos de la empresa consideran crucial el factor de motivación en la productividad dentro la organización, debido a que en base a ellos se realizan con cierta eficiencia y eficacia las actividades laborales impuestas por la organización por lo cual es muy importante mantener un nivel aceptable de motivación en los empleados. Pregunta 12:

Figura 13. Respuestas de la pregunta 12.



Análisis e interpretación: Un prominente grupo de la población encuestada del 58% calificaron que su grado de trabajo en equipo con el rango de “bueno” lo cual se interpreta como un buen factor para alcanzar la productividad porque demuestra que entre ellos existe la ayuda, cooperación, compañerismo y unidad, muy importante para aquellos trabajadores jóvenes que están en la empresa sobre recibir ayuda y colaboración de aquellos trabajadores experimentados de forma que ganan experiencia y confianza que pueden influenciar en alcanzar un clima laboral óptimo para la organización. El trabajo en equipo dentro de la empresa tiene una buena valoración lo cual genera situaciones positivas para la organización porque no presentaran grandes dificultades en las actividades que se realicen entre los departamentos permitiendo crean un ambiente de colaboración y coordinación entre los integrantes.

Pregunta 13:

Figura 14. Respuestas de la pregunta 13.



Análisis e interpretación: Las actividades de fortalecimiento de trabajo en equipo no es una actividad que se realice con frecuencia, alrededor del 70% de los encuestados respondieron que estas actividades no se realizan con constancia, lo cual podría disminuir la fortaleza de áreas como la coordinación, comunicación y compañerismo de sus colaboradores al no fortalecer esta área social que influye directamente en la calidad de trabajo en equipo de los departamentos provocando que la calidad de estos trabajos se vea comprometida al tener un nivel deficiente de trabajo en equipo. Dentro de la empresa los trabajos de fortalecimiento de trabajo en equipo no es un aspecto que la empresa tome en cuenta para su refuerzo, esto afecta los aspectos de colaboración y coordinación entre los departamentos sobre todo con aquellos integrantes que son nuevos en la organización generando un desorden al momento de definir un plan estratégico para la organización.

Pregunta 14:

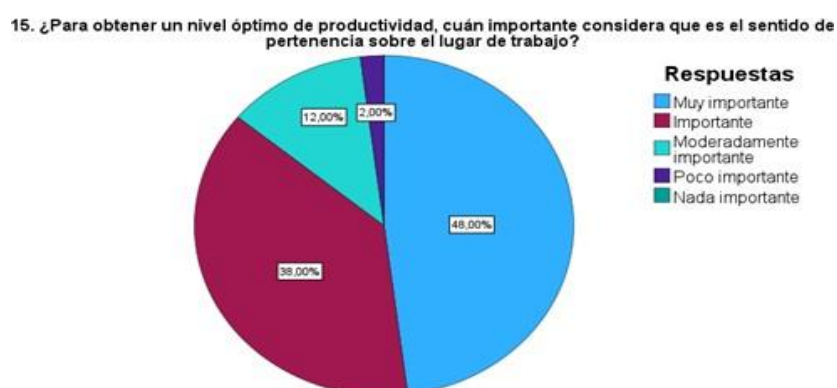
Figura 15. Respuestas de la pregunta 14



Análisis e interpretación: Un grupo considerable del 48% de los colaboradores perciben que forman parte de la organización lo cual se interpreta como que ellos se sienten dentro del grupo social y procuran por medio de su actitud, comportamiento, acciones y la calidad de su trabajo encajar y mantenerse unido al sentimiento de pertenencia y grupo social lo cual podría generar beneficios tanto sociales como operativos y aumentar la productividad de la organización. Sin embargo, existe un porcentaje considerable de 50% que no se siente ese tipo de identificación y otros que no se sienten identificados realmente lo cual afecta de manera significativa en la organización al contar con un grupo considerable que no comparte sus ideales, valores y objetivos, algo que podría afectar en las actitudes y desempeños laborales de los trabajadores.

Pregunta 15:

Figura 16. Respuestas de la pregunta 15.

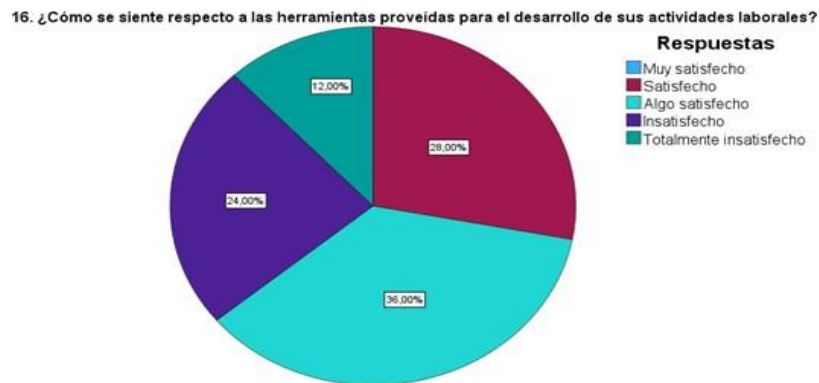


Análisis e interpretación: Un porcentaje significativo del 86% de los trabajadores consideran que el factor de sentido de pertenencia es importante para alcanzar un buen nivel de productividad lo cual se interpreta como que ellos conocen la importancia que significa estar motivados en el trabajo porque esto genera un estado de ánimo feliz, proactivo y enérgico que tendrá influencia sobre la calidad del servicio y actividad que este colaborador desarrolle para la organización. El

sentido de pertenencia se considera un factor fundamental porque, en base a su grado, los colaboradores muestran actitudes y acciones conforme a que nivel se sienten parte de la organización, mientras mayor sea el sentido de pertenencia mayor será la voluntad y esfuerzo de los colaboradores por cumplir con los proyectos y metas trazadas por la organización.

Pregunta 16:

Figura 17. Respuestas de la pregunta 16.



Análisis e interpretación: Un considerable grupo de los trabajadores de alrededor del 72% no están totalmente conformes y otros inconformes con las herramientas que la empresa les entrega para sus actividades lo cual denota que una deficiente organización en la empresa para proveer las herramientas adecuadas a sus trabajadores, que en algunos casos han tenido que recurrir a recursos propios para realizar sus actividades laborales. Pero existe un grupo considerable que están conformes con lo entregado, por lo que se entiende cierto grado de conformidad con las herramientas proporcionadas por la organización hacia sus colaboradores. Los elementos suministrados no generan un buen nivel de satisfacción entre los colaboradores porque no se les entrega todos los implementos necesarios para sus actividades o las herramientas no son de la tecnología que ellos requieren, lo cual genera que no realicen sus actividades de forma correcta.

Pregunta 17:

Figura 18. Respuestas de la pregunta 17.



Análisis e interpretación: Un considerable número de trabajadores correspondientes al 62% de la población total califican su área de trabajo como un lugar apropiado para el correcto desarrollo de sus actividades lo que se interpreta como un punto positivo de la organización al procurar crear y mantener espacios limpios y adecuados para sus trabajadores lo que es un elemento importante si se quiere alcanzar un nivel óptimo de productividad y calidez en los servicios de la empresa. Sin embargo, existe un porcentaje del 48% de colaboradores administrativos que consideran su lugar de trabajo como inadecuado lo cual podría generar incomodidad, disconformidad y una calidad deficiente en el trabajo. El espacio de trabajo en la empresa pública por su mayoría es adecuado e idóneo para las actividades laborales debido a que cuentan con un entorno pulcro, iluminado y con buen espacio para cada departamento de trabajo.

Muestra de correlación de variables:

Para la muestra de correlación de variables entre clima laboral y productividad, se llevó a cabo la recopilación de datos de cinco trabajadores del área de servicio de recaudación y atención al cliente de la empresa AGUAPASE.P, en los cuales se definirá el valor del coeficiente de Pearson para determinar la correlación entre estas variables e interpretar su valor.

En este ejercicio el clima laboral se clasifico acorde a Muy positivo (5), Positivo (4), Neutro (3), Negativo (2) y Pésimo (1); estos valores serán correlacionados con el numero promedio de servicios que estos colaboradores llevan a cabo en un día laborable.

Tabla de datos:

Figura 19. Tabla de datos de SPSS.

	 EMPLEADO	 CLIMA_LABORAL	 NUMERO_SERVICIOS
1	Empleado A	4,00	27
2	Empleado B	5,00	25
3	Empleado C	4,00	22
4	Empleado D	2,00	19
5	Empleado E	3,00	21

Tabla de Coeficiente de Pearson (r):

Figura 20. Tabla de correlaciones.

Correlaciones^a		NUMERO_SERVICIOS
CLIMA_LABORAL	Coefficiente de Pearson	,796
	Sig. (bilateral)	,000

a. N por listas=5

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson, entre clima laboral y la productividad, tomando como referencia a estos cinco empleados de recaudación y atención al cliente de AGUAPAS E.P, nos indica por su valor de 0,796 una correlación positiva entre la variable de clima laboral y la variable de productividad por lo que se interpreta que mientras mejor sea la valoración del clima laboral por parte de sus colaboradores mayor será un índice de productividad.

Capítulo IV: Resultados y discusión.

4.1 Análisis de Resultados (más relevantes).

En este capítulo, se analiza en detalle los resultados de las encuestas de los factores laborales del clima laboral, los datos recopilados y analizados presentan una perspectiva más crítica y detallada en cuanto a los factores laborales que afectan sobre el clima laboral y su productividad dentro de la empresa.

Dentro del área del clima organizacional se presentan mayormente balances neutros correspondiente a este sector denotando una conformidad media entre los colaboradores operativos de esta empresa, ilustrado en la primera pregunta ([figura 2](#)), sin embargo, el modo de liderazgo y su nivel de aceptación en la mayoría de sus encuestados que califican este factor como eficiente y se sienten conformes con las medidas implementadas, un elemento importante para la productividad de una empresa, lo cual está demostrado en la segunda y tercera pregunta de la encuesta ([figura 3](#) y [figura 4](#)). Su efecto en la empresa se ve reflejado con una mejora en el trabajo en equipo y un mayor grado de motivación que permite a los empleados tener un mayor compromiso y esfuerzo en sus actividades laborales, aumentando la productividad.

En el área social, según los datos de la encuesta en la cuarta pregunta ([figura 5](#)) se evidencio un hallazgo significativo vinculado a la percepción de los colaboradores sus relaciones sociales en su entorno laboral, concretamente un considerable número de los encuestados afirmo que la relación con sus compañeros de trabajo era buena, lo cual refleja un nivel notable en cuanto a relaciones sociales, indicando un clima organizacional prospero teniendo efectos positivos en las áreas de motivación y bienestar de los empleados, de la misma manera un grupo considerable de colaboradores respondió que no son frecuentes las actividades de fortalecimiento social dentro de la empresa lo cual no aporta un efecto positivo en creación y refortalecimiento de relaciones sociales entre los nuevos y antiguos empleados lo cual podría provocar futuras dificultades al momento de trabajar en equipo dentro de los departamentos de la organización. Su impacto en el desarrollo organizacional se denota en la colaboración afectiva de los integrantes colaborando en las tareas y proyectos impuestos por la organización y la habilidad de resolución de problemas en donde los empleados se encargan y colaboran en los problemas y encuentran la solución de manera eficaz y rápida.

Dentro del factor de reconocimiento en la sexta pregunta ([figura 7](#)), se obtuvo un dato que causa relevancia en cuanto a la importancia de la percepción que tienen los colaboradores en base al reconocimiento en el contexto laboral, el 90% de los colaboradores encuestados respondió que no reciben ningún tipo de reconocimiento o recompensa dentro de su lugar de

trabajo, este resultado podría tener un efecto negativo en el sentido de satisfacción laboral, productividad y motivación de los empleados. Además, este hallazgo podría señalar posibles mejores en las áreas de talento humano para la implementación de algún sistema de reconocimiento o recompensa que establezca alguna escala de recompensa en base a algún logro, aporte significativo o trabajo realizado por parte de algún colaborador incentivando su sentido de motivación y aporte hacia un servicio de excelente calidad, eficiente y eficaz generando consecuencias positivas tanto para el colaborador como la empresa, ya que provocaría un aumento significativo de la productividad al tener empleados que se esmeran por dar un excelente trabajo a cambio de algún tipo de reconocimiento o recompensa. Su impacto en la productividad se refleja en tener un cierto grado de desmotivación en la cual los colaboradores no sienten la necesidad de esforzarse más de lo necesario al no obtener ningún tipo de reconocimiento o recompensa provocando una satisfacción laboral reducida ya que no se sienten valorados por su esfuerzo afectando de forma negativa su desempeño generando una baja en la calidad del servicio de los trabajadores.

Dentro del factor de motivación en la décima pregunta ([figura 11](#)), se generó análisis detallado de los datos obtenidos de la encuesta se reveló una división significativa entre los colaboradores de la organización, cerca de la mitad de la población encuestada manifestó que su nivel de motivación se encuentre en un nivel alto, un grupo considerable de empleados considera que su motivación se encuentra en un rango moderado, mientras que un grupo menor respondió sentirse con una motivación baja o nula.

Estos resultados resaltan la forma en la que el factor de motivación debe abordarse de forma estratégica dentro de la organización, enfocándose en fortalecer este factor en aquellos grupos de colaboradores que expresan niveles bajos de motivación por medio de estrategias, planes e incentivos que mejoren y fortalezcan su voluntad de trabajo mejorando su nivel de producción y servicio de sus actividades laborales.

Su impacto en la productividad se refleja en una mayor calidad del servicio prestado hacia los clientes que acuden por servicios de agua, alcantarillado y aseo, al tener un gran nivel de motivación en la mayoría de los empleados esta organización brinda una mejor y satisfacción al cliente al recibirlo y tratarlo con una actitud positiva y enérgica que se convierte en un rasgo eficaz en el desarrollo de servicios y procesos lo cual beneficia la productividad y eficiencia de la empresa pública.

4.2 Contratación Teórica de Resultados.

El análisis teórico del proyecto integrador demuestra la influencia que tiene el clima laboral y sus factores sobre la productividad de una empresa de servicios demostrando que el estado de un ambiente organizacional tiene un rol primordial sobre el nivel de rendimiento de las actividades laborales de una organización, reflejando en ella la calidad de su trabajo y el alcance de las metas y objetivos. De la misma forma, tiene relación con las perspectivas emitidas por Estrada y Meza (2020) ellas recalcaron la importancia de la formación de un buen ambiente laboral y su efecto en la productividad del trabajo, en el cual indican que en base a la percepción del colaborador sobre el clima organizacional de su lugar de trabajo se determina su nivel de motivación afectando de manera directa aspectos como su conducta, relación social, y sentido de pertenencia con la organización, los cuales son factores determinantes que influirán sobre la cultura de trabajo de la empresa y por ende en su manera de realizar sus actividades, desenvolvimiento social y productividad. Además, resalta la trascendencia de mantener un nivel de motivación positivo debido a que su valoración permite crear un clima laboral saludable y un rendimiento eficaz por parte de los trabajadores de la empresa.

Un aspecto esencial en el desarrollo laboral de una empresa gira en torno al tipo de liderazgo que se implemente dependiendo del modelo y medidas que este implique puede direccionar a la empresa a formar un buen o mal rendimiento acorde a las órdenes y medidas a las que estén sometidos. Según el trabajo de investigación de Prospel et. al (2022) el tipo de liderazgo tiene un rol sustancial sobre la administración y manejo de una organización ya que en base al modelo de liderazgo se determina la forma de cooperación entre líderes y empleados lo cual influye de manera directa sobre el cumplimiento de metas y objetivos. En su investigación determino en base a la teoría de los rasgos, el tipo de gerente que muestre dotes de decisión, control, escucha activa, colaboración y apoyo con sus integrantes tiene una mayor probabilidad de gerenciar una empresa con éxito debido que le permite a sus trabajadores sentirse en un ambiente de confianza con el gerente comunicándole sus aportes e ideas en el proceso de toma de decisiones por lo cual sus empleados aumentarían sus niveles de motivación al sentirse conformes con el tipo de líder que los guía, en consecuencia el sentimiento de compromiso y voluntad de trabajo duro se verá plasmado sobre el nivel de calidad del trabajo terminado, todo esto le permite a la organización dirigida por este tipo de líder mantener un buen nivel de productividad tanto en sus productos como en sus servicios a la comunidad.

Los resultados demostraron que el factor de las relaciones interpersonales es un componente trascendental en la formación y mantenimiento de un ambiente laboral saludable y su impacto

en la productividad. Daza et al. (2021) encontraron que lo que es conforme a entorno laboral se evidencio que si el nivel de relaciones interpersonales de los integrantes está en una buena valoración, esto contribuye al alcance de los objetivos organizacionales de la empresa debido a que una buena relación entre los integrantes promueve la colaboración e integración de los mismos sobre todo con aquellos que son nuevos en la empresa, por consecuencia esto aumenta la productividad de la organización al existir una coordinación, colaboración y apoyo entre integrantes y departamentos promueve a la formación de un ambiente laboral agradable para todos los colaboradores generando en ellos un sentimiento de motivación y compromiso con los valores y objetivos que conlleva ser parte de una organización.

En relación a los resultados se evidencio que la no aplicación de un sistema de reconocimiento en una empresa baja considerablemente la productividad y motivación en una organización al no existir ninguna retribución o compensación que premie el accionar destacado de un colaborador. De la misma manera, Moreno y Guevara (2022) revelaron que aquellas empresas que no implementaban sistemas de reconocimiento o recompensa, su nivel de satisfacción laboral se reducía considerablemente debido a que los empleados no sienten la motivación ni voluntad de hacer alguna acción de trabajo destacable o contribución significativa al proceso de trabajo, en cambio en aquellas empresas en las que se implementaba sistemas de reconocimiento y recompensa su nivel de satisfacción y motivación era superior a aquellas empresas que no implementaban debido al nivel de satisfacción y competencia constante que mantienen los trabajadores por alcanzar metas u objetivos que les haga acreedor a algún tipo de reconocimiento, recompensa o remuneración por parte de la organización a su trabajo destacado.

4.3 Propuesta Integradora

MEDIDAS PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL

EN LA EMPRESA AGUAPAS E.P

La administración efectiva del clima laboral es un factor fundamental para el desarrollo y éxito de cualquier organización. La siguiente propuesta tiene como objetivo proponer planes de acción para mejorar el clima laboral en la empresa AGUAPAS E.P de la ciudad de Pasaje, de un entorno organizacional positivo en el bienestar de los colaboradores y productividad de la empresa pública, esta propuesta analizó los factores laborales que componen el clima laboral e identificó los sectores que requieren un plan de acción de mejora para el fortalecimiento de estas áreas y desarrollo del clima laboral, estos planes requieren de la participación activa de todos los colaboradores administrativos de la organización buscando formar un ambiente de participación e inclusión entre todos los colaboradores de la empresa AGUAPAS E.P.

La mejora del clima organizacional en la empresa AGUAPAS E.P es una necesidad en la situación laboral actual. De acuerdo a Pérez (2017) citado por Checa et al. (2020) el bienestar de los colaboradores y un clima de trabajo saludable son elementos fundamentales para que una organización se desarrolle y crezca por tal motivo es fundamental mantener estos dos aspectos en un rango positivo porque en base a su desenvolvimiento laboral es que se llevan a cabo los procesos de trabajo que luego convierte en bienes o servicios hacia la comunidad. El clima laboral y sus factores presentan dificultades que requieren planes de acción por parte de la organización, estos problemas afectan el trabajo y desarrollo de la empresa que se ve reflejado en el desempeño de sus actividades y calidad de sus servicios a la comunidad.

El método ejecutado en la propuesta integradora será el método de “Plan de acción correctiva” que consiste en identificar en base a resultados previos problemas o deficiencias y luego proponer planes de acción correctiva con el objetivo de eliminar dichas deficiencias en la zona del caso. Estos programas de acciones se verán limitados por varios factores en los cuales se encuentra la falta de tiempo con respecto a su periodo de duración además existirán inconvenientes de horario con respecto a la disponibilidad de los colaboradores administrativos que se encontrarán en situaciones laborales importantes y presentarán algún tipo de dificultades para ser partícipes de los planes de acción.

Esta propuesta integradora se fundamenta en la premisa de que un clima laboral positivo y agradable es sustancial para el desarrollo y crecimiento empresarial productivo de AGUAPAS E.P por lo tanto su implementación es un paso fundamental hacia el cumplimiento de las metas y objetivos empresariales que se haya propuesto la organización, además que beneficia el bienestar de sus trabajadores.

Las medidas a realizar son:

- Capacitación sobre relaciones humanas.
- Plan de sistema de reconocimiento y recompensa
- Capacitación sobre atención al cliente.

Estas actividades están basadas en los resultados de la encuesta realizada a los colaboradores administrativos de la empresa pública AGUAPAS E.P en donde se identificaron ciertos aspectos que muestran una valoración baja o negativa que afecta el clima laboral en esta organización por lo cual las siguientes medidas y actividades tienen el fin de mejorar el rendimiento en estos aspectos laborales.

4.4 Valoración de la Factibilidad: Dimensiones Técnica - Económica -Social-Ambiental.

4.4.1 Dimensión Técnica.

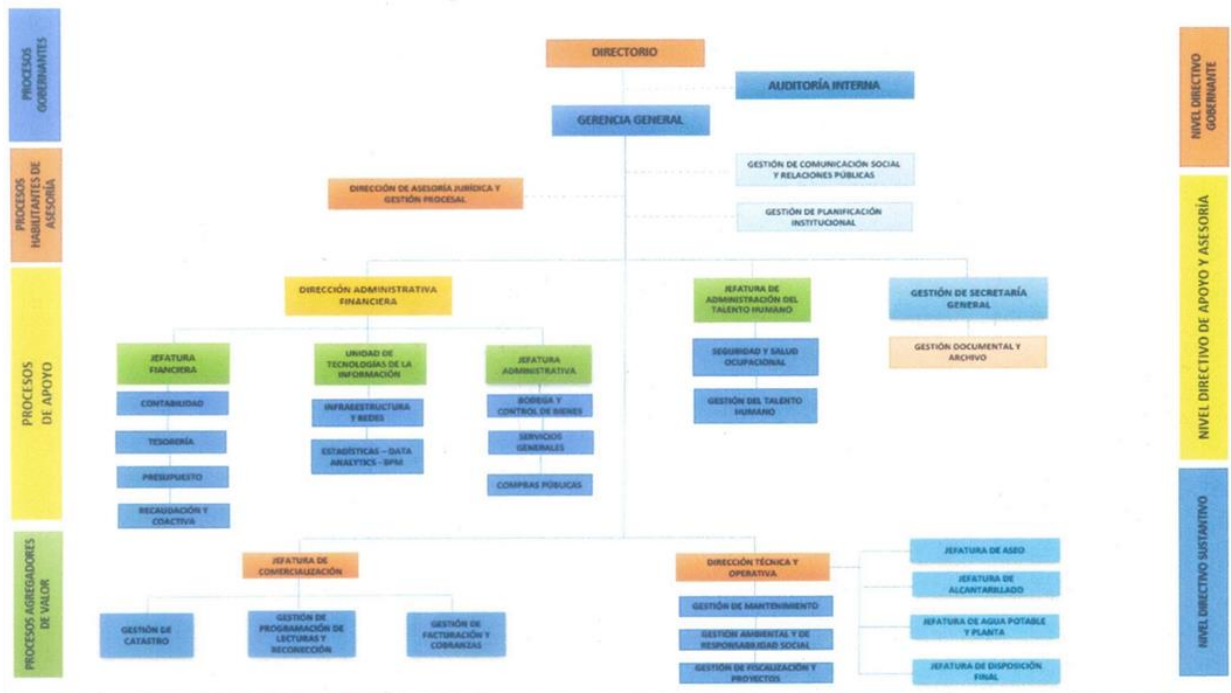
La realización de esta propuesta se lleva a cabo en la Empresa Pública de Agua, Alcantarillado y Aseo de Pasaje “AGUAPAS EP”. Esta empresa se encuentra ubicada en Ecuador en la provincia de El Oro en el cantón Pasaje, específicamente en la dirección de la calle Piedrahita y Eloy Alfaro.

Figura 21 Ubicación de AGUAPAS EP



Esta empresa pública se compone de 180 colaboradores en total, los cuales desempeñan sus funciones en diversos niveles y proceso. Al ser una empresa pública esta cuenta con un gran número de empleados distribuidos por varios niveles, secciones y departamentos.

Figura 22 Organigrama de AGUAPAS EP



Fuente: Manual de Funciones de la empresa AGUAPAS EP.

4.4.2 Dimensión Económica.

Para llevar a cabo los planes de acción de la propuesta integradora se utilizarán los recursos de la empresa pública con el objetivo de optimizarlos y aprovechar al máximo el talento de la organización.

- Capacitación sobre relaciones humanas

Figura 23 Capacitación sobre relaciones humanas

CAPACITACIÓN SOBRE RELACIONES HUMANAS						
Lugar	Auditorio del G.A.D de Pasaje					
Modalidad	Presencial					
Objetivo	Actividades	Fecha	Hora	Responsable	Producto esperado	Presupuesto
Mejorar la calidad de las relaciones interpersonales y ambiente laboral dentro de la organización.	Talleres de comunicación	02 de Octubre	10H00 - 12H00	Jefe de RRHH		\$ 50,00
	Charla sobre empatía	03 de Octubre	10H00 - 12H00			\$ 50,00
	Analisis de casos reales	04 de Octubre	10H00 - 12H00		Psicologo	\$ 50,00
	Ejercicio de trabajo en equipo	05 de Octubre	10H00 - 12H00	Jefa de Talento Humano	Certificado de aprobación - Mejora conductual	\$ 50,00
	Sesiones de resolución de conflicto	06 de Octubre	10H00 - 12H00		Psicologo	\$ 50,00
	Entrenamiento de retroalimentación	09 de Octubre	10H00 - 12H00			\$ 50,00
	Evaluación de conocimientos impartidos	10 de Octubre	10H00 - 12H00	Jefe de RRHH		\$ 50,00
	Entrega de certificados	10 de Octubre	12H00 - 13H00	Gerente		\$ 200,00

Esta capacitación se enfocó en el fortalecimiento del factor de relaciones interpersonales para la mejora del clima laboral, esta planificación busca mejorar el ámbito social dentro de la organización por medio de una serie de charlas, entrenamientos y actividades para los integrantes, fomentando un grado de cooperación grupal para un mejor entendimiento y correlación entre compañeros de trabajo, la realización de esta capacitación tiene una inversión total de \$550,00 los cuales serán cubiertos por los recursos de la empresa pública.

- Sistema de reconocimiento y recompensa hacia los empleados de la empresa.

Figura 25 Plan de sistema de reconocimiento y recompensa

PLAN DE SISTEMA DE RECONOCIMIENTO Y RECOMPENSA						
Lugar	Sala de reuniones de AGUAPAS EP					
Modalidad	Presencial					
Objetivo	Actividades	Frecuencia	Responsable	Producto esperado	Presupuesto	
Motivar a los empleados por su desempeño y contribución al éxito de la organización	Reconocer publicamente los logros de un empleado durante una reunión	Mensual	Jefe de Talento Humano	Carta de felicitación	\$ 20,00	
	Destacar a un empleado cada mes	Mensual	Jefa de RRHH	Certificado	\$ 50,00	
	Entregar reconocimientos por desempeño ejemplar	Anual	Gerente	Placa de reconocimiento	\$ 200,00	

Este plan de sistema de reconocimiento y recompensa se basó en el factor de motivación, este sistema tiene como fin crear una cultura de motivación y competencia dentro de la organización en donde realicen su mejor esfuerzo en sus actividades con el objetivo de obtener un reconocimiento o recompensa que premie su arduo trabajo dentro de la empresa, su implementación tiene una inversión total de \$270,00 que serán financiados por los recursos económicos de la propia organización.

- Tercer plan de acción: Realizar una capacitación sobre atención al cliente.

Figura 24 Capacitación sobre atención al cliente

CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE						
Lugar	Auditorio del G.A.D de Pasaje					
Modalidad	Presencial					
Objetivo	Actividades	Fecha	Hora	Responsable	Producto esperado	Presupuesto
Proporcionar a los empleados los conocimientos y habilidades para mejorar su desempeño en el servicio al cliente y promover su desarrollo.	Introducción al servicio al cliente	06 de Noviembre	14H00 - 16H00	Jefa de Talento Humano		\$ 50,00
	Comprensión de las necesidades del cliente	07 de Noviembre	14H00 - 16H00	Psicologo		\$ 50,00
	Comunicación afectiva	08 de Noviembre	14H00 - 16H00			\$ 50,00
	Resolución de problemas	09 de Noviembre	14H00 - 16H00	Jefe de Departamento Jurídico		\$ 50,00
	Conocimiento del servicio	10 de Noviembre	14H00 - 16H00	Jefe de Area de Marketing		\$ 50,00
	Manejo de sistemas y tecnología	13 de Noviembre	14H00 - 16H00	Jefe de Area de Sistemas	Certificado de aprobación	\$ 50,00
	Escenarios de simulación	14 de Noviembre	14H00 - 16H00	Jefe de RRHH		\$ 50,00
	Establecimiento de estándares de servicio	15 de Noviembre	14H00 - 16H00	Jefa de Talento Humano		\$ 50,00
	Trabajo en equipo	18 de Noviembre	14H00 - 16H00			\$ 50,00
	Evaluación	19 de Noviembre	14H00 - 16H00	Jefe de RRHH		\$ 50,00
Entrega de certificados	19 de Noviembre	16H00 - 17H00	Gerente		\$ 200,00	

Este plan de acción detalla el procedimiento a seguir para llevar a cabo una capacitación sobre atención al cliente con el fin de mejorar las habilidades y proporcionar un mayor conocimiento a los colaboradores sobre cómo actuar en una situación particular con un cliente para que realicen la mejor opción conforme a la situación presentada. Esta capacitación tiene una inversión total de \$700,00 que serán pagados en su totalidad por los recursos económicos de la empresa AGUAPAS EP.

4.4.3 Dimensión Social

La dimensión social de esta propuesta integradora se enfoca en el impacto que los resultados de los planes de acción tendrán sobre el activo humano lo cual tendrá un efecto positivo sobre ellos y su capacidad para la atención al cliente y la comunidad conformada por la población de la

ciudad de Pasaje. Ya que existirá una mejor recepción por parte de los trabajadores hacia la clientela los cuales percibirán una atención mejorada y personalizada por parte de los colaboradores lo cual dará mayor satisfacción al cliente y una mejor reputación y legitimidad a la organización por la calidad de sus servicios.

Estos planes de acción permitirán tener una mejor relación con los clientes, al sentirse atendidos de una manera amigable, eficaz y rápida, habrá puntualidad en los pagos de los servicios de AGUAPAS EP generando una mayor recaudación y por consecuencia un aumento de la productividad y efectividad de la empresa pública.

4.4.4 Dimensión Ambiental

La dimensión ambiental de esta propuesta no tendría ningún tipo de afectación sobre el medio ambiente, ya que, los planes de acción descritos son de carácter social lo cual no guarda ninguna relación con el medio ambiente, por lo cual la dimensión ambiental en esta propuesta no aplicaría para este tipo de dimensión.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones.

5.1 Conclusiones

El diagnóstico de la empresa AGUAPAS EP se realizó con la identificación del clima laboral por medio de la evaluación del entorno laboral de la organización y en base a ello elaborar las preguntas correctas usando los factores como indicadores del objeto de estudio. Mediante el uso de la herramienta de la encuesta se logró la obtención de las valoraciones de los factores laborales que conforman el clima laboral; además, se precisó el tipo de impacto que tenían dichos efectos laborales sobre la productividad de AGUAPAS EP por medio de su evaluación logrando la determinación de la influencia del estado del clima laboral.

Lo argumentado evidencia que el efecto de los factores laborales en la productividad se estudió mediante el uso de las herramientas adecuadas del análisis del clima laboral, lo que permitió establecer los indicadores de medición y obtener información precisa sobre el clima organizacional de la empresa, lo cual sirvió para la elaboración de la propuesta integradora y sus planes de acción descritos en ella para la mejora del clima laboral de la organización

5.2 Recomendaciones

Con base en las conclusiones, se recomienda realizar de forma frecuente diagnósticos sobre el entorno laboral de la organización para conocer de manera periódica que tipo de entorno está pasando la organización. Además, se aconseja mejorar los factores de la empresa AGUAPAS EP a través de medidas, cambios de políticas y mecanismos de trabajo que tengan como fin mejorar el clima organizacional de la empresa y su impacto en la productividad de la empresa. Por último, se insta establecer medidas para el clima laboral con el propósito de por medio de indicadores laborales saber que áreas o factores necesitan mejorarse dentro de la empresa AGUAPAS EP.

5.3 Referencias

- Álvarez, C., García, C., & Navarrete, M. (2019). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de un supermercado de la ciudad de Villahermosa, estado de Tabasco, México. *Visión Gerencial*, (2), 168-177.
- Balseiro Barrios, Héctor Darío, Luna Amador, Jorge Armando, & Maza Avila, Francisco Javier. (2021). Análisis de eficiencia financiera de las empresas cotizantes en el mercado accionario colombiano para el periodo 2012-2017. *Revista Finanzas y Política Económica*, 13(1), 19-41. Epub July 02, 2021. <https://doi.org/10.14718/revnanzporitecon.v13.n1.2021.2>
- Bravo, Á., González, G., & Duque, J., (2018). Diseño de estrategias de mejoramiento a partir del diagnóstico de clima organizacional en una empresa distribuidora de combustibles y alimentos. *Entramado*, 14(1), 12-31. <https://doi.org/10.18041/entramado.2018v14n1.27127>.
- Calvo Rojas, Jeison, Pelegrín Mesa, Arístides, & Gil Basulto, María Saturnina. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Retos de la Dirección*, 12(1), 96-118. Recuperado en 30 de septiembre de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S230691552018000100006&lng=es&tlng=es.
- 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.
- Chávez, H. (2022). Calidad de las revistas científicas peruanas y su impacto en la investigación. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5814057>
- Checa, L., Cabrers, X., & Chávarry, P., (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana*, 14(4), 188–197. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.746>.
- Contreras-Cazarez, Carlos René, & Campa-Álvarez, Reyna de los Ángeles. (2022). Diseño instrumental y validación de un cuestionario para la competencia informacional en estudiantes universitarios. *Sinéctica*, (59), e1428. Epub 13 de febrero de 2023. [https://doi.org/10.31391/s2007-7033\(2022\)0059-015](https://doi.org/10.31391/s2007-7033(2022)0059-015)

- Daza, A., Beltrán, L., & Silva, W. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad De Ciencias Económicas*, 29(1), 65–76. <https://doi.org/10.18359/rfce.4233>.
- Díaz, G. A., & Lombeida, M. D. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)*, 37. http://elcriterio.com/revista/contenidos_22_1/Vol22_num1_3.pdf
- Estrada, J., & Meza, M. (2020). Motivación, Clima Organizacional, Productividad y Satisfacción Laboral. *Económicas y Empresariales*, (2), 28.
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la Encuesta: ¿Métodos o técnicas de investigación empírica? *Dialnet*, 11(3), 68. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391>.
- Favela, M., Escobedo, M., Romero, R., & Hernández, J. (2019). Herramientas de manufactura esbelta que inciden en la productividad de una organización: modelo conceptual propuesto. *Revista Lasallista de Investigación*, 16(1), 115-133. <https://doi.org/10.22507/rli.v16n1a6>.
- Garzón Castrillon, M. A., (2018). CAPACIDAD DINÁMICA DE ADAPTACIÓN. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 22(1), 114-134.
- Guerrero, M., & Silva, D. (2017). La cultura organizacional, su importancia en el desarrollo de las empresas. *INNOVA Research Journal*, 2(3), 110–115. <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n3.2017.188>
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (2021). The job diagnostic survey: A retrospective and prospective account. *Journal of Organizational Behavior*, 42(5), 516-531.
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta*, Instituto nacional de Salud, 78. doi :<https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Gonzales, J., Paredes, M., Núñez L., Paredes V., & Paredes I. (2018). La influencia del liderazgo en el clima organizacional de las empresas. *Revista de Investigación*, 42(95), 241-252.
- Iglesias, A., & Torres, J. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S086403018000100016&lng=es&nrm=iso.

- Jiménez Moreno, J. A., Contreras Espinoza, I. D., & López Ornelas, M. (2022). Lo cuantitativo y cualitativo como sustento metodológico en la investigación educativa: un análisis epistemológico. *Revista Humanidades*, 12(2). <https://doi.org/10.15517/h.v12i2.51418>
- Macías, E., & Vanga, M. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 548-567.
- Hanco, M., Carpio, A., & Laura, Z. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comunicación: Revista De Investigación En Comunicación Y Desarrollo*, 12(3), 186–194. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Marín, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>.
- Meller, P. (2019). Productividad, competitividad e innovación: perspectiva conceptual. *Cieplan*, 1-59.
- Moreno, K., Santana Lara, B., & Guevara J. (2022). Respuesta de satisfacción laboral basados en los desafíos del clima organizacional de los servidores públicos de Tungurahua. *Espíritu Emprendedor TES*, 6(4), 55–74. <https://doi.org/10.33970/eetes.v6.n4.2022.318>.
- Noboa, J., Barrera, G., & Rojas, D. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. Recuperado de <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/184>.
- Ortiz, L., Ortiz, L., Coronell, R., Hamburger, K., & Orozco, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 14(2), 187-193.
- Otero, B. (2023). Nivel de estrés laboral asociado a los factores laborales de los agentes y supervisores de seguridad de una empresa de Seguridad Privada. *Industrial Data*, 25(2), 71–90. <https://doi.org/10.15381/idata.v25i2.21830>
- Parra, M., Rocha, G., & Durán, S. (2021). Liderazgo como prospectiva del clima organizacional en el sector hotelero. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII (2), 217-227
- Pariona, R., Rivero, Z., González, R., & Hinojosa, R. (2021). Clima organizacional y desempeño profesional administrativo: Estudio desde una universidad estatal peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 308-317.

- Quito-Pinduisaca, M. E., & Matovelle-Romo, M. M. (2022). Factores que inciden en el clima organizacional del personal administrativo a nivel hospitalario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 7(1), 786–806. <https://doi.org/10.35381/r.k.v7i1.1888>
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28). <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2686>
- Ponce, S., Ponce, S. & Sumba R., (2023), Aporte de la motivación laboral en el clima organizacional de las pymes en Ecuador, Jipijapa, Ecuador.
- Prospel, E., Romero, L., & Jaya, I., (2022). Influencia del liderazgo en el desempeño laboral: caso práctico de la empresa Mcduck. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(3), 184-196 <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.3.1112>
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *Ciencia América*, 9(3), 1-6. doi:<http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Riera, A., Vera, F., & Mariscal, Z. (2020). Variables significativas en el desempeño laboral. Un análisis cuantitativo. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, Año VII, Número: Edición Especial, Artículo no. 62.
- Roque, L., & Arriaga, M. (2019). El efecto del liderazgo, aprendizaje organizacional y administración del conocimiento en la percepción de la innovación del personal operativo en la Ciudad de México. *Revista Contaduría y Administración*, 64(3), 12. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v64n3/0186-1042-cya-64-03-e109.pdf>
- Sánchez, E., Hurel, C., & Aguirre, M., (2022). Motivación laboral: una mirada desde los incentivos a los trabajadores de la ciudad de Machala en Ecuador. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(4-1), 462-473 <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-1.1243>
- Salazar, A., & Bello, B. (2021). Motivación y satisfacción laboral del personal en la Dirección Provincial IEES- Manabi-Ecuador. doi: 10.23857/pc. v6i10.3197.
- Silva, C., Dugarte, J., & Rueda, Y. (2020). El talento humano, una perspectiva desde la gerencia en las mipymes. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (89), 13-32. <https://doi.org/10.21158/01208160.n89.2020.2814>
- Rey de Castro, D., Gutiérrez, J., & Uribe, J. (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), 73-82. doi: <https://doi.org/10.15381/idata.v23i2.17653>.
- Yang, F., & Yu, J. (2018). Herzberg's two-factor theory: A critical review and future directions. *International Journal of Management Reviews*, 20(4), 1-24.

Zohar, D., & Schneider, B. (2019). Climate strength: A new direction for climate research. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 6(1), 37-60.

5.4 Anexos

5.4.1 Encuesta



UNIVERSIDAD TECNICA DE MACHALA

Encuesta de proyecto integrador de “Clima Laboral: Un análisis desde los factores que afectan la productividad en la empresa AGUAPAS E.P.”, dirigido al personal administrativo de la empresa AGUAPAS E.P. de la ciudad de Pasaje.

Indicaciones: Lea detenidamente cada pregunta y marque con una X según su criterio

PREGUNTAS

1. **¿Cómo considera usted el clima laboral dentro de la organización?**
 - Muy positivo
 - Positivo
 - Neutro
 - Negativo
 - Muy negativo
2. **¿Qué calificación le da al liderazgo actual de la organización?**
 - Muy eficiente
 - Eficiente
 - Neutro
 - Poco eficiente
 - Nada eficiente
3. **¿Cómo se siente respecto al modo de liderazgo dentro de la organización?**
 - Muy satisfecho
 - Satisfecho
 - Algo satisfecho
 - Insatisfecho
 - Totalmente insatisfecho

4. ¿Qué calificación describe su relación social con sus compañeros de trabajo?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- Pésimo

5. ¿Con qué frecuencia se realizan actividades de fortalecimiento social en la organización?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

6. ¿Recibe algún tipo de reconocimiento por parte la organización?

- Si
- No

7. ¿Qué tipo de reconocimiento recibe?

- Bono económico
- Carta de felicitación
- Certificado
- Ninguno

8. ¿Cuán importante es que los miembros de la organización formen parte del proceso de toma de decisiones?

- Muy importante
- Importante
- Moderadamente importante
- Poco importante
- Nada importante

9. ¿Con qué frecuencia su opinión u aporte es tomado en cuenta en el proceso de toma de alguna decisión?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

10. ¿Cuán motivado se siente?

- Muy motivado
- Motivado
- Medianamente motivado
- Poco motivado
- Nada motivado

11. ¿Considera importante el factor de motivación en el nivel de productividad de la organización?

- Muy importante
- Importante
- Moderadamente importante
- Poco importante
- Nada importante

12. ¿Cómo calificaría el grado de trabajo en equipo dentro de la organización?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- Pésimo

13. ¿Con que frecuencia realizan trabajos de fortalecimiento de trabajo en equipo dentro de la organización?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

14. ¿Con que grado identificaría su sentido de pertenencia en la organización?

- Muy identificado
- Identificado
- Medianamente identificado
- Poco identificado
- Nada identificado

15. ¿Para obtener un nivel óptimo de productividad, cuán importante considera que es el sentido de pertenencia sobre el lugar de trabajo?

- Muy importante
- Importante
- Moderadamente importante
- Poco importante
- Nada importante

16. ¿Cómo se siente respecto a las herramientas proveídas para el desarrollo de sus actividades laborales?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Algo satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

17. ¿Cómo calificaría su espacio de trabajo?

- Altamente adecuado
- Medianamente adecuado
- Adecuado
- Poco adecuado
- Inadecuado