



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ECOTEC
FACULTAD DE MARKETING Y COMUNICACIÓN**

Título del trabajo:

La Influencia del ambiente laboral en el desempeño de los colaboradores de una empresa de reclutamiento y selección en Guayaquil, año 2023.

Línea de Investigación:

Psicología, Bienestar y Salud

Modalidad de titulación:

Examen Complexivo

Carrera:

Psicología General

Título a obtener:

Licenciatura en Psicología General

Autor (a):

Carlos Daniel Panchana Cabrera

Tutor:

Psi. Daniel Oleas

Guayaquil – Ecuador

2023

DEDICATORIA

Quiero hacer una dedicatoria especial para mi abuelito Juan Cabrera, quien ha sido mi inspiración durante estos años de mi carrera, me brindó su apoyo incondicional y ha podido guiarme hasta este momento, sé que desde el cielo sigue creyendo en lo lejos que podré llegar.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios en primer lugar, por no dejarme solo en ningún momento de mi vida, a mis padres por todo su amor y su esfuerzo, a mi hermana quien ha sido mi ejemplo a seguir, a mis amigos quienes hicieron estos años de carrera más agradable, a cada uno de los profesores que aportaron con sus enseñanzas y aquellos que me han acompañado hasta este punto. Gracias a todos por ser parte de este pequeño viaje.

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE TUTOR METODOLÓGICO Y CIENTÍFICO



ANEXO N° 7.1

**UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR METODOLÓGICO Y CIENTÍFICO PARA LA
PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

Samborondón, 7 de diciembre de 2023

Magíster
Verónica Baquerizo Álava
Decana de la Facultad
Marketing y Comunicación
Universidad Tecnológica ECOTEC

De mis consideraciones:

Por medio de la presente comunico a usted que el trabajo de integración curricular TITULADO: La Influencia del ambiente laboral en el desempeño de los colaboradores de una empresa de reclutamiento y selección en Guayaquil, año 2023, según su modalidad EXAMEN COMPLEXIVO; fue revisado, siendo su contenido original en su totalidad, así como el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la guía para su elaboración, Por lo que se autoriza al estudiante: **Panchana Cabrera Carlos Daniel**, para que proceda con la presentación oral del mismo.

ATENTAMENTE,

Firma 1

Mgtr Daniel Oleas R.
Tutor(a) metodológico

Firma 2

Mgtr Daniel Oleas R.
Tutor(a) de la ciencia

CERTIFICADO DEL PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR CERTIFICADO DEL PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Habiendo sido revisado el trabajo de integración curricular TITULADO: La Influencia del ambiente laboral en el desempeño de los colaboradores de una empresa de reclutamiento y selección en Guayaquil, año 2023, según su modalidad EXAMEN COMPLEXIVO elaborado por CARLOS DANIEL PANCHANA CABRERA fue remitido al sistema de coincidencias en todo su contenido el mismo que presentó un porcentaje de coincidencias del 7% mismo que cumple con el valor aceptado para su presentación que es inferior o igual al 10% sobre el total de hojas del Trabajo de integración curricular. Se puede verificar el informe en el siguiente link:

<https://app.compile.net/v5/report/953aad4f29ba78fc120938e69b07baec88eed465/suimary>. Adicional se adjunta print de pantalla de dicho resultado.



ATENTAMENTE,

Firma 1
Mgtr. Daniel Oleas R.
Tutor(a) metodológico

Firma 2
Mgtr Daniel Oleas R.
Tutor(a) de la ciencia

RESUMEN

La presente investigación esta orientada a poder comprender desde la perspectiva personal de los colaboradores que pertenecen a la empresa Best Talents Consulting cual es la influencia sobre el clima laboral en el año 2023, por ello, determinar también el nivel de incidencia que un ambiente laboral y como esto puede incidir de manera crucial en el rendimiento de cada uno de los trabajadores. El enfoque de la investigación es cualitativo, con el objetivo de comprender cual es la apreciación individual de cada uno de los colaboradores sobre las eventualidades suscitadas durante la jornada laboral y comprender por medio de encuestas y entrevistas realizada a los 12 miembros internos que conforman toda la organización y así definir las razones suficientes y sustentables que puedan comprobar si exista un buen manejo de las relaciones interpersonales entre el equipo por parte de la gerencia de la empresa y su inferencia en el trabajo. Los resultados fueron favorables al comprender que existe dos pequeños grupos conformados por los más antiguos de la empresa y aquellos recientemente contratados los cuales se encuentran en etapa de adaptación, logrando evidenciar que existe un buen clima laboral y excelente manejo por parte de Recursos Humanos para mejorar el ambiente por medio de capacitaciones y actividades recreativas.

PALABRAS CLAVE: clima laboral, incidencia, organización, cualitativo, colaboradores, empresa, investigación.

ABSTRACT

The present research is aimed at being able to understand from the personal perspective of the collaborators who belong to the company Best Talents Consulting what is the influence on the work environment in the year 2023, therefore, also determine the level of incidence that a work environment and how this can have a crucial impact on the performance of each of the workers. The research approach is qualitative, with the objective of understanding, from the empirical side, what is the individual appreciation of each of the collaborators about the eventualities that arise during the work day and understanding through surveys and interviews carried out with the 12 members. internal relationships that make up the entire organization and thus define sufficient and sustainable reasons that can verify whether there is good management of interpersonal relationships between the team by the company management and its inference at work. The results were favorable when understanding that there are two small groups made up of the oldest in the company and those recently hired who are in the adaptation stage, demonstrating that there is a good work environment and excellent management by Human Resources to improve the environment through training and recreational activities.

KEYWORDS: work environment, incidence, organization, qualitative, collaborators, company, research.

ÍNDICE

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE TUTOR METODOLÓGICO Y CIENTÍFICO	5
CERTIFICADO DEL PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
ÍNDICE	9
ÍNDICE DE FIGURAS	11
ÍNDICE DE TABLAS	12
INTRODUCCIÓN	13
Preguntas científicas	15
Objetivos	15
Objetivo general	15
Objetivos específicos	15
PRIMERA PARTE: REVISIÓN DE LA LITERATURA	16
Solución de conflictos.....	16
Factores éticos y morales.....	16
Habilidades interpersonales	17
Estructura organizacional	18
Bosquejo organizacional	18
Administración estratégica	19
Ética profesional.....	20
Habilidad gerencial.....	21
Satisfacción Laboral	22

	10
Tipología del liderazgo	23
Desempeño Laboral	24
Eficiencia Organizacional	24
Perspectiva teórica sobre satisfacción del trabajo	25
Percepción sobre el clima organizacional.....	26
Desarrollo organizacional y análisis teórico	27
Comportamiento humano y presunciones teóricas	28
SEGUNDA PARTE: METODOLOGÍA	29
Enfoque de la investigación y tipo de investigación	29
Periodo y lugar de la investigación.	29
Población	30
Muestreo	30
TERCERA PARTE: ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA	32
INVESTIGACIÓN	32
Resultados y análisis de encuestas.....	32
Análisis de entrevistas.....	36
DISCUSIÓN	39
CONCLUSIONES.....	41
RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de clima laboral Openmet 5F	21
---	-----------

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Preguntas utilizadas en la entrevista y la categoría a la que pertenecen.	31
Tabla 2. Validación y consideración	32
Tabla 3. Maltrato laboral.....	33
Tabla 4. Responsabilidad social empresarial	33
Tabla 5. Desarrollo laboral	34
Tabla 6. Inclusión de actividades de recreación	34
Tabla 7. Recomendación laboral	35
Tabla 8. Expectativa sobre el trabajo	36
Tabla 9. Crecimiento laboral.....	36
Tabla 10. Gerencia estratégica.....	36
Tabla 11. Innovación laboral	36
Tabla 12. Estabilidad emocional.....	37
Tabla 13. Retribución laboral.....	37
Tabla 14. Intereses laborales/personales	37
Tabla 15. Relaciones interpersonales	37
Tabla 16. Afinidad laboral.....	38
Tabla 17. Recomendación laboral.....	38
Tabla 18. Entrevista a I. B.	51
Tabla 19. Entrevista a B.Z.	52
Tabla 20. Entrevista a V.T.	53
Tabla 21. Entrevista a F. D.	54
Tabla 22. Entrevista a F.T.	55
Tabla 23. Entrevista a S. S.	56
Tabla 24. Entrevista a F. S.	57
Tabla 25. Entrevista a S. T.	58
Tabla 26. Entrevista a P. P.	59
Tabla 27. Entrevista a M. M.	60
Tabla 28. Entrevista a G. CH.	61
Tabla 29. Entrevista a N. G.	62

INTRODUCCIÓN

Desde hace algunos años el estudio del clima organizacional, sus factores y consecuencias despertó el interés de muchos investigadores. Desde las primeras investigaciones este término se ha visto relacionado y usado como sinónimo de ambiente laboral, atmósfera organizacional, clima laboral, ambiente interno de la empresa u organización, entre otros. En la actualidad la adaptabilidad a las nuevas tecnologías e ideales es de vital importancia para las diferentes organizaciones, ya que estas se encuentran en constante cambio en diferentes áreas, siendo una de estas la gestión de recursos humanos. Así pues, Carvajal (2020) manifiesta que el concepto de clima laboral es también una parte natural de la cultura más profunda dentro de la organización. El autor también nos da a entender que, aunque el ambiente organizacional no es tangible, es un factor que tiene gran influencia y afecta a todo lo que pueda suceder en la empresa, y esto le permite concluir que un clima laboral estable conlleva una inversión a largo plazo. Por ello, la importancia de la presente investigación se centra en conocer cómo el ambiente de trabajo pueda influir de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de reclutamiento y como al mantener un ambiente laboral positivo, permite que los colaboradores puedan percibirse dentro de la empresa y no se sienten apartados ni desvinculados con los objetivos que se quieran alcanzar Dimitriades, (2007).

A nivel internacional en el año 2014, Patricia Romero realizó un estudio en relación con el tema a tratar en el presente estudio. La autora buscaba crear una fuente de consulta y guía para que las empresas pongan en práctica, ya que considera que es importante que las organizaciones tomen más consideración sobre el tema del estrés laboral Romero P. (2014). Adicional Huita D. y Liza F. (2018) tomaron la decisión de realizar un estudio en el cual aplicaron 3 tipos de cuestionarios para el análisis de 3 diferentes variables dentro de la investigación en torno al ambiente laboral, concluyendo que 'El clima laboral influye significativamente en el desempeño de los docentes del nivel secundario y permite que propicien mejores aprendizajes en sus estudiantes.' Reafirmando lo anteriormente mencionado según Paredes P. Diaz J. (2021) intentaron identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de las principales cadenas de supermercados en

Ecuador. El cual concluyó que existe la necesidad de brindar a sus trabajadores un clima organizacional adecuado, para conseguir un alto desempeño laboral, al incorporar varios sistemas tecnológicos, espacios físicos adecuados y herramientas que faciliten las tareas individuales y grupales, para así obtener las metas comerciales y financieras esperadas.

La importancia de la presente investigación se centra en conocer cómo el ambiente de trabajo pueda influir de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de reclutamiento y como al mantener un ambiente laboral positivo, permite que los colaboradores puedan percibirse dentro de la empresa y no se sienten apartados ni desvinculados con los objetivos que se quieran alcanzar (Dimitriades, 2007). A su vez, el estudio nos permitirá conocer cuáles son los elementos del ambiente laboral de la empresa que afectan directamente en el cumplimiento de las metas establecidas.

Además, existen pocos estudios específicos que analicen la influencia del ambiente laboral en el desempeño de sus colaboradores en empresas reclutadoras de personal. Por lo tanto, se considera necesario llevar a cabo una investigación que analice en profundidad la influencia del ambiente laboral en el desempeño de los colaboradores. Algunos estudios han demostrado que la cultura organizacional puede tener una incidencia tanto positiva como negativa en el desempeño laboral de los colaboradores según García M. (2023). Además, el estrés laboral es otro factor que puede afectar negativamente el desempeño de los colaboradores Dinora (2016). Por lo tanto, es importante identificar estos factores y proponer estrategias para que mejoren las condiciones laborales en las empresas.

La investigación propuesta utilizará una metodología mixta que incluirá la revisión sistemática de artículos científicos y la realización de encuestas de clima laboral bajo la metodología de Best Talents Consulting y entrevistas a colaboradores de una empresa reclutadora de personal. Se analizarán diversos factores del ambiente laboral, como la cultura organizacional, el estrés laboral, la comunicación, la diversidad e inclusión, entre otros. Los resultados de esta investigación pueden ser útiles para mejorar la satisfacción y el desempeño de los colaboradores de las empresas reclutadoras de personal, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en la

productividad y el éxito de la empresa. Asimismo, esta investigación puede ser útil para otras empresas que deseen mejorar su ambiente laboral y el desempeño de sus colaboradores.

Preguntas científicas

¿Existe un mal clima laboral en la empresa Best Talents Consulting?

¿La empresa participa activamente en capacitación y desarrollo personal hacia sus colaboradores?

¿Qué recomendaciones se pueden dar a una empresa joven en cuanto a clima laboral?

Objetivos

Objetivo general

Conocer la influencia del ambiente laboral sobre el desempeño de los colaboradores de la empresa consultora Best Talents Consulting en el 2023.

Objetivos específicos

- Analizar holísticamente los aspectos y factores de inflexión, estrategia e incidencia teórica para que exista un buen clima laboral.
- Determinar si existe un buen clima laboral dentro de la empresa escogida.
- Establecer recomendaciones objetivas de acuerdo a las investigaciones realizadas para mejorar u ofrecer una estabilidad en el ambiente laboral de la empresa.

PRIMERA PARTE: REVISIÓN DE LA LITERATURA

En este apartado, se busca explicar, clarificar y definir las diferentes dimensiones, variables e indicadores a partir de los cuales se basa este estudio. El conocer los conceptos y definiciones del objeto de estudio, permitirá un análisis más profundo y crítico.

Solución de conflictos

La mediación de solución de conflictos debe estar conformado por diferentes aspectos de análisis y resolución empresarial donde la estructura organizacional esté preparada en cuanto a su diseño, estructuración, ética y otros aspectos como la habilidad gerencial tenga un impacto positivo sobre el resto de colaboradores para un trabajo óptimo y proactivo. La mediación es un elemento vital para la edificación de una verdadera paz positiva. Si buscamos crear un estado de paz, debe contar con condiciones de justicia y equidad y para ello, es necesario que el sistema de justicia que utilice la mediación como medio prioritario un gobierno que lo fomente y una ciudadanía que este educada en competencias de diálogo, empatía, cooperación y construcción de acuerdos. Pérez Saucedo, (2015).

Por ello, el análisis de cada una de estas áreas permitirá poder explayar de manera holística cuales son los aspectos por considerar y analizar sobre las aristas adecuadas para la solución de conflictos dentro del área laboral o empresarial. Desde un punto de vista doctrinario la conciliación se distingue de la mediación por el hecho que el conciliador debe proponer una fórmula conciliatoria, mientras que el mediador no tiene esa obligación y por ello puede o no formular una propuesta de solución. García Montufar (2011).

Factores éticos y morales

El aspecto de la construcción moral y ética de la persona comprende una parte muy importante dentro del factor conductual y comportamental del colaborador, pues esto puede ser un punto de inflexión en cuanto al nivel de incidencia que esto puede tener en el desempeño colectivo del trabajo, comprender los resultados desfavorables

o favorables para la empresa dentro de un cuadro en cuanto resolución de conflictos. Por ello, debemos comprender que cada persona mantiene una personalidad diferente, al entender a la personalidad como algo dinámico, indica que el aprendizaje y la recepción de eventos positivos y negativos son parte del proceso de crecimiento personal y laboral, no obstante, como la persona logrará exteriorizar sus emociones, centrado en la profesionalidad de su desarrollo laboral puede incidir mucho en la práctica diaria de sus conocimientos científicos y empíricos aplicados.

El colectivo de trabajo debe ser visto como una unidad, en tanto al valor del trabajo en equipo es una clave esencial para las empresas lograr fundamentar dentro de su estructura gerencial, en cada departamento a un grupo de trabajo que pueda desempeñar de manera correcta, teniendo en cuenta aptitudes como la habilidad para liderar, una actitud positiva y el control del estrés durante los momentos de presión.

Habilidades interpersonales

Las habilidades sobre inteligencia emocional pueden ayudar mucho al desarrollo personal dentro de una persona, pues aplicarlas en la vida diaria, en cuanto a toma de decisiones y resolución de conflictos puede influir de manera sustancial a disposición de sobrellevar un evento dentro de un medio en específico. Una inteligencia implica la habilidad necesaria para resolver problemas o para elaborar productos que son de importancia en un contexto cultural o en una comunidad determinada. La capacidad para resolver problemas permite abordar una situación en la cual se persigue un objetivo, así como determinar el camino adecuado que conduce a dicho objetivo. Gardner (1995).

Cuando hablamos de trabajo en equipo, es necesario mencionar que las habilidades interpersonales sean puestas en práctica, en tanto otro punto relevante es el conocimiento que tienen las personas sobre esto y entender cómo resolver los conflictos que se pueden dar de manera esporádica durante la rutina laboral.

Estructura organizacional

El diseño de una organización es un sistema que fue hecho para alcanzar los objetivos y a su vez estos están conformados por subsistemas donde cada uno realizan funciones distintas. Estos son un grupo formados por un grupo de personas que interactúan entre sí en la estructura sistemática con la finalidad de cumplir los objetivos propuestos por la empresa. La definición de organizaciones se cumple cuando un grupo de personas están dispuestas a comunicarse y actuar de forma coordinada con la finalidad de cumplir la misión, es primordial para las organizaciones el hecho de realizar los objetivos que se han propuesto ya que es necesario que estos cuenten con una red de recursos, estos pueden ser humanos, los económicos, tecnológicos, naturales e inmuebles.

Para que en el sector empresarial se consiga ser eficaz es necesario cumplir con los objetivos en un tiempo programado, cuando hablamos de una o varias personas eficaces estas consiguen alcanzar la meta utilizando al mínimo los recursos que se tengan a mano como por ejemplo cuando en la fabricación de sillas en una empresa para que estas sean eficaces solo si sus empleados lo consiguen realizar con los mínimos recursos que tengan disponibles. La eficiencia está vinculada a la utilización de los medios disponibles para así llegar a la meta propuesta por la empresa, con esto se consigue alcanzar un objetivo en el menor tiempo posible y con la mínima utilización de recursos lo que supone una optimización.

Bosquejo organizacional

En nuestra actualidad vivimos un cambiante e incierto mundo en la cual es necesario una técnica de planificación, donde se plantee los objetivos, metas, oportunidades y amenazas que cada empresa debe tomar para que esta siga creciendo, guiándose cada una tanto en su producción y proyección. Afortunadamente la planificación organizacional ayuda a planear estratégicamente los objetivos, por el cual se define como "los fines hacia los cuales se dirige el comportamiento de una organización". Duncan (1975).

La planificación puede dar la oportunidad de crear diferentes escenarios para un indeterminado futuro, es decir, Todo administrador necesita planificar, que consiste en

especificar las metas de la organización, crear estrategias para alcanzarlas y establecer planes para coordinar el trabajo dentro de la misma. La planificación es fundamental en cualquier organización, ya que garantiza un adecuado funcionamiento si se utiliza en el momento y forma requeridos. A través de ella se pronostican eventualidades y cambios a futuro, y se establecen medidas para afrontarlas. En muchos casos se subestima la importancia de establecer un plan, sin imaginar esto podría suponer la diferencia entre la prosperidad de una organización o el colapso de la misma. Caña (2016). Si cada empresa no tiene una correcta planificación no podrá alcanzar sus objetivos, impediría su crecimiento por lo que colapsaría su organización vertiginosamente.

Administración estratégica

La comunicación es una evolución de la interacción natural y espontánea que se manejan en una comunidad determinada que conforman una sociedad llena de diferentes personalidades, estructuras dinámicas y perspectivas ideológicas y sociales con respecto a temas de carácter económico, social, cultural, político, ideológico, entre otros. La sociedad se puede diferenciar de otra de acuerdo a la región, nación y cultura pues esto puede modificar en gran manera el estilo y la clase de comunicación que se establece y cuáles son los modismos que permiten determinar ciertos estados de ánimo de acuerdo a factores como el acento y vocabulario natal. A pesar de esto, se mantiene un concepto claro de acuerdo a lo que buscamos y queremos dar a entender, es decir, la comunicación tiene intenciones de poder evolucionar conforme al estilo y perspectiva de comunicación interactiva, dinámica e intuitiva.

Ahora bien, aplicar esto a diferentes ámbitos profesionales puede permitir el acceso de información y experiencias que en conjunto podrían atraer éxito, eficiencia y eficacia de acuerdo a como se aplicada y el provecho que podemos obtener el mismo. Es por esto que, con respecto al área empresarial, organizacional y que tenga estrecha relación con la contabilidad y como la comunicación sirve de mediador accesible para poder destacarse dentro de la competitiva sociedad que se mantiene para cada persona dentro de un área de trabajo. La contabilidad financiera está encargada de clasificar e informar sobre el dinero que son realizadas por algún ente económico, su

principal función es la de llevar de forma sistemática la vida económica en una empresa o fabrica. Esta área de la contabilidad tiene como principal objetivo la elaboración de información contable que estará destinadas para los usuarios externos con la regulación externa a la empresa, esta también se lo puede llamar como contabilidad administrativa o de costos ya que compone la estructura contable en toda empresa. Analizando el patrimonio y los movimientos de la empresa reflejando los resultados obtenidos ante la situación económica, por su parte el adjetivo financiero se refiere a lo perteneciente en la hacienda pública o negocios mercantiles.

Ética profesional

Dentro de los valores que se han impuesto en la sociedad, con la intención de regular de manera moral y justa para poder brindar un equivalente trato sea dentro del área social libre, así mismo como en un conjunto de equipo para un trabajo administrativo u organizacional, donde los valores de ética profesional son los que tienen que prevalecer, para mantener un clima organizacional correcto y equilibrado, así mismo mantener un estándar de educación para que las conexiones y anexos que existan dentro de la empresa, de manera interpersonal, son los que al momento del desarrollo socio financiero puedan brindar frutos de acuerdos mutuos para ambas partes.

La ética profesional, provee de conocimiento, cultura y educación necesaria para poder desenvolverse de manera correcta y comedida dentro del área laboral, donde ciertas situaciones en específico requieren de valores y patrones de conducta que se sujetan a ámbitos profesionales para mantener un constante trato de alto nivel y calidad de educación lo cual permite para la imagen de la empresa y en este caso, en al área de los negocios y finanzas, una estabilidad como organización saludable y sostenible.

Este complejo de valores, provee de conocimientos y táctica de conductas necesarias para que un profesional se pueda desenvolver de manera adecuada dentro de un área laboral donde la aplicación de una ética profesional se encuentre suficientemente desarrollada y capaz de disertar situaciones en la cual la educación y valores morales puedan tener frente ante cualquier evento.

Todas estas situaciones que se estructuran como un cogido por el cual un profesional debe regirse ante las situaciones que como alguien que labora dentro de un área de nivel profesional, requiera un referente código ético del cual pueda hacerse ver y notar.

Habilidad gerencial

Dentro de la visión y misión de un gerente, existe el deber de tener un correcto concepto con lo que significa ser líder, pues un gerente dentro del ámbito organizacional es aquel que impulso a los empleados que son complemento dentro una institución o empresa. La necesidad de poder guiar y motivar debe ser requerida, pues un buen gerente puede tener la voluntad y potestad para poder servir de referente para sus subordinados.

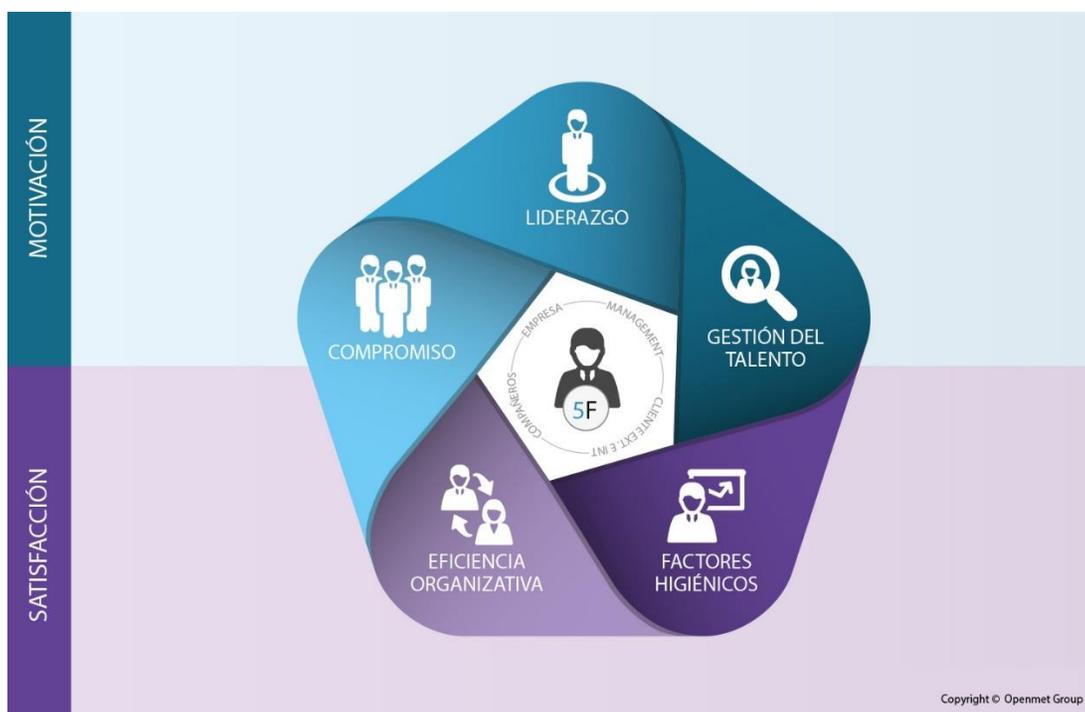


Figura 1. Modelo de clima laboral Openmet 5F

Fuente: Adaptada de <https://www.openmet.com/actualizacion-del-modelo-de-clima-5f-de-openmet/>

Para ser un líder es necesario tener ciertas aptitudes que permitan desarrollarse dentro de un área laboral o bien social, pues no cualquier persona puede tener la

capacidad de poder liderar un grupo de personas para que cada uno pueda potenciar al máximo ciertos dones y talentos que albergan dentro de sí mismos, y que en cualquier situación donde la aplicación de las mismas, pueda servir, es donde el líder tiene como deber motivar e impulsar aquellos talentos latentes dentro de sí.

El liderar no solo requiere de motivar, es necesario que tenga aptitudes que puedan potenciar de manera intrínseca los valores éticos y morales que tienen los integrantes de una empresa y/u organización para que en el momento del cual en equipo se necesite los distintos talentos de cada uno de los integrantes del equipo, se puedan aplicar y así poder conseguir el objetivo para el cual, la concepción de un grupo, equipo o empresa tenga como misión y visión.

Con todo esto, la comprensión de las diversas acepciones que un gerente puede tener dentro de sí como defunción, es más comprensible poder reconocerle un significado, pues a pesar de que existen diferentes tipos de gerentes, cada uno tiene un objetivo el cual es impulsar a cada integrando de una organización para lograr el máximo desempeño. Con todo esto y el conocimiento necesario, un gerente puede llevar a cabo sus deberes y responsabilidades de manera íntegra y justa.

Para un amplio desarrollo como empresa, siempre el que está a la cabeza es quien debe mostrar una imagen de “jefe” o de “líder”, donde pueda marcar una notable diferencia entre mandar y liderar. Pues en el sentido completo de mandar como un jefe, se estaría viviendo un sistema de trabajo tirano y muchas veces corrupto que podría afectar severamente al clima organizacional en el equipo de trabajo. Es por esto que el que está a la cabeza, debe demostrar una actitud de líder para poder inspirar a su equipo los valores éticos y morales necesarios dentro de la empresa u organización.

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral según Bellido, Morales, Gamarra, & Calizaya (2021), enfatiza que es la complacencia, o gusto que el trabajador tiene hacia el trabajo, esto dependerá mucho de factores que pueden ser tanto intrínsecos como extrínsecos, es así como, claros ejemplos de estos son el desarrollo del personal, las políticas, las relaciones sociales, etc.

Así también, para Salazar, Ganga, Mendoza, Muñoz, & Jara (2021), la satisfacción laboral es el estado emocional que tiene cada uno de los trabajadores dentro de la organización, llegando a ser un estado placentero totalmente positivo de las experiencias laborales que adquiere el trabajador dentro de su área de trabajo.

Se desprende entonces antes citados que, para los autores, la satisfacción laboral se centra en un estado de ánimo positivo, el cual se ve relacionado con los factores que se presenten tanto dentro como fuera de la organización.

Tipología del liderazgo

En la última década muchas personas hablan del liderazgo y la importancia de tener las características de un líder son cualidades importantes a la hora de aplicar a un puesto de trabajo. Entre la literatura revisada, se encontraron varias definiciones de líder y liderazgo; mientras que la RAE (2011) considera a un líder como la persona que dirige o conduce a un grupo social u otra colectividad, otros autores especializados en el tema como Robbins (2004), quien afirma que el liderazgo es la capacidad de influir en un grupo para lograr alcanzar metas y objetivos, aunque sostiene que no todos los líderes son jefes ni todos los jefes son líderes. Robbins junto a Coulter (1999) consideran 5 tipos diferentes de liderazgo en el campo administrativo: 1) Autocrático, debe usarse en situaciones caritas como cuando se pierde el compromiso del equipo, este líder es menos impactante que los demás y es conocido como el destructor de la motivación. 2) Democrático, es aquel líder que permite al grupo ponerse de acuerdo y tomar las decisiones. 3) Liberal, este tipo de liderazgo es igual al que define Lewin en 1939 como Laissez Faire, se caracteriza porque las funciones del líder son dispersas, este es recomendado en situaciones donde los miembros del grupo son altamente calificados y especializados en su área de trabajo, por lo que el líder liberal se permite dejarlos trabajar solos y estar solo como un apoyo o guía. 4) Carismático, este tipo de liderazgo permite a los miembros del grupo sentirse a gusto y en sintonía con la persona que los guía, es líder ésta más vinculado a la parte emotiva y sentimental de los electos del grupo. 5) Situacional, es parecido al líder liberal y solo presenta real atención y participación en momentos o situaciones específicas donde los miembros

del grupo no pueden desenvolverse o presentar algún tipo de opinión en alguna circunstancia.

Cabe recalcar que el mayor exponente sobre este tema, Likert, comparte solo los 3 primeros tipos de liderazgos presentados.

Desempeño Laboral

Para Quintana & Tarqui (2019), el correcto desempeño del personal de una organización se ve relacionado con un excelente clima laboral, así como también que sus derechos se cumplan con total parcialidad, brindándoles condiciones adecuadas de trabajo donde se disminuya el riesgo laboral y que sus salarios sean aceptables y cancelados a la fecha correspondiente, todo esto llevando a que se brinde una atención de calidad al usuario.

No obstante, cabe recalcar lo señalado por, Delgado, Calvanapón, & Cárdenas (2020) que el desempeño del personal es un factor perjudicial que se encuentra directamente relacionado con el estrés, esto induciendo a que las actividades asignadas tengan errores y generando que la eficiencia en la atención al usuario sea muy deficiente; lo que no solo puede afectar al personal de salud sino a cada uno de los equipos de trabajo que cuenta la institución.

Eficiencia Organizacional

Debido a las condiciones laborales que se dan dentro del área de salud, el personal pide con regularidad cambios dinámicos y competitivos, mismos que permitan un cambio en su clima laboral, permitiendo a cada uno de sus trabajadores que se adapten a cambios posteriores y contribuyan a la mejora del clima laboral en el que se encuentran inmersos. En tal virtud, la labor que tienen los trabajadores del área de salud es un factor indispensable que permite una adhesión por parte de ellos cuando se los toma en consideración en las decisiones (Juárez, 2018).

Perspectiva teórica sobre satisfacción del trabajo

En 2017, Pacheco estudia sobre la relación entre dos elementos importantes para los colaboradores y para la empresa, en su trabajo con nombre: 'Satisfacción laboral y relación con felicidad en el trabajo.' Persiguió el objetivo de evaluar los factores que determinan la satisfacción laboral, en relación con la felicidad en el trabajo, destacando varias teorías que defienden que la satisfacción laboral es uno de los factores causales de la variación en el desempeño laboral. En este trabajo, Pacheco proporciona un pequeño bosquejo sobre lo que se entiende por satisfacción laboral, indica que varios autores como Cities (1969), Locke (1976) y mucho sky (1993) defienden la idea de que la satisfacción ésta estrechamente vinculada a las emociones y sentimientos mientras otros como Newstrom y Davis (1983) y Harpaz (1993) quienes hablan de la satisfacción laboral como una actitud afectiva, elementos cognitivos y conductuales.

En este estudio se recolectaron datos mediante el cuestionario general de satisfacción laboral (S20/23) de Meliá y Peiro (1989) el cual está conformado por 23 preguntas que tienen opciones de respuestas basadas en la escala de Likert, pero enfocadas a la satisfacción. Este cuestionario se lo presentó a una muestra de 50 sujetos en donde el 44% eran mujeres y el otro 46% restante eran hombres. Uno de los resultados más importantes de este proyecto es que, aunque "... la satisfacción laboral ésta estrechamente relacionada con otros factores, como pueden ser: reconocimiento, beneficios, condiciones de trabajo, supervisión recibida: también ésta relacionada a su vez al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral, a diferencia de la felicidad que es más subjetiva y se manifiesta en cada persona de diferentes formas;" Pacheco. T., 2017 (p.24).

Es de suma importancia tener este tipo de investigaciones en el presente proyecto ya que permiten sustentar la hipótesis o ideas formuladas al inicio del trabajo. La relación más visible entre la investigación presentada ahora y la de Pacheco en 2017 es la afirmación de la estrecha y significativa relación que tiene el clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño laboral.

Percepción sobre el clima organizacional

La revista Multidisciplinar Ciencia Latina, publicó en 2021 un trabajo de investigación realizado por Gautama Vargas en Lima, Perú. Que buscaba demostrar el efecto de la aplicación de talleres basados en la teoría de Likert sobre el clima organizacional de una institución educativa en la ciudad de Lima. “Aplicación de la teoría de Likert en el clima organizacional de una institución educativa, Lima 2021.” es un estudio que nos permite ahondar la teoría del Clima Organizacional de Likert en 1968, desde la perspectiva de Rodríguez en 2016, donde califica a la persona mediante actitudes y el modo de comportarse que se dan como resultado de su percepción sobre las situaciones que se presentan y no de las supuestas situaciones subjetivas.

El enfoque elegido por Vargas es el cuantitativo de tipo aplicado con diseño preexperimental y la recolección de datos se realizó mediante un cuestionario de apreciación y el desarrollo de una serie de talleres basados en la teoría plasmada por Rensis Likert para mejorar el ambiente laboral y luego se aplicó un post-test a una muestra de 57 sujetos pertenecientes al personal administrativo y docente de una Institución Educativa. Como resumen de todos los resultados específicos que tiene la investigación de Vargas, se concluye que en general posterior a la aplicación de los talleres basados en la teoría de mejoramiento del clima laboral de Likert , (enfocados en diferentes aspectos como: estilo de autoridad, esquemas motivacionales, comunicación, procesos de influencia, toma de decisiones, procesos de planificación, objetivos de rendimiento y perfeccionamiento) se evidencia diferencias significativas entre el pretest y el post-test que evidencian que un inició el clima laboral no era saludable y posterior a las capacitaciones el nivel aumentó considerablemente.

La relación entre la ingestión de Vargas y la presente se basa en la demostración de que todas estas características son factores causales que permiten un clima organizacional óptimo y uno en déficit. Por lo que permite guiar la presente investigación hacia una dirección donde los primeros factores estudiados serán los mostrados en el proyecto de Vargas, para establecer una comparación entre ambos datos; y así establecer un criterio sobre otras teorías que demuestran que los factores

causales de variaciones en ella mienten laboral son otros diferentes, como la infraestructura del lugar de trabajo y recompensas.

Desarrollo organizacional y análisis teórico

Según Vielma y Hoffmann, en su estudio llamado 'Diagnóstico en el proceso de Comunicación en la Gerencia Nacional de Ventas de Laboratorios Elmor S.A.' el cual fue publicado en 2008. Existen varios autores que consideran que el desarrollo laboral de los colaboradores depende netamente de perspectivas individualistas, es decir centrándose en cada uno de los trabajadores de la empresa; y hay otros, como Kurt Lewin y Bion, que resaltan que el desarrollo depende más desde una perspectiva grupal. En este proyecto, el autor buscaba recolectar la mayor cantidad de información teórica sobre el desarrollo laboral para así, establecer una comparación con los resultados extraídos y recolectados mediante una encuesta realizada a una empresa.

Vielma y Hoffmann explican la relación que hay entre la teoría de Lewin, quien toma al grupo como objetivo del cambio, y la teoría de Bion, que lleva por nombre teoría del grupo desarrollado.

Por un lado, Kurt Lewin determina la diferencia entre fuerzas impuestas o inducidas, la cuales actúan en las personas desde el exterior y las fuerzas propias, que son aquellas que reflejan directamente las necesidades del sujeto. Incluso afirma que tan solo el hecho de que el sujeto tome parte en la determinación de una meta es más probable que la persona produzca su propio esfuerzo para alcanzarla que cuando ésta meta ha sido impuesta por terceros o en caso de las empresas, jefaturas y gerencias. Por eso destaca las consecuencias positivas de la gerencia participativa y la toma consensuada de decisiones, este autor también asegura que es más eficaz realizar cambios a un nivel grupal que si se orientara el cambio a un nivel individual. Mientras que Bion propone una teoría basada en la idea de que cada grupo se comporta como si fueran dos grupos; uno encargado de los logros y las acciones racionales del grupo y el segundo que cuida de las actividades que brotan del inconsciente y es irracional. Según Bion todos los grupos se comportan como si determinadas cosas o situaciones fueran inevitables, Bion establece que los supuestos básicos pueden presentar al menos una de tres formas: 1) El grupo de dependencia es aquel que considera que hay que

proteger la razón para la existencia del grupo por lo que es muy probable que la idea esta idealizada. 2) El grupo lucha-huida tiene como suposición principal que tiene que resguardarse porque su supervivencia está en peligro. 3) El grupo apareador el cual tiene como objetivo dar nacimiento a un nuevo mesías y el grupo tiene que abocarse rápidamente a la misión de dar el ser al nuevo salvador. El autor de ésta última teoría de supuestos indica que, aunque ambos grupos (tanto el de trabajo como el de supuestos básicos) trabajen de manera simultánea, siempre hay uno que predomina y en cada caso puede ser diferente. Vielma, L. & Hoffmann, M. 2000 (p. 14-15)

La relación que tiene el estudio publicado en el año 2000, con la presente investigación es que ambas teorías destacadas, tanto la de Lewin como la Bion, resultan mucho más útiles en el diagnóstico de problemas internos y en especial en los que se refieren a las relaciones entre los miembros del equipo y su líder y esto a su vez permite guiar la investigación hacia la evaluación de tipos y estilos de liderazgo y definitivamente, al saber cómo se conforman y comportan los grupos, poder establecer comparaciones y conclusiones sobre el tema.

Comportamiento humano y presunciones teóricas

El comportamiento humano en la organización, es una investigación llevada a cabo por Ruth Corrdor, en el año 2015 con el objetivo de realizar una reflexión e identificar los comportamientos del ser humano dentro de una organización en un ambiente cambiante y volátil. La autora toma como base el origen de la teoría del comportamiento la cual tiene como principal exponente a Herber A. Simon, quien afirma dos proposiciones irritantes para el estudio de Corrdor, la primera:

A su vez Corrdor, quien mediante la jerarquización de necesidades humanas según Maslow (1954), identifica que cada uno de los comportamientos del ser humano tienen una razón de ser, también asegura tener consecuencias que se pueden determinar a través de los estilos de administración estudiados por McGregor en 1960. Este último autor mencionado es quien define dos tipos de estilos de administración mediante teorías con diferentes características.

SEGUNDA PARTE: METODOLOGÍA

Enfoque de la investigación y tipo de investigación

La presente investigación tiene una perspectiva de alcance explicativo y se utilizarán herramientas de enfoque cualitativo ya que se busca entender y explicar de qué manera los aspectos del ambiente organizacional provoca una variación en el desempeño laboral de los colaboradores.

La presente investigación sobre la Influencia del Clima Laboral en el desempeño de los colaboradores tiene viabilidad ya que al investigar con más profundidad este tema tendremos un mejor análisis de la información, y así podrá ser ocupada en la empresa seleccionada y reducirá el gasto que genera el bajo rendimiento de los trabajadores, poca productividad empresarial consecuencia del estrés que genera un mal ambiente de trabajo.

Siendo el enfoque cualitativo, para la correcta comprensión a perspectiva personal de cada empleado de la empresa en cuestión se aplicarán encuestas y entrevistas. Para las entrevistas, las evaluaciones se realizarán con análisis temático donde la elaboración de sus preguntas estará referenciada en el modelo de (Rankmi, 2019), posterior a ello, la valoración de sus resultados estará referenciados a con un total de 10 preguntas son la mayoría de las respuestas negativas o positivas delimitaran el resultado sobre si existe o no un buen clima laboral en la entrevista individual del colaborador. Las entrevistas serán realizadas vía telemática (Zoom) y las encuestas por medio de Formularios de Google. En la tabla número 1 se muestra las preguntas que se utilizaron y las categorías a las que pertenecen.

Periodo y lugar de la investigación.

También se sabe que la investigación transversal tiene como objetivo descubrir diversas variables, comportamientos o datos en un momento o periodo de tiempo en específico (Sampieri, 2018). Para la realización de las encuestas, la investigación presenta un corte transversal, porque se está tomando un periodo de cuatro meses de estudio a una sola muestra en una sola y única ocasión, en este caso, el año de selección para el estudio de esta investigación es el 2023, en la ciudad de Guayaquil, Ecuador.

Población

Para el enfoque de esta investigación, se estableció una población compuesta por 12 personas dentro del rango de edades de 20 a 63 años. Esta selección se basó en los colaboradores que se encontraban laborando en la empresa reclutadora de personal en Guayaquil.

Muestreo

La estrategia de muestreo escogida, tiene como nombre muestreo por conveniencia debido a que se obtendrá la información de los colaboradores de la empresa Best Talents Consulting que muestren voluntad en participar en la evaluación. El muestreo no probabilístico por conveniencia es una técnica que se caracteriza por que cada elemento de nuestra población tiene la oportunidad de ser elegido y formar parte de la muestra y es por las características de nuestra investigación se determina el tipo de muestra a escoger según Hernández-Sampieri et al. (2014). De las 12 encuestas realizadas se detectó que el 66.7%, es decir 8 colaboradores eran mujeres, mientras que el 33.3%, es decir 4 colaboradores eran hombres.

En los anexos podrán observar el compendio de contenido sobre los resultados obtenidos de las entrevistas y de las encuestas realizadas a todos los colaboradores.

Tabla 1. Preguntas utilizadas en la entrevista y la categoría a la que pertenecen.

Preguntas	Categoría
¿Tengo claro lo que se espera de mi trabajo?	Expectativa sobre el trabajo
¿Creo que tengo oportunidades para crecer profesionalmente en esta empresa?	Crecimiento laboral
¿Mi supervisor o jefe directo es justo en sus decisiones?	Gerencia estratégica
¿He tenido oportunidad de innovar en mi trabajo?	Innovación laboral
¿He encontrado amigos en esta empresa?	Relaciones interpersonales
¿Mi esfuerzo ha tenido retribuciones justas?	Retribución laboral
¿Los objetivos de mi empresa reflejan mis intereses?	Intereses laborales/personales
¿Me siento bien en mi trabajo?	Estabilidad emocional
¿Me gusta mi trabajo?	Afinidad laboral
¿Recomendaría a otras personas a formar parte de esta empresa?	Recomendación laboral

TERCERA PARTE: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Resultados y análisis de encuestas

En la pregunta 1 podemos visibilizar una construcción categorizada de las funciones de cada colaborador dentro de la empresa, detallado en cuanto a nombres y cargo asignado.

En la pregunta 2 observamos el tiempo de vínculo laboral existente entre los colaboradores y la empresa para poder comprender el nivel de carrera y obtener una perspectiva holística sobre el impacto de la empresa en sus vidas y su desenvolvimiento laboral.

Tabla 2. Validación y consideración

Categoría	Valoración	Respuestas
Validación y consideración	Sí, soy escuchado	12
	No estoy seguro	0
	No, soy ignorado	0
TOTAL		Expectativa cumplida

En esta categoría, nos encontramos con una pregunta de 3 respuestas en referencia a la validación y consideraciones dentro del trabajo en cuanto a sus opiniones por lo que el 100% (12 colaboradores) respondió “Si, soy escuchado”, por lo que se entiende que la expectativa hacia esta categoría se cumple de manera positiva.

Tabla 3. Maltrato laboral

Categoría	Valoración	Respuestas
Maltrato laboral	Sí	10
	No	2
TOTAL		Expectativa cumplida

Como se observa en esta categoría se aborda el tema sobre maltrato laboral o discriminación por lo que nos encontramos con dos segmentos marcando una división en las respuestas siendo el 16.7% (2 colaboradores) contestando “Sí”, mientras que el 83.3% (10 colaboradores) contestaron que “No”. En lo expuesto es posible observar uno de los aspectos cruciales como factor detonante para empeorar de manera significativa el clima laboral dentro de la empresa.

Tabla 4. Responsabilidad social empresarial

Categoría	Valoración	Respuestas
Responsabilidad social empresarial	Sí	12
	No	0
TOTAL		Expectativa cumplida

En esta categoría, se hace referencia específica a la responsabilidad social empresarial y la ética con los colaboradores a lo que el 100% (12 colaboradores) contestaron que “Sí”. Lo que significa que la expectativa se cumple.

Tabla 5. Desarrollo laboral

Categoría	Valoración	Respuestas
Desarrollo laboral	Siempre	4
	De vez en cuando	8
	Nunca	0
TOTAL		Expectativa no cumplida

En esta categoría, el crecimiento y desarrollo laboral es el tema cuestionado a lo que se vuelve a encontrar una dualidad de opinión dentro del equipo de trabajo ya que 33.3% (4 colaboradores) contestaron que “Siempre”, mientras que 66.7% (8 colaboradores) expuso que “De vez en cuando”. He aquí otro punto de inflexión en cuanto a la importancia sobre el protagonismo de la empresa para poder fortalecer conocimientos y consolidar habilidades interpersonales y laborales para garantizar un buen clima laboral. Siendo el resultado que esta categoría no cumple las expectativas del personal de la empresa.

Tabla 6. Inclusión de actividades de recreación

Categoría	Valoración	Respuestas
Inclusión de actividades de recreación	Siempre	7
	A veces	4
	Nunca	1
TOTAL		Expectativa cumplida

La categoría que observamos menciona la inclusión de actividades de recreación que permita a los colaboradores desarrollar habilidades de trabajo en equipo y mejorar las relaciones entre cada uno, a lo cual, las respuestas fueron divididas en tres partes, obteniendo así que el 58.3% (7 colaboradores) respondieron que

“Siempre”, el 33.3% (4 colaboradores) contestaron “A veces” y el 8.3% (1 colaborador) seleccionaron la respuesta de “Nunca”. Es importante considerar que a pesar de que solo un colaborador contestó que nunca se realizan actividades de recreación se puede deber a la integración de nuevos empleados que llevan un mes de trabajo y otros menos de 6 meses, por lo que los más antiguos comprenden la mayoría respondiendo que siempre se realizan este tipo de actividades.

Tabla 7. Recomendación laboral

Categoría	Valoración	Respuestas
Recomendación laboral	Sí, lo recomiendo	12
	No, no lo recomiendo	0
TOTAL		Expectativa cumplida

Finalmente, en esta categoría se hace alusión a la recomendación laboral sobre la empresa en la que trabajan obteniendo respuestas positivas del 100% (12 colaboradores) contestaron “Si, lo recomiendo”, lo que quiere decir que a pesar de los conflictos internos y eventualidades negativas que se pudieron prestar para malas interpretaciones, todo equipo de colaboradores decide recomendar el lugar en el que trabajan comprendiendo que existe un clima laboral deseado y recomendable.

Como interpretación final, todo equipo de colaboradores decide recomendar el lugar en el que trabajan comprendiendo que existe un clima laboral deseado y recomendable.

Análisis de entrevistas

Tabla 8. Expectativa sobre el trabajo

Categoría	Valoración	Respuestas
Expectativa sobre el trabajo	Positivo	12
TOTAL		Expectativa cumplida

Tabla 9. Crecimiento laboral

Categoría	Valoración	Respuestas
Crecimiento laboral	Positivo	12
TOTAL		Expectativa cumplida

Tabla 10. Gerencia estratégica

Categoría	Valoración	Respuestas
Gerencia estratégica	Positivo	12
TOTAL		Expectativa cumplida

Tabla 11. Innovación laboral

Categoría	Valoración	Respuestas
Innovación laboral	Positivo	12
TOTAL		Expectativa cumplida

Tabla 12. Estabilidad emocional

Categoría	Valoración	Respuestas
Estabilidad emocional	Positivo	12
TOTAL		Expectativa cumplida

Tabla 13. Retribución laboral

Categoría	Valoración	Respuestas
Retribución laboral	Positivo	12
TOTAL		Expectativa cumplida

Tabla 14. Intereses laborales/personales

Categoría	Valoración	Respuestas
Intereses laborales/personales	Positivo	12
TOTAL		Expectativa cumplida

Tabla 15. Relaciones interpersonales

Categoría	Valoración	Respuestas
Relaciones interpersonales	Positivo	10
	Negativo	2

TOTAL	Expectativa cumplida, pero también se menciona hostigamiento por parte de sus pares.
-------	--

Aquí encontramos un punto de inflexión importante a razón de que dentro de las relaciones interpersonales de los colaboradores existen para dos un desacierto por parte de los mismos, lo cual causa para ellos en cuanto a su estado anímico y rendimiento un menor desempeño laboral en cuanto a rendimiento.

Tabla 16. Afinidad laboral

Categoría	Valoración	Respuestas
Afinidad laboral	Positivo	12
TOTAL		Expectativa cumplida

Tabla 17. Recomendación laboral

Categoría	Valoración	Respuestas
Recomendación laboral	Positivo	12
TOTAL		Expectativa cumplida

DISCUSIÓN

El estudio acerca del clima laboral es algo de relevancia en cuanto al estudio de desempeño y rendimiento respecta, es decir, comprender cuales son las estrategias correctas para poder viabilizar una gestión interpersonal adecuada entre los colaboradores en relación a la empresa y su resultado proactivo sobre los resultados esperados por la organización y es que en este punto se considera que existen factores como el medio y como las relaciones interpersonales que pueden jugar un papel indispensable para un buen clima laboral. Cuando nos referimos al medio, hablamos específicamente de la empresa y su lugar de trabajo; en cuanto al lugar donde los colaboradores trabajan. El otro factor de incidencia relevante es sobre la personalidad de cada persona y como esto, a través de la gestión de Recursos Humanos pueda ser un punto positivo como negativo, ya que en este punto es importante reconocer que la interacción y aporte por parte de todos los miembros. Es importante considerar que, para una empresa joven con tan solo 13 años en el mercado, presenta una cultura organizacional favorable y una estructura gerencial bien organizada con la capacidad de poder delegar a cada colaborador un trabajo equitativo de acuerdo a sus conocimientos obteniendo así un buen clima laboral. Si entendemos el entorno como el conjunto de fuerzas competitivas que intervienen en el mercado, dentro de este parámetro están comprendidos los clientes, los proveedores, los competidores y el Estado. Desde la perspectiva de la gestión de las organizaciones con un enfoque de responsabilidad social, una empresa logrará rentabilidad en el corto plazo y permanencia en el mercado en el largo plazo, en la medida en que genere valor, en primera instancia, para el cliente, y, en un enfoque amplio, para los otros actores del mercado (Del Castillo & Yamada Fukusaki, 2008).

En cuanto a comprender los resultados del estudio tenemos factores a considerar, teniendo en cuenta que es una empresa joven con una nómina bastante pequeña, lo cual hace que el clima laboral pueda ser manejable desde la perspectiva organizacional. Hay estudios que observan los eventos del ambiente laboral desde una percepción conductista. La historia del comportamiento organizacional tiene sus raíces en el enfoque conductista de la administración, en donde se cree que la atención

específica a las necesidades de los trabajadores crea una mayor satisfacción y productividad. Esto se creyó dado a los estudios que efectuó Hawthorne, en donde cada vez que aumentaba la luz en una subsidiaria aumentaba la productividad de los trabajadores; bajaron la intensidad de la luz y la productividad siguió subiendo, en conclusión, los trabajadores se sentían importantes ya que estaban siendo observados. Pero esta creencia ha sido criticada por carecer rigor científico Escalante Domínguez, Quiroga San Agustín , & García Govea (2012).

En el clima laboral intervienen algunos factores considerados importantes dentro de cualquier organización, la percepción que tengan los trabajadores del ambiente donde laboran, indudablemente tendrá relación con la confianza, la estabilidad, el trabajo en equipo y la sinergia total entre sus empleados, donde por su puesto, este resultado positivo o negativo influirá en la productividad de la empresa. Pilligua & Arteaga Ureta, (2019).

Finalmente los resultados de las herramientas cualitativas aplicadas sobre esta investigación, nos permiten comprender que el desarrollo del clima laboral dentro de la empresa seleccionada es estable y óptimo, no obstante, se evidencia el proceso de adaptación de alguno de los colaboradores al experimentar un trabajo bajo presión donde la carga laboral podría representar un pequeño malestar emocional, sin embargo, el ambiente, las relaciones interpersonales y la optimización de los recursos para el trabajo en equipo permite a todos los colaboradores afirmar que existe un excelente clima laboral en la empresa Best Talents Consulting.

CONCLUSIONES

Según el análisis en las categorías del ambiente laboral evaluado, los colaboradores mencionan expectativas positivas acerca de su entorno laboral, solo en ciertos casos, perciben las mujeres acoso por parte de sus compañeros. Este ambiente positivo se da por la visión de los colaboradores que tienen más tiempo en la empresa, al transmitir las creencias de un buen ambiente laboral. Es decir, los empleados con mayor antigüedad ejercen funciones de protección.

El desempeño de los colaboradores se mantiene en un promedio medio alto, debido a que cuentan con herramientas y comodidades para ejercer sus funciones a cabalidad. Además, la flexibilidad de horarios posibilita tener un mayor compromiso a sus actividades.

La relación de ambas variables permite comprender cómo el desempeño se incrementa en la medida en que el ambiente laboral cumple con las expectativas de los empleados.

La influencia del ambiente sobre el desempeño.

La realización del marco teórico nos permitió abarcar retóricamente un compendio abundante sobre todo lo que conlleva un buen clima laboral, teniendo en cuenta factores claves, puntos de inflexión e inserción hacia una perspectiva holística en cuanto a estrategias de toma de decisión y manejo de conflictos dentro de una empresa para prevalecer el rendimiento y las relaciones interpersonales laborales. Para su posterior aplicación sobre las herramientas metodológicas, por medio de un enfoque cuantitativo fue posible visibilizar la situación real en la empresa Best Talents Consulting durante el año 2023, y con los análisis respectivos a las encuestas y entrevistas, fue posible conocer a percepción personal y empírica cuales son las opiniones y vivencias sobre el desarrollo de un ambiente laboral justo, estable y equitativo para todos, abordando temas de responsabilidad social empresarial, discriminación, compensaciones y satisfacción laboral los cuales lograron exponer que

los colaboradores más antiguos demuestran un patrón comportamental basado en la resiliencia, habilidad de adaptación y proactividad, lo cual les permite poder desempeñar su trabajo con facilidad logrando tomar nuevas habilidades como el liderazgo para el segundo grupo de opinión ligeramente dividida y es sobre los colaboradores recientemente contratados, los cuales experimentan por primera vez aquellas sensaciones que los más antiguos tuvieron dentro de la empresa, enfatizando que para todos el trabajo es fuerte y bajo presión, pero evidentemente para el pequeño grupo de novatos, esto representa una ambivalencia dentro de su rendimiento y estado anímico lo cual puede causar un pequeño contraste negativo en el rendimiento de lo que la empresa espera de su desarrollo, no obstante, esto demuestra que la empresa ha empleado correctas estrategias de intervención con objetivo de mejorar las relaciones interpersonales entre los empleados e incentivando actividades de recreación junto a capacitaciones dentro del área empresarial para su crecimiento y conocimiento.

RECOMENDACIONES

Los aspectos claves a recomendar para evitar el surgimiento de opiniones divididas basadas en el no acuerdo sobre ciertos tipos de tratos dentro del área laboral es importante considerar la implementación de charlas semanales con objetivos claros hacia el respeto, óptima comunicación y una responsabilidad afectiva basada en el impacto sobre las opiniones entre colaboradores hacia otros: punto de incidencia a considerar que puede causar un descenso en la estabilidad de un buen clima laboral.

Junto a esto, se motiva al área de Recursos Humanos ser consciente de esta recomendación e inferir con profesionalidad en los momentos donde las relaciones interpersonales y sus respectivas conversaciones basadas en el humor pueda herir la susceptibilidad de otros colaboradores.

En cuanto a la diversidad de factores morales y éticos, se recomienda también fortalecer la ética empresarial, tomando en cuenta que los empleados junto a su

complemento de un buen comportamiento constituido en buenos valores morales aprendidos durante su vida, debe ser estrictamente necesario cumplir con lo que la empresa dicta dentro de su código de ética para cimentar los límites sobre ciertos patrones comportamentales inadecuados, así mismo, implementar una cantidad de faltas con su respectivo descuento de sueldo hasta llegar a la desvinculación total de la empresa con visto bueno de ser necesario.

Se recomienda realizar la misma investigación con herramientas cuantitativas que permitan comprobar los resultados planteados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Caña, E. C. (2016). *El Universo*. Obtenido de Planificación organizacional:
<https://www.eluniverso.com/opinion/2016/09/02/nota/5776923/planificacion-organizacional>
- Davies Oré, E. E. (2022). Importancia del Clima laboral para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. *Gestión en el Tercer Milenio*, 147-151.
- Del Castillo, M. E., & Yamada Fukusaki, G. (2008). *Responsabilidad social y buen clima laboral: una fórmula ganadora*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad del Pacífico: <http://hdl.handle.net/11354/261>
- Duncan, G. (1975). Kansas.
- Escalante Domínguez, M. M., Quiroga San Agustín, Y., & García Govea, M. E. (2012). IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL EN LOS RESULTADOS DE UNA EMPRESA Y LA COMPETITIVIDAD. *Contribuciones a la Economía*, 10-12. Obtenido de Dialnet.
- García Montufar, J. (2001). Los Medios Alternativos de Solución. *Derecho & Sociedad*, 141-147.
- Gardner, H. (1995). *Inteligencias Múltiples. La Teoría en la Práctica*. Barcelona: Paidós.
- Pérez Saucedo, J. B. (2015). Saucedo, J. B. P. Cultura de paz y resolución de conflictos: la importancia de la mediación en la construcción de un estado de paz. *Revista Ra Ximhai*, Ra Ximhai.
- Pilligua, L., & Arteaga Ureta, C. F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*.
- Rankmi. (11 de Abril de 2019). *Las preguntas indispensables para cualquier encuesta de clima laboral*. Obtenido de Rankmi: <https://www.rankmi.com/blog/las-preguntas-indispensables-que-deben-estar-en-una-encuesta-de-clima-laboral>

Acha, D. M. H., & Castillo, F. F. L. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. *INNOVA Research Journal*, 3(8.1), 300-312.

Agudelo Viana, L. G., & Aignerren Aburto, J. M. (2008). Diseños de investigación experimental y no-experimental.

Alvarez, J. (2007). Comunicación Interna, La estrategia del Éxito. Razón y palabra. 56(12), 1-7.

Campos Valencia, R. L. (2019). Clima laboral y calidad del desempeño docente de la jornada nocturna de una Unidad Educativa, Guayaquil-Ecuador, 2018.

Chinique, A.D., & Ramírez, K.D. (2020). La sobrecarga laboral y su influencia en el sistema familiar : percepciones de los colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Guayaquil.

Corredor Diaz, R. A. (2015). El comportamiento humano en la organización.

Cortes, D. I., Amaya, F. G., Gonzalez, N. M., Alatorre, J. B., & Cuevas-Contreras, T. J. (2013). Exploración en la comunicación interna como efecto competitivo. *European Scientific Journal*, 9(17), 14.

Eurydice. (2015). Autonomía y responsabilidades del profesorado en Europa. Bruselas,

Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., & Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación. Editorial McGraw Hill.

García Pecina, M.A., & Gutiérrez-Ortiz, M.E. (2023). El impacto de la motivación laboral, el ambiente laboral, el liderazgo y la comunicación en la satisfacción laboral de los empleados de una empresa pequeña. Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores.

Herrera Vite, J. M. (2019). Influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) ubicada en la ciudad de Quito (Master's thesis, Quito: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).

https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2021/Trimestre-enero-marzo-2021/Trimestral%20enero-marzo%202021_Mercado_Laboral.pdf

Jesús, B. M. M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Editorial Uned.

Llerena Morales, D. I. (2022). *El clima laboral en tiempos de Covid-19 y su incidencia en el desempeño del personal de salud del Hospital Básico Pelileo* (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera Organización de Empresas).

Lozada, J. (2014). Investigación aplicada: Definición, propiedad intelectual e industria. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 3(1), 47-50.

Manucci, M. (2010). *Contingencias 5 desafíos de cambio para una nueva década*. Bogota, Colombia: Grupo Editorial Norma S.A.

Nahle, M., & Dinorah, M. (2016). *Impacto de la satisfacción laboral en la rotación de personal*.

Ordoñez, D., Salazar, J., Tapia, N., & Molina, A. P. (2020). Influencia del clima y la satisfacción laboral en el desempeño del talento humano de las empresas comercializadoras. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6), 410-422.

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232.

Pacheco Zamora, T. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la felicidad en el trabajo*.

Paredes Floril, P. R. (2021). *Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados*. *Revista San Gregorio*, 1(46), 81-93.

Ricoy, C. (2006). *Contribución sobre los paradigmas de investigación*. *Revista do Centro de Educação*, 31 (1), 11-22.

Vargas Vásquez, D. M. (2016). *Gestión Pedagógica del Trabajo Docente a través de Grupos Cooperativos*. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación. Lima, Perú: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ.

Vargas, G. C. V. (2022). *Aplicación de la teoría rensis likert en el clima organizacional de una institución educativa*. Lima, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 994-1018.

Venegas, S. V. (2015). Construir inteligencia colectiva en la organización: una nueva manera de entender y gestionar el clima laboral para alinear el bienestar de las personas con la gestión de la empresa. Ediciones UC.

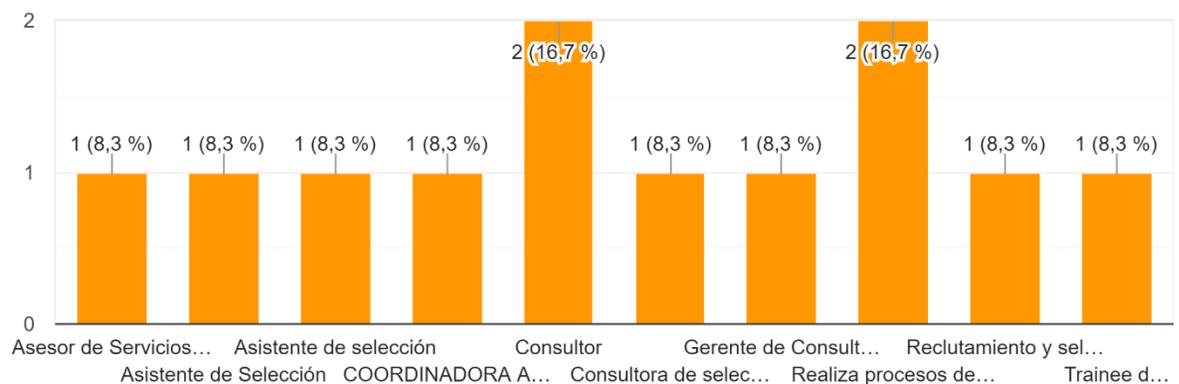
Vielma, L., & Hoffmann, M. VICE-RECTORADO ACADÉMICO DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO ESPECIALIZACIÓN EN DESARROLLO ORGANIZACIONAL.

ANEXOS

Anexo I

¿Qué función tiene en la empresa?

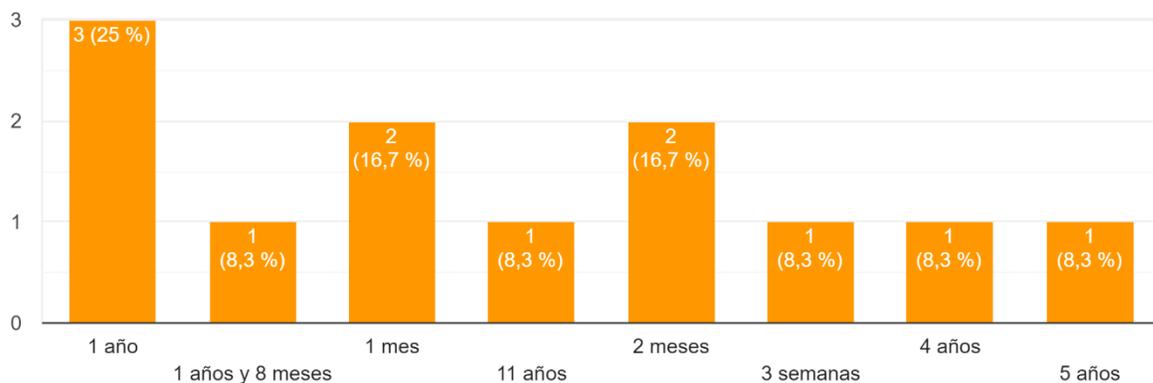
12 respuestas



Anexo II

¿Cuánto tiempo se encuentra trabajando en Best Talents Consulting?

12 respuestas



Anexo III

¿Considera que sus ideas y opiniones son escuchadas por su equipo de trabajo?

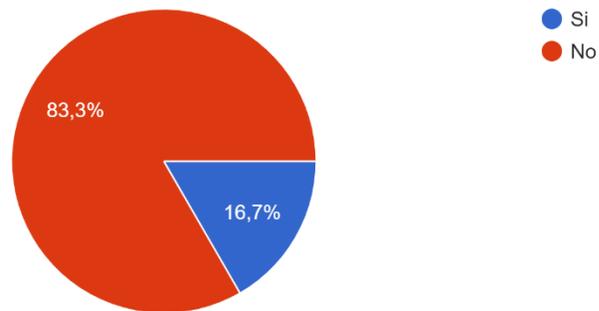
12 respuestas



Anexo IV

¿Ha sufrido alguna clase de discriminación o abuso laboral dentro de las instalaciones de la empresa?

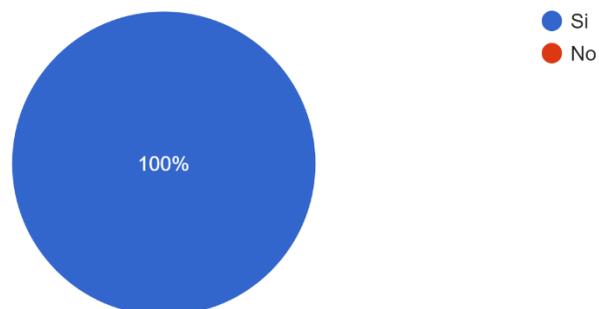
12 respuestas



Anexo V

¿Cree usted que Best Talents Consulting es una empresa ética y socialmente responsable?

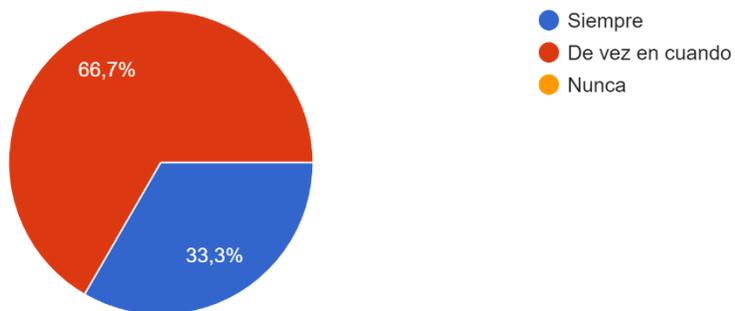
12 respuestas



Anexo VI

Para su crecimiento y desarrollo laboral, ¿reciben capacitaciones sobre su área de trabajo?

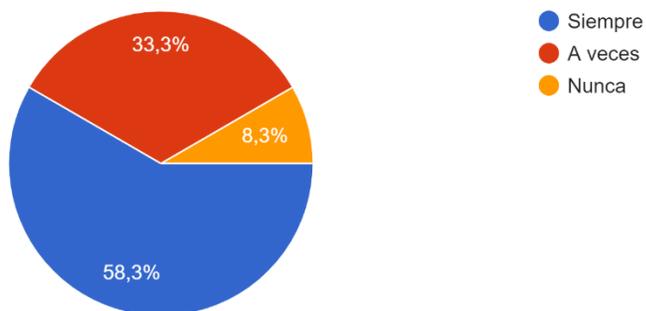
12 respuestas



Anexo VII

Para promover un correcto clima laboral, ¿realiza actividades de recreación interpersonal entre los colaboradores?

12 respuestas



Anexo VIII

¿Recomendaría a seres queridos formar parte de la empresa Best Talents Consulting?

12 respuestas



Tabla 18. *Entrevista a I. B.*

Patrones comportamentales	Valoración
Expectativa sobre el trabajo	Positivo
Crecimiento laboral	Positivo
Gerencia estratégica	Positivo
Innovación laboral	Positivo
Relaciones interpersonales	Positivo
Retribución laboral	Positivo
Intereses laborales/personales	Positivo
Estabilidad emocional	Positivo
Afinidad laboral	Positivo
Recomendación laboral	Positivo
Resultado	Si experimenta buen clima laboral

Tabla 19. *Entrevista a B.Z.*

Patrones comportamentales	Valoración
Expectativa sobre el trabajo	Positivo
Crecimiento laboral	Positivo
Gerencia estratégica	Negativo
Innovación laboral	Positivo
Relaciones interpersonales	Positivo
Retribución laboral	Positivo
Intereses laborales/personales	Positivo
Estabilidad emocional	Positivo
Afinidad laboral	Positivo
Recomendación laboral	Positivo
Resultado	Si experimenta buen clima laboral

Tabla 20. Entrevista a V.T.

Patrones comportamentales	Valoración
Expectativa sobre el trabajo	Positivo
Crecimiento laboral	Positivo
Gerencia estratégica	Positivo
Innovación laboral	Positivo
Relaciones interpersonales	Positivo
Retribución laboral	Positivo
Intereses laborales/personales	Positivo
Estabilidad emocional	Positivo
Afinidad laboral	Positivo
Recomendación laboral	Positivo
Resultado	Si experimenta buen clima laboral

Tabla 21. *Entrevista a F. D.*

Patrones comportamentales	Valoración
Expectativa sobre el trabajo	Positivo
Crecimiento laboral	Positivo
Gerencia estratégica	Positivo
Innovación laboral	Positivo
Relaciones interpersonales	Positivo
Retribución laboral	Positivo
Intereses laborales/personales	Positivo
Estabilidad emocional	Positivo
Afinidad laboral	Positivo
Recomendación laboral	Positivo
Resultado	Si experimenta buen clima laboral

Tabla 22. *Entrevista a F.T.*

Patrones comportamentales	Valoración
Expectativa sobre el trabajo	Positivo
Crecimiento laboral	Positivo
Gerencia estratégica	Positivo
Innovación laboral	Positivo
Relaciones interpersonales	Positivo
Retribución laboral	Positivo
Intereses laborales/personales	Positivo
Estabilidad emocional	Positivo
Afinidad laboral	Positivo
Recomendación laboral	Positivo
Resultado	Si experimenta buen clima laboral

Tabla 23. *Entrevista a S. S.*

Patrones comportamentales	Valoración
Expectativa sobre el trabajo	Positivo
Crecimiento laboral	Positivo
Gerencia estratégica	Positivo
Innovación laboral	Positivo
Relaciones interpersonales	Positivo
Retribución laboral	Positivo
Intereses laborales/personales	Positivo
Estabilidad emocional	Positivo
Afinidad laboral	Positivo
Recomendación laboral	Positivo
Resultado	Si experimenta buen clima laboral

Tabla 24. *Entrevista a F. S.*

Patrones comportamentales	Valoración
Expectativa sobre el trabajo	Positivo
Crecimiento laboral	Positivo
Gerencia estratégica	Positivo
Innovación laboral	Positivo
Relaciones interpersonales	Positivo
Retribución laboral	Positivo
Intereses laborales/personales	Positivo
Estabilidad emocional	Positivo
Afinidad laboral	Positivo
Recomendación laboral	Positivo
Resultado	Si experimenta buen clima laboral

Tabla 25. *Entrevista a S. T.*

Patrones comportamentales	Valoración
Expectativa sobre el trabajo	Positivo
Crecimiento laboral	Positivo
Gerencia estratégica	Positivo
Innovación laboral	Positivo
Relaciones interpersonales	Positivo
Retribución laboral	Positivo
Intereses laborales/personales	Positivo
Estabilidad emocional	Positivo
Afinidad laboral	Negativo
Recomendación laboral	Positivo
Resultado	No experimenta buen clima laboral

Tabla 26. *Entrevista a P. P.*

Patrones comportamentales	Valoración
Expectativa sobre el trabajo	Positivo
Crecimiento laboral	Positivo
Gerencia estratégica	Positivo
Innovación laboral	Positivo
Relaciones interpersonales	Positivo
Retribución laboral	Positivo
Intereses laborales/personales	Positivo
Estabilidad emocional	Positivo
Afinidad laboral	Positivo
Recomendación laboral	Positivo
Resultado	Si experimenta buen clima laboral

Tabla 27. *Entrevista a M. M..*

Patrones comportamentales	Valoración
Expectativa sobre el trabajo	Positivo
Crecimiento laboral	Positivo
Gerencia estratégica	Positivo
Innovación laboral	Positivo
Relaciones interpersonales	Positivo
Retribución laboral	Positivo
Intereses laborales/personales	Positivo
Estabilidad emocional	Positivo
Afinidad laboral	Negativo
Recomendación laboral	Positivo
Resultado	Si experimenta buen clima laboral

Tabla 28. *Entrevista a G. CH.*

Patrones comportamentales	Valoración
Expectativa sobre el trabajo	Positivo
Crecimiento laboral	Positivo
Gerencia estratégica	Positivo
Innovación laboral	Positivo
Relaciones interpersonales	Positivo
Retribución laboral	Positivo
Intereses laborales/personales	Positivo
Estabilidad emocional	Positivo
Afinidad laboral	Positivo
Recomendación laboral	Positivo
Resultado	Si/No experimenta bue clima laboral

Tabla 29. *Entrevista a N. G.*

Patrones comportamentales	Valoración
Expectativa sobre el trabajo	Positivo
Crecimiento laboral	Negativo
Gerencia estratégica	Positivo
Innovación laboral	Positivo
Relaciones interpersonales	Positivo
Retribución laboral	Positivo
Intereses laborales/personales	Positivo
Estabilidad emocional	Positivo
Afinidad laboral	Positivo
Recomendación laboral	Positivo
Resultado	Si experimenta buen clima laboral