



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de Investigación previo la obtención
del Grado Académico de Magister en
Administración de Empresas

TEMA

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE
LA EMPRESA REY BANANO DEL PACÍFICO, “REYBANPAC C.L.”,
AÑO 2022.

AUTORA:

ING. RUTH BRIDGET SALVATIERRA SANCHEZ

DIRECTORA:

ING. MAGALI GIOCONDA CALERO LARA, MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

2024



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de Investigación previo la obtención
del Grado Académico de Magister en
Administración de Empresas

TEMA

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE
LA EMPRESA REY BANANO DEL PACÍFICO, “REYBANPAC C.L.”,
AÑO 2022.

AUTORA:

ING. RUTH BRIDGET SALVATIERRA SANCHEZ

DIRECTORA:

ING. MAGALI GIOCONDA CALERO LARA, MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

2024

CERTIFICACIÓN

La suscrita, **Ing. Magali Gioconda Calero Lara MSc.**, directora del proyecto de Investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas.

CERTIFICA:

Que la **ING. RUTH BRIDGET SALVATIERRA SANCHEZ**, ha cumplido con la elaboración del proyecto de investigación titulado: “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA REY BANANO DEL PACÍFICO, “REYBANPAC C.L.”, AÑO 2022**, el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, julio 2024.



Ing. Magali Gioconda Calero Lara MSc.

DIRECTORA

AUTORÍA

El presente proyecto de investigación titulado: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA REY BANANO DEL PACÍFICO, “REYBANPAC C.L.”, AÑO 2022**, es de autoría de la Ing. Ruth Bridget Salvatierra Sanchez, y se extiende el presente trabajo de investigación a la Unidad de posgrado y por su intermedio a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, para que utilice los resultados como material de consulta académica para futuras investigaciones.


Ing. Ruth Bridget Salvatierra Sánchez

Autora

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación, me permito dedicarlo:

A Dios, porque su mano invisible la he sentido en cada paso, cuidándome y brindando ese amor infinito sobre mí y mi familia.

A las autoridades de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por el incansable esfuerzo que realizan día a día por mejorar el nivel académico.

A las Autoridades de la Facultad de Posgrado, al personal Académico y Administrativo, por todo su profesionalismo brindado en este proceso de la Maestría.

A mis padres, su ejemplo de amor tenacidad, y resiliencia ha servido de base para superar los obstáculos que he encontrado en mi vida.

A mi compañero de vida, Juan Pallo, por su apoyo incondicional, su compañía, su paciencia y sobre todo por no dejarme rendir nunca.

A mis hijas Génesis y Danai, sin lugar a duda son el motor que impulsa mi vida, son Uds. lo mejor que me ha pasado en mi existencia.

A mis familiares y a mis compañeros, cada uno ha contribuido de una u otra manera para llegar donde estoy.

Gracias eternas a todos Uds.

Ruth Bridget Salvatierra Sánchez

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios, por darme la vida, la salud y la fuerza necesaria para seguir adelante con este proyecto, gracias Señor, Ud. sabe que no fue fácil.

Agradecer a mi hermosa UTEQ, a sus autoridades, directivos, docentes y personal administrativo, cada uno ha demostrado su humanismo y ética profesional a toda prueba.

Al decano de la Facultad de Posgrado, Dr. Byron Oviedo, a la coordinadora de Maestría de Administración de Empresas, Dra. Mariela Andrade, a los tutores y todos los involucrados en este crecimiento académico.

Agradecer a mi directora de Proyecto la Ing. Magali Gioconda Calero Lara, MSc. Por su tiempo, su respeto y su incondicional apoyo en guiarme en todo este proceso.

Agradecer a mí esposo Juan, a mis hijas, Génesis y Danai, a mi Hermano, cada uno aportó mucho, para llegar a esta etapa de mi vida.

Agradecer también a mis padres Darwin y Ruth, por todo el apoyo que hasta hoy me brindan, son seres humanos maravillosos.

Agradecer igualmente a mis compañeros del curso, cada día que pasamos en esa aula, descubrí personas estupendas, gracias por su compañía y profesionalismo demostrado en cada tarea encomendada. Sobrepasaron mis expectativas.

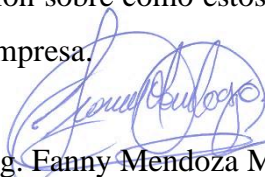
Ruth Bridget Salvatierra Sánchez

PRÓLOGO

En el dinámico mundo empresarial, la satisfacción laboral y el clima organizacional emergen como pilares fundamentales para el éxito sostenible de cualquier empresa. En el caso de Rey Banano del Pacífico, una empresa dedicada al cultivo y comercialización de bananos, estos elementos adquieren una relevancia particular dentro del área de talento humano. La industria bananera, conocida por su complejidad operativa y su impacto económico y social, demanda una atención especial hacia la gestión del clima organizacional y la satisfacción laboral de su equipo de talento humano. En este prólogo, nos sumergiremos en la importancia de comprender cómo estos aspectos se entrelazan y cómo su influencia repercute directamente en el desempeño y la cohesión del equipo humano de REYBANPAC. C.L.

Un clima organizacional positivo, marcado por la comunicación efectiva, el liderazgo inspirador, el desarrollo profesional y un ambiente de trabajo saludable, no solo fortalece el compromiso y la motivación de los empleados, sino que también impulsa la productividad y la innovación en todos los niveles de la organización, de esa misma forma el departamento de talento humano, se genera como motor principal en la gestión del capital humano de la empresa, desempeña un papel crucial en la creación y mantenimiento de un clima organizacional favorable. Desde la implementación de programas de bienestar hasta la promoción de una cultura inclusiva y de respeto, el área de talento humano, surge como un agente de cambio en la búsqueda constante de la mejora del ambiente laboral.

Por estos motivos el proyecto denominado “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA REY BANANO DEL PACÍFICO REYBANPAC C.L.”, AÑO 2022, de autoría de la Ing. Ruth Salvatierra, genera grandes expectativas, como un viaje de descubrimiento y reflexión sobre cómo estos factores se entrelazan para definir el éxito y la longevidad de una empresa.



Ing. Fanny Mendoza MSc.

Gerente de área de Talento Humano



RESUMEN

El clima organizacional positivo en una de las bases fundamentales para el buen desempeño y administración de una empresa, este produce un nivel de satisfacción entre los trabajadores, lo que potencia el desarrollo y mejora sus habilidades. El objetivo de esta investigación fue analizar el clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del área de Talento Humano de la empresa Rey Banano del Pacífico REYBANPAC CL., empresa con alta participación en el mercado laboral local, más de 6500 puestos de trabajo directo, lo que incide directamente en el clima organizacional. La metodología usada fue de porte descriptiva, con un enfoque: cualitativo, y analítico, y permitió tomar en consideración las variables del tema de investigación para su mejor comprensión, se extrajeron de la aplicación de encuestas, entrevistas y focus groups, las cuales se organizaron para su análisis y presentación en base a los objetivos. Los resultados expusieron que el clima organizacional influye directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores, también expuso que el 91% de los trabajadores están de acuerdo con los mecanismos aplicado por el área de Talento Humano para motivar al personal y que la empresa utiliza 3 parámetros para medir las posibles debilidades en la satisfacción laboral y el clima organización. En conclusión, el clima laboral positivo genera un bienestar personal en los colaboradores, lo que conlleva a la satisfacción laboral que resulta ideal al crear un ambiente saludable de trabajo de manera que ayuda a lograr los objetivos a corto y largo plazo.

Palabras Clave: Administración de empresas, desarrollo humano, trabajadores, habilidades, ambiente laboral.

ABSTRACT

The positive organizational climate is one of the fundamental bases for the good performance and administration of a company; it produces a level of satisfaction among workers, which enhances development and improves their skills. The objective of this research was to analyze the organizational climate and its influence on job satisfaction in the Human Talent area of the company Rey Banano del Pacífico REYBANPAC CL., a company with high participation in the local labor market, more than 6,500 direct jobs., which directly affects the organizational climate. The methodology used was descriptive in nature, with a qualitative and analytical approach, and allowed taking into consideration the variables of the research topic for better understanding. They were extracted from the application of surveys, interviews and focus groups, which were organized for analysis and presentation based on the objectives. The results showed that the organizational climate directly influences the job satisfaction of employees, they also showed that 91% of workers agree with the mechanisms applied by the human talent area to motivate staff and that the company uses 3 parameters to measure possible weaknesses in job satisfaction and organizational climate. In conclusion, a positive work environment generates personal well-being in employees, which leads to job satisfaction, which is ideal for creating a healthy work environment in a way that helps achieve short- and long-term objectives.

Keywords: Business administration, human development, workers, skills, work environment

ÍNDICE

PORTADA.....	i
CONTRA PORTADA.....	ii
CERTIFICACIÓN	iii
AUTORÍA	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
PRÓLOGO.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
INTRODUCCIÓN	xvi
CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DEL PROBLEMA	3
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.3.1 Problema General.....	4
1.3.2 Problemas Derivados.....	5
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.5 OBJETIVOS	5
1.5.1 Objetivo General.....	5
1.5.2 Objetivos Específicos.....	6
1.6 JUSTIFICACIÓN	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	8
2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	9
2.1.1 Clima organizacional.....	9
2.1.2 Satisfacción laboral	10
2.1.3 Clima laboral.....	10
2.1.4 Talento Humano.....	11

2.1.5	Salud Laboral.....	12
2.1.6	Condiciones laborales	13
2.1.7	Motivación.....	14
2.1.8	Comunicación	15
2.1.9	Administración.....	16
2.1.10	Estrés laboral.....	16
2.1.11	Rendimiento laboral	17
2.1.12	Rotación de Personal.....	18
2.1.13	Agricultura y Empleo	19
2.1.14	Empresas agrícolas.....	20
2.1.15	Organización.....	20
2.2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	21
2.2.1	Antecedentes históricos del clima organizacional	21
2.2.2	Factores que determina el clima organizacional.....	22
2.2.3	Primeros inicios del clima organizacional.....	23
2.2.4	Bases utilizadas para brindar Satisfacción Laboral a los trabajadores.....	26
2.2.5	Importancia de la satisfacción laboral.....	32
2.2.6	Indicadores o características de la Satisfacción laboral	33
2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	33
2.3.1	Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Nacional, 2008). ..	33
2.3.2	Código de trabajo.....	35
2.3.3	Ley Orgánica reformatoria a la Ley Orgánica del Servicio Público y al Código del Trabajo para prevenir el acoso laboral	37
2.3.4	Reglamento Interno de Trabajo REYBANPAC CL. 2024.....	43
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		45
3.1	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	46
3.1.1	Investigación Aplicada.....	46
3.1.2	Investigación de Campo	46
3.1.3	Investigación Bibliográfica.....	46
3.2	MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN	47
3.2.1	Método Deductivo.....	47
3.2.2	Método Inductivo.....	47

3.2.3	Método Analítico	48
3.3	CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN..	48
3.3.1	Población y muestra	49
3.3.2	Técnicas de Investigación.....	50
3.3.3	Instrumento de Investigación.....	51
3.4	ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	52
3.4.1	Fundamentación Conceptual	52
3.4.2	Fundamentación Teórica	53
3.4.3	Fundamentación Legal	53
3.5	RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	54
3.6	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	54
	CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	56
4.1	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA “REYBANPAC CL.	57
4.1.1	Herramienta utilizada para el OE 1, La Entrevista.	58
4.1.2	Entrevista a la Ing. Fanny Mendoza Gerente de área de Talento Humano.....	58
4.1.3	Discusión	60
4.2	MECANISMO APLICADOS POR EL ÁREA DE TALENTO HUMANO QUE INCIDEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA “REYBANPAC C.L.”	61
4.2.1	Herramienta utilizada para el OE 2, Encuesta en Google forms.	62
4.2.2	Encuesta realizada al todo el personal que conforma el Área de Talento Humano de la empresa Rey Banano del Pacífico “REYBANPAC C.L.	62
4.2.3	Discusión	75
4.3	MEDIOS DE EVALUACIÓN PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA “REYBANPAC C.L.....	76
4.3.1	Herramienta Utilizada para el OE 3, Grupos Focales	77

4.3.2	Preguntas aplicadas por medio de grupos focales al área de Talento Humano de la empresa Rey Banano del Pacífico “REYBANPAC C.L.....	78
4.3.3	Discusión	86
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		89
5.1	CONCLUSIONES	90
5.2	RECOMENDACIONES	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		92
ANEXOS.....		99
	ANEXO 1: CERTIFICADO ANTIPLAGIO	99
	ANEXO 2: ENTREVISTA AL GERENTE DE TALENTO HUMANO	100
	ANEXO 3: CUESTIONARIO DE ENCUESTA	101
	ANEXO 4: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE RESULTADOS.....	104
	ANEXO 5: FOCUS GROUPS	105
	ANEXO 6: FIGURAS	106
	ANEXO 7 : CARTA DE ACEPTACIÓN PARA ELABORAR EL PROYECTO...112	
	ANEXO 8: SOPORTE FOTOGRÁFICO.....	113

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población a Intervenir	50
Tabla 2: Entrevista a la Gerente del área de Talento Humano de la Empresa	58
Tabla 3: Género de los colaboradores del área de Talento Humano	64
Tabla 4: Estado Civil	65
Tabla 5: Iniciativas o programas que el área de Talento Humano Implementó, para motivar a los trabajadores.....	65
Tabla 6: Parámetros que evalúa y cualifica su desempeño laboral	66
Tabla 7: Importancia de los programas de capacitación	67
Tabla 8: Incentivos basados en el desempeño individual y colectivo.....	68
Tabla 9: Promoción de desarrollo y crecimiento personal de Talento Humano.....	68
Tabla 10: Reconocimiento por cumplimiento de metas individual y en equipo	69
Tabla 11: Consideración del sistema de comunicación de la empresa	70
Tabla 12: Recibir comentarios positivos de los jefes inmediatos	71
Tabla 13: Comodidad en el ambiente de trabajo que genera la empresa	72
Tabla 14: Considera excelente las políticas, prácticas y medidas empleadas por la organización y aplicadas por el área de Talento Humano fueron adecuadas en el 2022 ..	72
Tabla 15: : Matriz de comparación de indicadores por áreas.....	74
Tabla 16: Métodos o herramientas utilizados para medir la satisfacción laboral	80
Tabla 17: Frecuencia de las encuestas o evaluaciones para la satisfacción laboral?	80
Tabla 18: Indicadores más relevante para medir el clima organizacional	81
Tabla 19: Preguntas que suelen incluir en las encuestas de satisfacción laboral	82
Tabla 20: Recopilación y Análisis de los datos obtenidos en estas encuestas	82
Tabla 21: Herramienta específica para evaluar el clima organizacional	83
Tabla 22: Resultado para mejorar condiciones en el área de Talento Humano.....	84
Tabla 23: Papel del dpto. de Talento Humano en la satisfacción laboral y el clima laboral.....	84
Tabla 24: Retroalimentación y seguimiento de las acciones implementadas	85
Tabla 25: Retos del área de Talento Humano para evaluar satisfacción laboral y clima organizacional	86
Tabla 26: Involucramiento de los mandos superiores en el área de Talento Humano	86

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 : Género de los colaboradores del área de Talento Humano.....	107
Figura 2: Estado civil de los colaboradores del área de Talento Humano.....	107
Figura 3: Iniciativas o programas que el área de Talento Humano Implementó, para motivar a los trabajadores	108
Figura 4: Parámetros que evalúa y cualifica su desempeño laboral	108
Figura 5: Importancia de los programas de capacitación para contribuir al buen desempeño laboral y mejorar el clima organizacional	109
Figura 6: Incentivos basados en el desempeño individual y colectivo	109
Figura 7: Promoción de desarrollo y crecimiento personal en el área de Talento Humano.....	110
Figura 8: Reconocimiento por cumplimiento de metas individual y en equipo.....	110
Figura 9: Consideración del sistema de comunicación de la empresa.....	111
Figura 10: Recibir comentarios positivos de los jefes inmediatos	111
Figura 11: Comodidad en el ambiente de trabajo que genera la empresa	112
Figura 12: Considera excelente las políticas, prácticas y medidas empleadas por la organización y aplicadas por el área de Talento Humano fueron adecuadas en el 2022..	112

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, el clima organizacional es un concepto fundamental como gestión de área de Talento Humano y la psicología organizacional. Se refiere al ambiente o atmósfera que prevalece en una organización, empresa o lugar de trabajo, y engloba las percepciones, actitudes, valores y relaciones de los empleados en ese entorno laboral. El clima organizacional es una variable que influye significativamente en el bienestar de los trabajadores, su satisfacción laboral, su motivación y, en última instancia, en el desempeño de la organización.

El clima organizacional en América Latina es un tema relevante, dado que las características culturales, económicas y sociales de la región pueden influir significativamente en el ambiente de trabajo, lo que impulsa al trabajador a exponer malestar en ese sentido merma su satisfacción laboral y eleva el nivel de conflicto en la empresa. Un clima organizacional saludable y positivo promueve la colaboración, la comunicación efectiva, la confianza, la satisfacción laboral y la productividad de los empleados.

En el Ecuador este tema se centra en comprender cómo las dinámicas culturales, económicas y sociales del país afectan el ambiente de trabajo en las organizaciones; Las organizaciones que logran adaptarse a estas dinámicas y adoptan prácticas centradas en el bienestar de sus empleados tienden a crear un ambiente laboral más positivo y productivo. A medida que las empresas en Ecuador continúan evolucionando, es probable que mejore el clima organizacional, beneficiando tanto a los empleados al mejorar sus

condiciones de trabajo, así como a las propias organizaciones, mejorando el desempeño laboral de sus colaboradores.

En la ciudad de Quevedo, la empresa REYBANPAC S.A. es una de las más importante empresas agrícolas en el Ecuador, tiene más de 6,500 trabajadores contratados de manera directa, en diferentes actividades agrícolas, siendo la más insigne el banano, adicional de palma africana, piña, macadamia, leche, etc. lo que implica generar toda una estructura organizacional para el manejo del personal, teniendo funcionarios y funciones claramente establecidas, lo que implica mejorar constantemente el clima organización y medir la satisfacción laboral de todos su trabajadores en sus diferentes áreas.

En esta empresa el área de Talento Humano realiza la medición del clima organizacional a través de encuestas, entrevistas y otros métodos de retroalimentación de los empleados, lo que permite al área, identificar aspectos para mejora y tomar decisiones para crear un ambiente de trabajo más positivo y saludable. Un clima organizacional favorable beneficia a los empleados y a la empresa por igual, también tiene un impacto positivo en la retención de talento, la atracción de nuevos empleados, la reputación de la empresa y, en última instancia, en su éxito y rentabilidad. Su comprensión y gestión adecuada son cruciales para el logro de los objetivos de la empresa y la satisfacción de sus empleados.

EL presente trabajo de investigación consta de cinco capítulos, los mismos que exponen lo siguiente:

El Capítulo I, presenta el marco contextual de la investigación, donde se describen las características del entorno del tema de estudio, consta de la ubicación y contextualización de la problemática, situación actual de la problemática, problema general, problemas derivados, delimitación de la problemática, objetivo general y específicos, por último, la justificación.

El Capítulo II, expone el marco teórico de la investigación, cuenta con una amplia conceptualización, el mismo que contiene la fundamentación conceptual, fundamentación teórica y fundamentación legal., como soporte de la investigación.

En el Capítulo III, muestra la metodología de la investigación: tipo y diseño, además definen la muestra, los instrumentos y procedimientos de investigación, la elaboración del marco teórico, recolección de la información, procesamiento y análisis de la información obtenida.

El capítulo IV, se encuentra el desarrollo de la investigación mediante el uso de las herramientas, y métodos de investigación antes descritos, para conseguir la información suficiente en aras del desarrollo de los objetivos propuestos para esta investigación.

En el capítulo V, define las conclusiones y recomendaciones como producto final de la investigación, los cuales se ampararon en el desarrollo y análisis del proyecto. Al final y cómo sustento de este trabajo se anexa la bibliografía y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

Si tu no trabajas por tus sueños, alguien te
contratará para que trabajes por los suyos.

Steve Jobs

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El término "clima laboral" se refiere al entorno psicológico y emocional que se experimenta en el lugar de trabajo. Es una medida de la satisfacción y el bienestar de los empleados, así como de la calidad de las relaciones laborales. Un clima laboral saludable puede contribuir significativamente al rendimiento, la productividad y la retención de empleados.

REYBANPAC CL. Es la empresa insigne de “Favorita Fruit Company” e inició operaciones el 27 de septiembre de 1977, teniendo como objetivo la exportación de banano. Actualmente Reybanpac, cuenta con más de 7.000 hectáreas de banano, las cuales se distribuyen en las provincias de Los Ríos y Santo Domingo. Adicional existen 1.698 hectáreas netas de Palma Africana y 30 hectáreas de Macadamia – estos cultivos forman parte del programa de diversificación agrícola. Las exportaciones efectuadas por Reybanpac han sido de constante crecimiento, desde un millón de cajas exportadas inicialmente a 27 millones en los últimos años.

REYBANPAC CL. Genera más de 6500 puestos de trabajo directos para sus plantaciones y en la parte administrativa posee varias oficinas a nivel nacional, como la de dirección general, ubicada en la ciudad de Guayaquil, donde se encuentran los directivos principales, posee varias oficinas a nivel nacional, al tener una gama de productos como banano, palma, macadamia, leche, etc. en la empresa en general se expone a un sinnúmero de situaciones laborales a diario, desde horarios extendidos, sobre carga laboral, control

excesivo, ambiente laboral tenso, esto sin duda resalta a la hora de realizar el trabajo que corresponde a cada área.

El presente estudio se llevó a cabo en el Edificio central de REYBANPAC CL. Por tener mayor incidencia en la Administración, Producción y contratación de personal, en la provincia de Los Ríos, el edificio está ubicado en el cantón Quevedo, km 2 ½ vía a Valencia, de donde se centra la mayor parte del Banano, Palma y Macadamia, para la provincia y por ende se controla mayor cantidad de personal tanto de campo como administrativo. REYBANPAC cl. es la empresa líder en la producción y exportación de banano en la Provincia de los Ríos, lo cual incluye ser una de las empresas que mayor participación laboral tiene en el mercado local, por ser fuente de sustento principal de muchas personas que se dedican a la labores agrícolas, por ello es responsabilidad que quienes administran el área de Talento Humano, promover un clima organizacional adecuado que brinde una satisfacción laboral a los empleados, tarea que se vuelve cada vez compleja debido a factores internos, como la alta rotación de personal y externos como la delincuencia actual.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DEL PROBLEMA

Actualmente REYBANPAC CL, es una de las empresas que mayor participación tiene en el mercado laboral local, en la provincia de Los Ríos, con ello también se desarrolla un alto índice de rotación de personal, en los últimos años, factores como la pandemia, el precio de sus productos, problemas en el sector agrícola y la inseguridad actual, son los factores más relevantes que influyen en el personal para su salida de la institución.

Cabe destacar que, como Empresa, cumple con las exigencias laborales de asegurar y capacitar a todo el personal en las diferentes áreas, y en los tiempos determinados por la ley, adicional la remuneración es de forma puntual y su escala, acorde al cargo.

También existe un organigrama estructural muy demarcado, gestiona las opciones de ascenso por méritos entre los colaboradores más destacados y cada 2 años incrementa el sueldo a los colaboradores como un incentivo por su antigüedad y fiel cumplimiento a las normas de ética, conducta y eficiencia, que exige la empresa en todas sus actividades.

A pesar de todos estos beneficios, también posee una política interna de cero tolerancias hacia la corrupción negligencia y mal uso de los recursos en el trabajo, lo cual está controlado de manera interna y externa. Actualmente la empresa atraviesa una crisis por temas de inseguridad local y nacional, exigencia de trabajo en horarios no laborales, lo que provoca malestar entre los colaboradores, en temas de seguridad laboral, existe una alta rotación de personal lo que afecta en el cumplimiento de actividades en el tiempo establecido, lo que implica pérdida de tiempo y costos que genera un clima laboral tenso entre los colaboradores.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema General

¿De qué manera el clima organizacional incide en la satisfacción laboral del área de talento humano de la empresa Rey Banano del Pacífico, “REYBANPAC CL.” para el año 2022?

1.3.2 Problemas Derivados

- ¿Cómo el clima organizacional afecta el desempeño de los colaboradores del área de Talento Humano de la empresa “REYBANPAC CL.?”
- ¿Cuáles son los mecanismos que aplica el área de Talento Humano que inciden en el desempeño laboral, en la empresa “REYBANPAC CL.?”
- ¿Qué medios utilizan para evaluar la debilidad en la satisfacción laboral y el clima organizacional en el área de Talento Humano de la empresa “REYBANPAC CL.?”

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO: Administración de Empresas

ÁREA: Administración

LÍNEA: Administración, Comercio, Economía y desarrollo de Empresas

LUGAR: Quevedo

TIEMPO: Año 2023

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Analizar el clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del área de talento humano de la empresa Rey Banano del Pacífico, “REYBANPAC CL.”, para el año 2022.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Identificar el clima organizacional y su efecto en el desempeño de los colaboradores del área de Talento Humano de la empresa “REYBANPAC CL.
- Examinar los mecanismos aplicados por el área de Talento Humano que inciden en el desempeño laboral, en la empresa “REYBANPAC CL.”
- Establecer los medios de evaluación para la satisfacción laboral y el clima organizacional en el área de Talento Humano de la empresa “REYBANPAC CL.

1.6 JUSTIFICACIÓN

El clima organizacional es uno de los factores claves en el desarrollo empresarial, al ser positivo, ayuda a la consecución de objetivos y mejora el accionar de los trabajadores al interior de la empresa, aporta como un factor de empoderamiento de los colaboradores hacia su trabajo, a sabiendas que este representa un aporte fundamental a la visión de la empresa, en este sentido las empresas invierten muchos recursos a fin de lograr que los colaboradores se empoderen de su trabajos y por ende esto se refleja en los resultados.

Es importante un clima organización adecuado en toda empresa, porque mejora el ambiente laboral y al tener un efecto multiplicador se observa que las personas trabajan con mayor capacidad y entrega al desenvolverse en un ambiente agradable, que conlleva a maximizar el recurso humano y potencializar el accionar de todos los trabajadores, al interior de una empresa. Este estudio de investigación pretende exponer la importancia de generar en una empresa un clima organizacional adecuado a fin de que la satisfacción laboral genere un estado de pertenencia de los trabajadores en la empresa.

En toda empresa es necesario exponer los criterios más relevantes sobre la satisfacción laboral que se vive al interior de la misma, el área de Talento humano debe ser prioridad en este sentido por cuanto son los responsables directos de velar por cada colaborador, de esta base se expone que exista un buen clima laboral, razón por la cual es fundamental analizar, corregir, proponer y evaluar los procesos que intervienen en ello, de este procesos humano depende la continuidad de un modelo de gestión y por ende los resultados esperados por la empresa.

Por ello el presente trabajo de investigación, generará aportes sustanciales al Área de Talento Humano y los Administradores sobre las acciones más adecuadas a seguir, a fin de lograr un adecuado clima organizacional, que permita generar un ambiente de satisfacción laboral que permita empoderar a sus colaboradores en las metas y objetivos institucionales.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

“Daría todo lo que sé, por la mitad de lo que ignoro”

Descartes

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

La presente investigación considera las siguientes teorías como suficientes para documentar el presente trabajo.

2.1.1 Clima organizacional

El clima organizacional constituye uno de los elementos a considerar en los procesos organizativos de la gestión, cambio e innovación. Por su repercusión inmediata adquiere relevancia, tanto en los procesos como en los resultados y ello incide directamente en la calidad del propio sistema y su desarrollo (Armenteros et al., 2018).

El clima Organizacional, depende de las contingencias y las situaciones, así como de la mentalidad que existe en cada organización y de la estructura organizacional que se adopte como plataforma para las decisiones y las operaciones. Está también influida por el contexto ambiental, el negocio de la organización, sus procesos internos, el capital intelectual involucrado e innumerables variables importantes más, dependiendo en gran medida de las personas que participan en cada organización (Rivera et al., 2018).

En concordancia con los autores se debe tomar en cuenta que los dos conceptos generan una apreciación importante, el clima organizacional depende de la empresa, pero también de los colaboradores, en ese sentido la empresa dispone los medios y recursos y el ser humano su disponibilidad.

2.1.2 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral juega un papel determinante en el desempeño laboral ya que los servidores perciben de forma diferente su ambiente de trabajo y las acciones favorables que acomete la empresa a la que pertenece a favor de su bienestar, constituyendo acciones que puedan determinar su actuar, transmitiendo a terceras personas de fuera del ambiente del trabajo que lo rodea, influyendo de una manera involuntaria de forma positiva y negativa (Zoila & Mariscal, 2019).

La satisfacción laboral es entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización. Así, es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés (Chiang et al., 2018).

La satisfacción laboral acorde los conceptos expuestos por los autores, es la manera en que el empleador considera que se respeta y retribuye de forma adecuada por su esfuerzo y que el lugar donde se desempeña cumple con todas las comodidades y apoyo para ser realizadas, este punto es fundamental para que el trabajador genere toda su potencia como aporte a la entidad.

2.1.3 Clima laboral

El clima laboral es donde 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. (Pilingua & Arteaga, 2019)

El clima laboral, es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano de cualquier organización. La interacción de los individuos, la satisfacción tanto personal como laboral permite que en la empresa o institución se refleje la productividad; también depende mucho como los jefes hacen su trabajo o indican las actividades o tareas que deben realizar los subordinados, como los motivan a comprometerse en su trabajo; es decir, el comportamiento de cada persona o individuo en el grupo determina como es el clima organizacional (Alcudia et al., 2020).

De acuerdo con los autores, el clima laboral afecta de forma directa en el desempeño de los trabajadores, en concordancia que los demás autores que se considera uno de los factores más importantes a ser analizado y gestionado para la obtención de resultados positivos de la institución.

2.1.4 Talento Humano

El talento Humano, es considerado a nivel mundial, como factor primordial dentro de las organizaciones públicas y privadas, es así que para la obtención de buenos resultados estas buscan reclutar personal idóneo para que ocupen cada puesto de trabajo, por lo tanto, el área de personal desarrolla procesos de selección de una forma oportuna y delicada para que puedan optimizar el desempeño dentro de las instituciones (Olinda & Mori, 2020).

La gestión del talento humano se considera al interior del discurso administrativo como parte fundamental de cualquier organización, en esa perspectiva es fundamental para toda gestión, conocer en profundidad los diferentes aspectos que influyen o determinan el comportamiento de tan importante recurso (Franco & Bedoya, 2018).

Dentro del tema y en concordancia con los autores, el talento humano se emplea de ambos sentidos, desde los responsables de esta área neurálgica en una empresa de verificar y validar los mejores perfiles para el desempeño de un cargo específico, como del lado de los aspirantes de demostrar que su experiencia, conocimiento y motivación personal, es lo que la requiere la empresa para lograr sus objetivos propuestos.

2.1.5 Salud Laboral

La salud laboral es para las personas que se encuentran en el mundo laboral y son quienes están expuestos a diferentes factores que desencadenan el estrés laboral, ya sea a corto o largo plazo. Uno de estos factores puede ser la exigencia del propio individuo para alcanzar metas que pueden llegar a ser difíciles de lograr ya sea por falta de tiempo o de conocimiento (Acero, 2020).

Así también se considera que la salud laboral es el trabajo emocional y de cómo se realizan las interacciones sociales más frecuentes, con una mayor cantidad de personas en sus labores cotidianas, compañeros, jefes, proveedores, clientes, etc., afectan tanto la salud como el bienestar de los trabajadores, y repercuten negativamente en la eficiencia de las organizaciones productivas, pues se convierten en agentes generadores de estrés laboral, desgaste emocional y agotamiento laboral.(Porras, 2017).

En concordancia con los demás autores, la salud laboral es el fruto de la armonía entre los compañeros y la carga laboral sumado a esto a las condiciones de trabajo que impone la empresa, es indispensable tener un ambiente laboral adecuado para obtener salud laboral que permita a los trabajadores generar un trabajo adecuado y que su producción sea el resultado de su bienestar laboral.

2.1.6 Condiciones laborales

Las condiciones laborales de las y los trabajadores del cuidado se definen en el cruce entre el funcionamiento del mercado de trabajo y la organización social del cuidado. Como es el caso para el conjunto de las y los trabajadores, sus remuneraciones y condiciones de trabajo dependen de sus calificaciones, experiencia y demás dimensiones tradicionalmente asociadas con la “productividad” del trabajo, a las que se suma, crucialmente, la condición de registración (Osorio & Cárdenas, 2017).

También se considera uno de los elementos condicionantes del desempeño laboral en las instituciones, es el clima organizacional, donde se presenta dificultades no solo en la estructura organizacional, sino también en los factores emocionales de los trabajadores como adaptarse al cambio, a la condición del trabajo y la comunicación empresarial (Olivera et al., 2021).

En concordancia con los investigadores, las condiciones laborales que se establece de parte de las empresas son las exigencias que se emiten a fin de cumplir o lograr conseguir las metas y objetivos, lo cual genera una exigencia al trabajador, en términos sencillos las condiciones laborales son el lugar y las normas en las que se desenvuelve el

trabajador para lograr sus actividades dentro de las condiciones planteadas por su empleador.

2.1.7 Motivación

La motivación de manera acertada se ha convertido en una actividad que logrará que los empleados creen un sentido de pertenencia y la actividad que realiza cada uno de ellos, arroje resultados positivos a fin de contribuir con éxito en lo que hace la organización. Como elemento fundamental en el desarrollo asertivo de la organización, la motivación guarda una estrecha relación con la satisfacción laboral, las relaciones laborales y el entorno laboral (Peña & Villón, 2018).

Motivar, actualmente se ha convertido en un proceso que toda organización busca para sus trabajadores se encuentren motivados y comprometidos con la labor que realizan puesto que son ellos los que realizan cotidianamente una serie de acciones, de modo que esta permita alcanzar sus objetivos y en definitiva su misión (Puma, 2020).

De acuerdo a los autores se considera que la motivación en el trabajo refleja el grado de satisfacción por realizar una labor encomendada, lo que significa que un empleado motivado, genera empoderamiento de su lugar de trabajo y por ende mejora su nivel de productividad, lo que indica que un personal motivado no sólo va a desempeñar mejor su trabajo, sino que aportara al engrandecimiento de la institución como tal.

2.1.8 Comunicación

La comunicación, se trata de promover el trabajo reputacional de la organización ante diferentes públicos: clientes, medios de comunicación, asociaciones y gremios, etc. Hoy la comunicación organizacional, tiene importantes retos generados por las tecnologías de la información y la comunicación. Estas dinámicas implican cocrear, y construir otros relatos, mediante el uso de plataformas digitales orientadas al fortalecimiento relacional con los públicos, sin descuidar el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización (Pineda, 2020).

La comunicación organizacional es un área fundamental que ha ido ganando peso en los últimos años, posicionándose como una de las actividades con mayor crecimiento en empleabilidad. La promesa de una comunicación personalizada es ya una realidad que ofrece oportunidades para áreas complejas como la comunicación de crisis pero que genera debates sobre la privacidad de los datos generados por los usuarios (Rodríguez & Vázquez, 2019).

Relacionado al tema y de acuerdo a los autores se considera que la comunicación es indispensable en toda organización, lo que actualmente se ha vuelto más efectivo por el uso de la tecnología, que sin duda ha facilitado por mucho este tema, sin embargo queda en duda que si la tecnología ha ayudado en esta arista interna, aun se refleja una falta de comunicación personal o directa entre compañeros y los mando medios y altos de las empresas.

2.1.9 Administración

La administración sirve para indicar a la estructura, el funcionamiento y el rendimiento de una entidad; después de lo anterior expuesto, una empresa, de forma simple, es una organización que se dedica a desarrollar tareas productivas o comerciales con el objetivo de obtener ganancias económicas (Mero, 2018).

Administrar es planificación, organización, coordinación, desarrollo y control del desempeño eficiente del personal de una empresa; para lo cual, se emplean técnicas que permiten la interrelación y colaboración de los empleados con el propósito de alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo (Bogataj & Bogataj, 2017).

En relación con lo expuesto por los autores, se considera que administrar es mantener cada cosa en su lugar y que este sea de fácil acceso y rediseño, en este sentido administrar en una forma de que todo funcione de forma correcta y que cumpla con las funciones asignada de tal manera que en conjunto se cumpla con los objetivos institucionales.

2.1.10 Estrés laboral

El clima laboral negativo influye en la inadaptación del personal y aparecen consecuencias laborales, fisiológicas y psicológicas en los trabajadores. A eso se le conoce como el estrés laboral y puede aparecer como resultado de la relación entre el

individuo, el clima laboral y la percepción individual de factores amenazantes derivados del trabajo, que pone en peligro el bienestar físico, psicológico y social (Cruz et al., 2021).

El estrés es uno de los causantes de numerosas enfermedades, tanto físicas como mentales, debido a las condiciones laborales, sociales, personales y económicas a las que nos enfrentamos cotidianamente, en las cuales se hacen presente diferentes eventos que pueden considerarse estresantes. Por ello es importante saber identificar adecuadamente la presencia de estrés. En el estrés laboral existen desencadenantes que están ligados específicamente al desempeño de una profesión (Osorio & Cárdenas, 2017).

El estrés laboral, de acuerdo con los autores se considera que no es solo la sobre carga de trabajo, sino más bien el medio negativo que rodea y que no permite generar un trabajo en equipo adecuado, el estrés es la suma de todos los factores negativos que rodean una actividad económica.

2.1.11 Rendimiento laboral

En el ámbito internacional, las empresas constantemente se preocupan por mejorar el rendimiento laboral, y para ello; están generando estrategias para mejorar, capacitar, tener seguridad y salud en sus trabajadores, Todos estos esfuerzos no hacen más que asegurar el rendimiento laboral del trabajador, su bienestar, para evitar posibles accidentes que atenten contra su salud, bienestar físico y moral (López & Purihuamán, 2018).

Dentro del rendimiento laboral en el Ecuador, se ha reconocido por su extensa biodiversidad y también por las diversas actividades laborales. Sin embargo, la salud y

seguridad de los trabajadores ha sido despreocupada por los empleadores. Los seres humanos están obligados a trabajar para alcanzar sus objetivos y satisfacer sus necesidades, por ende están expuestos a diversos riesgos laborales, como accidentes y enfermedades, aunque los riesgos laborales no se producen únicamente dentro de la empresa por fallos de procesos internos sino también por los factores externos como los desastres naturales (Chancusi et al., 2021)

2.1.12 Rotación de Personal

La rotación de personal en las empresas públicas es menospreciada por que al momento de la optimización de recursos del aparataje estatal, sacrifican uno de sus recursos más importantes como es el capital humano, separando a los empleados de sus puestos de trabajos, quienes se llevan consigo el conocimiento adquirido durante el tiempo de labores que prestó servicios a la institución y a su vez lo invertido monetariamente por la organización en capacitaciones; este hecho genera que se rote personal de la misma u otras áreas para que asuman esas actividades, sin disponer de una inducción de preparación o sean repartidas equitativamente a los demás miembros del equipo o departamento (Arnaldo et al., 2021).

En la actualidad, la Gestión de los Recursos Humanos muestra, sin perder la esencia de los enfoques tradicionales, una orientación cada vez más marcada hacia el conocimiento y su gestión. Ante el dinamismo y complejidad del medio externo las organizaciones se han visto obligadas a diseñar los procesos de capital humano para actuar proactivamente ante tales cambios. Uno de los riesgos a los que siempre se ven expuestas las empresas

resulta la rotación o fluctuación del personal, un padecer que compromete la productividad y atenta contra la correcta gestión del conocimiento (Enrique et al., 2021).

Acorde a los autores la rotación de personal no es un elemento que se pueda tomar a la ligera, si bien es cierto en una empresa mediana se debe rotar el personal para que todos sepan las actividades de todos y que la ausencia de algún trabajador no perjudique el correcto funcionamiento de la empresa, pero en una empresa más grande existe órganos regulares donde se debe mantener personal que genera un tema de responsabilidad, pero también se debe tener un control de sus actividades que en caso de faltar sea delegado a otros compañeros.

2.1.13 Agricultura y Empleo

La importancia del sector agropecuario en la economía nacional ha quedado evidenciada a lo largo de la historia económica y social del Ecuador. Actualmente cubre el 95% de la demanda interna de los alimentos que consume la población; genera empleo al 25% de la población económicamente activa (PEA), después del petróleo es el más importante generador de divisas, la balanza comercial del sector es altamente favorable y su aporte en el PIB es relevante (Peralta, 2019).

La Agricultura Familiar se reafirma a partir del debate mundial sobre el campesinado y su papel fundamental en la sociedad respecto a intereses globales como la sostenibilidad ambiental, la seguridad y soberanía alimentaria, la creación de mercados de proximidad entre productores y consumidores, la alimentación sana basada en formas de agricultura sostenible y la superación de la pobreza rural (Guzmán, 2018).

2.1.14 Empresas agrícolas

En particular, el sector de la agricultura y de la ganadería o sector agropecuario, es uno de los más importantes de la economía para el desarrollo de una nación, puesto que, garantiza la soberanía y de seguridad alimentaria de la población y contribuye al desarrollo sostenible (Chávez, 2020).

La actividad humana ha propiciado el cambio científico-tecnológico donde las ciencias agrícolas están ligadas a los fenómenos y procesos que influyen en el desarrollo social. En la producción de alimentos para satisfacer una de las necesidades básicas de la población ocupan un lugar importante el desarrollo de una agricultura sana, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición que permita una agricultura sostenible. (Bencomo & Suazo, 2021).

2.1.15 Organización

Una organizaciones es de todo tipo y tamaño, y con las más variadas funciones y finalidades, constantemente sufren de profundos cambios tecnológicos, son tanto privadas como públicas, modifican sustancialmente su dinámica de funcionamiento, su necesidad de flexibilidad y adaptación permanente a nuevos contextos exigiendo una búsqueda constante de mejores prácticas organizativas e incrementando la complejidad de sus procesos internos, así como de las competencias de los recursos humanos idóneos para conducirlos (Marco et al., 2016).

Las organizaciones son entes que buscan generar ganancia y rentabilidad económica mediante sus operaciones comerciales pero, al mismo tiempo, se preocupan por el desarrollo y crecimiento intelectual y profesional de sus stakeholders, con lo que se logra un equilibrio entre los incentivos que provienen desde la empresa hacia sus colaboradores y las contribuciones de estos hacia la industria (Diaz et al., 2021).

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Antecedentes históricos del clima organizacional

La definición de clima organizacional varía y se determina a partir de su desarrollo histórico. Surge como concepto hacia los años 1960 y es producto del desarrollo de otros conceptos. Los autores que se han dedicado al estudio del clima organizacional en el mundo han establecido su definición, objetivos, dimensiones, importancia, teorías e instrumentos para su medición. Se asume en este artículo lo propuesto por Gonçalves quien lo define como la percepción que tienen los trabajadores de las propiedades del ambiente del centro en el cual laboran, e influye en el comportamiento colectivo e individual (Ramirez, 2021).

La medición del clima organizacional se suele hacer mediante encuestas a los trabajadores. Se registran antecedentes de consultoras internacionales que se dedican a la elaboración y comercialización de estos instrumentos. Entre los estudiosos sobre el tema se destacan a nivel mundial: Lewin, Lippitt y White, Halpins y Crofts, Forehand y Gilmer, Litwin y Stringer, Dessler, Hall, Likert y Goncalves. En el contexto cubano los autores proponen la revisión de los trabajos publicados por Segredo Pérez, quien ha incursionado

en la medición de ambientes laborales en instituciones de salud y defiende que es importante su aplicación en las instituciones donde se forma el recurso humano; resalta además que la dimensión comunicacional juega un importante papel en los instrumentos que se utilicen (Ramirez, 2021).

2.2.2 Factores que determina el clima organizacional

Teresa & Sussoni, (2018) consideran que los factores que determinan el clima organizacional son 5 entre los que exponen:

1.- **Realización personal o autorrealización:** Se refiere a la apreciación que presenta el trabajador respecto a las posibilidades que ofrece el medio laboral para el desarrollo personal y profesional concerniente a la tarea que realiza y con perspectiva de futuro, de tal modo que les permita crecer y sentirse realizados.

2.- **Involucramiento laboral:** Se refiere a la identificación que tiene el colaborador con los valores organizacionales y el compromiso con la empresa para cumplir y lograr las metas establecidas, y el desempeño laboral adecuado, que permitirá brindar un mejor servicio.

3.- **Supervisión:** En esta dimensión se proporcionan apreciaciones del colaborador sobre la funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral. La presencia de una supervisión crea en muchos de los colaboradores grados de tensión que mejoran su desempeño laboral.

4.- **Comunicación:** Se refiere a la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la organización. El desarrollo de la productividad de la organización es efectivo, debido a la comunicación que se ejecuta entre colaboradores, pero hay un bajo rendimiento cuando se trata de una comunicación con diferentes direcciones de mando, ya que muchos de ellos no tienen un contacto cercano con otras áreas o jefes de sección.

5.- **Condiciones laborales:** Se refiere al reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, de tal modo que haya facilidad para desempeñar el trabajo de la mejor manera.

Este estudio ayuda a identificar los factores que influyen en el clima organizacional, los cuales deben considerarse para realizar alguna mejora (Teresa & Sussoni, 2018).

2.2.3 Primeros inicios del clima organizacional

El Clima organizacional constituye uno de los elementos a considerar en los procesos organizativos de la gestión, cambio e innovación. Por su repercusión inmediata adquiere relevancia, tanto en los procesos, como en los resultados y ello incide directamente en la calidad del propio sistema y su desarrollo, los primeros planteamientos nacieron en 1960, conformándose así un marco teórico conceptual. Por consiguiente, para estudiar el clima organizacional, se hizo necesario adentrarse en los aspectos teóricos que lo sustentan (Armenteros et al., 2018).

El ambiente en que se desempeñan los trabajadores y las percepciones que tienen estos sobre su entorno laboral, es un tema de marcada importancia hoy día para casi todas las organizaciones, las cuales encaminan esfuerzos para su mejoramiento continuo, en aras de lograr el aumento de la productividad, dedicando empeño al potencial humano y la calidad de los servicios (Armenteros et al., 2018). En ese sentido, también la exigencia de un clima organizacional favorable permite que los trabajadores produzcan y se sientan a gusto con la labor que realizan, un estudio sobre este brindará retroalimentación en todos los procesos que influyen en el comportamiento de la organización, posibilitando dictar cambios y acometer acciones para mejorar el sentir y la conducta de los individuos (Armenteros et al., 2018).

El clima organizacional, aunque se le ha llamado de diferentes formas con el pasar de los años, entre ellas, medio laboral o ambiente laboral, está formado por una serie de características que son relativamente estables en una organización y permanentes en el tiempo, y se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa. Este es un fenómeno que hace más de 60 años viene despertando el interés de sus estudiosos (Armenteros et al., 2018).

Las primeras publicaciones relacionadas con este tema datan desde la segunda mitad del siglo XX. Múltiples han sido los esfuerzos de diversos investigadores por definirlo y es a partir de la década de los 80 que se nota un renacimiento en los aportes a este fenómeno. Hoy en día, estudios de este tipo son realizados anualmente en diversas empresas del mundo. Con el paso de los años se le han dado diversas definiciones, no excluyentes entre sí (Armenteros et al., 2018).

Un primer enfoque señala el predominio de los factores organizacionales, donde el clima es resultante del conjunto de factores con los cuales el individuo trabajador se vincula e interactúa y que forman los estímulos organizacionales que tienen lugar en la organización, basado en características externas a este, las que se vivencian tal y como son percibidas. En este enfoque se destacan Katz y Kahn, quienes consideran que el clima es la resultante de un número de factores de la organización, vista esta como globalidad, y que se expresan en su cultura global. Forehand y Gilmer consideran el clima como un conjunto de características que describen una organización (Armenteros et al., 2018).

Los rápidos cambios que ocurren en el entorno y que inciden de manera determinante en las organizaciones laborales hacen que el conocimiento se convierta en un elemento estratégico de gran importancia para el desarrollo de estas. Las condiciones actuales conducen a que cada día las organizaciones tiendan a ser más creativas e innovadoras, capaces de potenciar y convertir el capital humano en una verdadera ventaja competitiva. En este sentido, diversos teóricos y especialistas consideran que la principal divisa de una organización radica en su potencial humano, lo cual, a su vez, se convierte en un reto para directivos y especialistas responsables de encauzar los procesos que conlleven resultados significativos de impacto económico y social (Armenteros et al., 2018).

Sin lugar a dudas el logro exitoso de los resultados esperados por la organización y sus miembros depende de múltiples factores. Entre ellos se encuentran los de carácter socio psicológico, como el clima organizacional, lo cual legitima el carácter particular que adquieren las organizaciones laborales. Diversas investigaciones, se han ocupado de

demostrar la importancia de la gestión de este por su incidencia en las variables relacionadas con el comportamiento organizacional (Armenteros et al., 2018).

Existen referencias científicamente validadas sobre estudios de clima organizacional en diferentes contextos y organizaciones a partir del instrumento creado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS). En este sentido, se señalan organizaciones pertenecientes al sector empresarial, el de los servicios científicos tecnológicos, el de la cultura, el turismo, entre otras. No obstante, conclusiones comunes de las investigaciones realizadas es la posibilidad de identificar las áreas críticas del clima organizacional y en consecuencia las acciones correctivas que contribuyan a mejorar los indicadores de esta variable (Armenteros et al., 2018).

El clima organizacional repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una organización, su origen está en la sociología en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo por su participación en un sistema social (Armenteros et al., 2018).

2.2.4 Bases utilizadas para brindar Satisfacción Laboral a los trabajadores

Es común encontrar en las organizaciones una comunicación no adecuada respecto a las compensaciones que ofrece la organización a sus colaboradores. Es frecuente que el colaborador solo perciba el salario neto (monto que puede utilizar el colaborador para adquirir bienes y servicios) como la única compensación que le brinda la empresa, pues se percibe el salario como la única retribución (Torres, 2019).

Compensaciones. Cuando se habla de este aspecto no solo se habla del salario, también es importante que se le comunique al colaborador cual es la estrategia de que tiene la empresa sobre las compensaciones y la importancia que tienen los aspectos organizacionales para desarrollarla. En esto es relevante que la institución organice y documente los perfiles de cargos, determinando sus elementos descriptivos y analice aquellas variables que permitan conocer la intelectualidad del cargo, sus responsabilidades adquiridas, esfuerzos físicos y las condiciones en los puestos de trabajo, como aspectos a tener en cuenta en el momento de establecer salarios, aumentos, incentivos y beneficios sociales desarrollados en una política salarial de equidad interna, esto a su vez requiere conocer la competitividad externa de los salarios como elemento de motivación (Torres, 2019).

Salarios. De las situaciones complejas a las que se enfrenta el nivel directivo es establecer salarios competitivos para sus colaboradores que permitan lograr una satisfacción laboral, para ello al contar con un manual de cargos actualizado la organización puede aplicar un método salarial que le permita establecer matemáticamente el valor en dinero, a ello es relevante analizar otras variables que se deben tener en cuenta como el puesto de trabajo, el costo de vida de la región, la competitividad del sector, a su vez la importancia de participar y acceder a estudios salariales que brindan información importante del mercado laboral (Torres, 2019).

Aumentos. Al pasar de los años el salario de los colaboradores pierde poder adquisitivo, en Colombia la ley prevé este aspecto y obliga a las empresas a realizar un aumento solo a aquellos que ganan un salario mínimo para que mantenga su capacidad de compra de

bienes o servicios, sin embargo, quienes ganan más de este valor, la normatividad no genera obligación y expresa que las organizaciones podrán incrementar el valor del índice de precios al consumidor IPC, pero se formula como un aspecto voluntario de las empresas. En temas de aumento es relevante mencionar que existen dos elementos el ajuste salarial y el incremento por merito (Torres, 2019).

En esto es importante comprender que el dinero pierde valor en el tiempo, para a ello es necesario realizar un ajuste de los salarios en forma anual que garantice que las personas no pierdan poder adquisitivo con sus ingresos y como consecuencia disminuya su calidad de vida, para ello se invita a las organizaciones que en su política establezcan estos parámetros de ajuste. Realizar el ajuste se podría tomar como una estrategia para garantizar unas condiciones mínimas de apoyo hacia los colaboradores, sin embargo, si lo que se busca es generar motivación para incrementar la productividad de la organización, a nivel institucional se debe reflexionar sobre la implementación de incrementos por merito que conectados con el sistema de evaluación de desempeño reconozcan a aquellos colaboradores que se destacan por el desarrollo de sus labores, pueden ser generales, por grupos o específicos por situaciones que se puedan resaltar y generar elementos de satisfacción. Para esto los aumentos deben estar en una política de compensaciones en forma clara y visible, pues estas acciones al implementarse se convierten en forma permanente como un derecho adquirido del colaborador y debe estar claro en el presupuesto de la empresa para que sea sostenible en el tiempo (Torres, 2019).

Incentivos. Otro elemento que forma parte de las compensaciones son el establecimiento de formas temporales de motivar al colaborador que también deben estar conectadas al

sistema de evaluación de desempeño, pues cada persona debe recibir incentivos relacionados a su forma de actuar en su labor. Para ello es necesario conocer a los colaboradores, sus gustos, preferencias, identificar los grupos generacionales X, Y (Millenials) o Z (Centenials) pues cada uno presenta percepciones diferentes a las cosas que los pueden motivar, a esto los equipos del área de talento humano deben trabajar mucho en la innovación de sus prácticas para se cuenta con cuatro de tipos de incentivos definidos en dinero, tiempo, especie y reconocimiento, que permite en cada uno de ellos establecer diferentes actividades para motivar el colaborador sea en forma individual, grupal o inclusive ampliar hacia la familia. Beneficios Sociales, (Torres, 2019).

Son muchas acciones las que hacen las empresas para lograr motivación y satisfacción, a diferencia de los incentivos los beneficios sociales son para todos los colaboradores sin importar su desempeño, en ello existen los legales y extralegales. Beneficios Sociales Legales. Cada país establece en su normatividad aquellas prestaciones o beneficios que son de obligatoriedad para todas las empresas sin importar su origen de capital, entre ellos los más comunes son las vacaciones, las cesantías, las primas o aguinaldos, dotación, salud, pensiones y riesgos laborales, para ello cada Estado puede crear nuevos beneficios a través de mesas de concertación entre los trabajadores y los empresarios. Beneficios Sociales extralegales (Torres, 2019).

Otra herramienta que tienen las empresas para seguir motivando es el establecimiento de beneficios sociales extralegales o también llamados voluntarios que en muchas empresas los formalizan a través de un plan de bienestar, en esto al igual que los incentivos conocer los grupos generacionales, proyectos de vida, gustos y preferencias brindarán información

importante y necesaria para tomar decisiones en pro del mejoramiento de la organización, motivando también a que el responsable de la planeación de esta voluntariedad además de los datos le agregue los ingredientes de creatividad e innovación. Entre los más comunes tenemos fiesta de fin de año, celebración de cumpleaños, actividades deportivas, recreacionales, flexibilidad horaria salud complementaria médica y odontológica, tiempo por nacimiento de hijos, por matrimonio o graduación (Torres, 2019).

Salario Emocional. Dentro de las nuevas tendencias en las organizaciones para motivar a las personas se encuentra el salario emocional, como la forma de acciones que involucran el buen sentimiento de las personas hacia la empresa pero que no requieren recursos económicos y que para ello se define como que no solo el dinero puede generar valor en el colaborador, en la capacidad de observar y sentir el clima organizacional, en encontrar equilibrio entre la vida laboral y familiar que ninguna se afecte entre sí y que logren una complementariedad que se refleje en el mejoramiento continuo de la institución, la productividad la reducción del ausentismo y minimizar la rotación del personal traducido en una optimización de los recursos organizacionales (Torres, 2019).

Equidad Salarial Interna. De las acciones necesarias en las organizaciones respecto a su política de compensaciones es establecer herramientas técnicas a través de métodos salariales como el método de evaluación por puntos, que llevan a conocer el nivel de equidad interna de cada uno de los cargos de la organización, pues un cargo al estar en inequidad interna negativa podría entrar en riesgo de alta rotación y desmotivación pues se determina técnicamente que se le está remunerando menos de lo que se le debería pagar (Torres, 2019). Para quienes están inequidad interna positiva produce el efecto no sobre

el cargo en situación sino en cargos similares que se desmotivarían por que otro puesto con situaciones similares recibe mayores ingresos.

Cuando la herramienta nos brinda el estado de cada uno de los cargos, vienen las acciones necesarias para lograr ubicar a todos los cargos en equidad, pues se convertiría en una forma de lograr que las personas perciban unas situaciones mínimas de salario justo como lo establece el Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS, y donde sin importar si son hombres o mujeres, la igualdad de remuneración por un trabajo de igual valor (Naciones Unidas, 2019).

Competitividad Salarial

Externa. Los colaboradores se encuentran en una continua búsqueda de mejorar su calidad de vida y en ello se comparan continuamente con otras personas que se desempeñan en forma similar, respecto a nivel de ingresos y dedicación en esa búsqueda de percepción de justicia, para ello es necesario que las empresas participen en estudios de salarios que les permita identificar si las compensaciones que está aplicando son competitivas respecto al mercado laboral y que otras estrategias no económicas le permitirían generar motivación de los colaboradores hacia la organización, además conocer cómo se comporta el mercado respecto o a otras variables que determinen los estudios (Torres, 2019).

Política de compensaciones.

Es necesario que las organizaciones en su proceso de estructuración y orden de sus procesos y actividades, alineados con la estrategia del negocio, en su dimensión de gestión

humana determinen cuál es su política de compensaciones. En esta deben involucrar la conceptualización, las formas de establecer salarios, aumentos e incentivos, la relación que tienen estos con la descripción y análisis de cargo o manual de funciones, sumado a esto las acciones de bienestar laboral determinada en los beneficios sociales legales y extralegales, acompañado de estudios de equidad salarial interna y competitividad salarial externa en pro de una justa equidad en las compensaciones, no siendo esto suficiente la necesidad de aplicar una estrategia de comunicación efectiva para que los colaboradores la interioricen, sea clara y pueden tener un sitio de consultar para algún momento de duda (Torres, 2019).

Con los elementos mencionados podría una organización avanzar en un sistema de compensaciones para sus colaboradores, le permitirá abordar desde el conocimiento de los gustos, preferencias del colaborador, entendiendo su enfoque generacional y sus acciones de proyecto de vida, a través de unos elementos organizacionales relacionados con la retribución salarial, de aumentos, incentivos y beneficios sociales lograr aquella satisfacción laboral desde el aspecto de la compensación (Torres, 2019).

2.2.5 Importancia de la satisfacción laboral

importancia de las políticas, permitiendo a los empleados permanecer en la empresa un tiempo extenso. También concluyeron que existe asociación significativa, entre la posibilidad de desarrollo y retención de los empleados, es gracias al buen trato independientemente del género, la formación continua para que sigan adquiriendo nuevos

conocimientos y así poder avanzar en el puesto de trabajo es lo que la mayoría de los empleados buscan en una empresa (Carrasco et al., 2022).

2.2.6 Indicadores o características de la Satisfacción laboral

Se indican 19 indicadores para la variable salario emocional: adaptabilidad, independencia, libertad, promoción y desarrollo, cohesión interna, consideración, compromiso, empoderamiento, pertenencia, flexibilidad, facilidades, equilibrio, horizontal, claridad, efectiva, beneficios sociales, línea de carrera, formación, e integración (Carrasco et al., 2022)

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Las normativas establecidas en esta indagación son normativas legales vigentes.

2.3.1 Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Nacional, 2008).

2.3.1.1 Sección octava Trabajo y seguridad social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se

regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo (Asamblea Nacional, 2008).

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

(Asamblea Nacional, 2008)

1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.
2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.
3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.
4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.
5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

Art. 327.- La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa.

Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva. El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el enriquecimiento injusto en materia laboral se penalizarán y sancionarán de acuerdo con la ley.

Art. 328.- La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos (Asamblea Nacional, 2008).

2.3.2 Código de trabajo

(Código de Trabajo, 2012)

Art. 172.- Causas por las que el empleador puede dar por terminado el contrato. - El empleador podrá dar por terminado el contrato de trabajo, previo visto bueno, en los siguientes casos:

1. Por faltas repetidas e injustificadas de puntualidad o de asistencia al trabajo o por abandono de éste por un tiempo mayor de tres días consecutivos, sin causa justa y siempre que dichas causales se hayan producido dentro de un período mensual de labor;
2. Por indisciplina o desobediencia graves a los reglamentos internos legalmente aprobados;
3. Por falta de probidad o por conducta inmoral del trabajador;

4. Por injurias graves irrogadas al empleador, su cónyuge o conviviente en unión de hecho, ascendientes o descendientes, o a su representante;
5. Por ineptitud manifiesta del trabajador, respecto de la ocupación o labor para la cual se comprometió;
6. Por denuncia injustificada contra el empleador respecto de sus obligaciones en el Seguro Social. Mas, si fuere justificada la denuncia, quedará asegurada la estabilidad del trabajador, por dos años, en trabajos permanentes; y,
7. Por no acatar las medidas de seguridad, prevención e higiene exigidas por la ley, por sus reglamentos o por la autoridad competente; o por contrariar, sin debida justificación, las prescripciones y dictámenes médicos.

Art. 173.- Causas para que el trabajador pueda dar por terminado el contrato. - El trabajador podrá dar por terminado el contrato de trabajo, y previo visto bueno, en los casos siguientes:

1. Por injurias graves inferidas por el empleador, sus familiares o representantes al trabajador, su cónyuge o conviviente en unión de hecho, ascendientes o descendientes;
2. Por disminución o por falta de pago o de puntualidad en el abono de la remuneración pactada; y,
3. Por exigir el empleador que el trabajador ejecute una labor distinta de la convenida, salvo en los casos de urgencia previstos en el artículo 52 de este Código, pero siempre dentro de lo convenido en el contrato o convenio.

2.3.3 Ley Orgánica reformativa a la Ley Orgánica del Servicio Público y al Código del Trabajo para prevenir el acoso laboral

REPÚBLICA DEL ECUADOR

(Asamblea Nacional, 2008)

(Ley Orgánica Reformativa a la Ley Orgánica del Servicio Público y al Código del Trabajo para Prevenir el Acoso Laboral, 2017)

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS:

La Constitución de la República, en el numeral 3 del artículo 66 reconoce y garantiza a las personas, el derecho a la integridad personal, que, entre otros aspectos, incluye la integridad física, psíquica, moral y sexual, y a una vida libre de violencia en el ámbito público y privado, debiendo el Estado adoptar las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar toda forma de violencia.

En concordancia con este precepto, el artículo 326 de la Norma Suprema, en el numeral 5 prescribe que el derecho al trabajo se sustenta en el principio de que toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

Por su parte, el artículo 3 de la Constitución de la República establece, dentro de los deberes primordiales del Estado, el deber de garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales.

El artículo 11.2 de la Constitución que indica que “Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socioeconómica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación”.

Al objetivo de erradicar la discriminación se orienta además el art 230 de la Norma Suprema que prohíbe, en el ejercicio del servicio público, las acciones de discriminación de cualquier tipo; el artículo 329 que establece que “para el cumplimiento del derecho al trabajo de las comunidades, pueblos y nacionalidades, el Estado adoptará medidas específicas a fin de eliminar discriminaciones que los afecten, reconocerá y apoyará sus formas de organización del trabajo, y garantizará el acceso al empleo en igualdad de condiciones”; y el artículo 331 donde se afirma que “el Estado garantizará a las mujeres igualdad en el acceso al empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo. Se adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades. Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo”.

Con este marco constitucional, el Código del Trabajo, respecto de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, contiene regulaciones en los artículos 42 y 173. El artículo 42,

en el numeral 13 establece como una obligación del empleador, la de tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra; y el artículo 173 incluye como causal por la que el trabajador, previo visto bueno, puede dar por terminado el contrato, las injurias graves inferidas por el empleador, sus familiares o representantes al trabajador, su cónyuge o conviviente en unión de hecho, ascendientes o descendientes.(Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica del Servicio Público y al Código del Trabajo para prevenir el Acoso Laboral, 2017).

A su vez, la Ley Orgánica del Servicio Público, en los artículos 23 y 48 se refiere al acoso y violencia en el mundo del trabajo. El artículo 23, en el literal 1) reconoce como un derecho irrenunciable de las servidoras y servidores públicos, ¡el desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar; y el artículo 48, en el literal ñ) establece como causal de destitución, el atentar contra los derechos humanos de alguna servidora o servidor de la institución, mediante cualquier tipo de coacción, acoso o agresión.

De la lectura de estos cuerpos legales se puede evidenciar que la normativa legal vigente no permite visibilizar el acoso laboral en toda su dimensión, con lo cual imposibilita el cumplimiento del principio de tolerancia cero a la violencia y al acoso en el mundo del trabajo, que propugna la OIT; y sobre todo no acata los preceptos constitucionales que reconocen a las personas el derecho a la integridad personal, que implica el derecho a una vida libre de violencia en el ámbito público y privado, y el derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad y bienestar, en ausencia de discriminación.

En consecuencia, es necesario expedir reformas a la Ley Orgánica del Servicio Público y al Código del Trabajo, como instrumentos que regulan los aspectos laborales en el sector público y en el sector privado, con la finalidad de acoger los criterios de la OIT respecto de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo y, así, cumplir con los preceptos constitucionales sobre la materia (Ley Orgánica Reformatoria a La Ley Orgánica Del Servicio Público Y Al Código Del Trabajo Para Prevenir El Acoso Laboral, 2017).

Capítulo II

2.3.3.1 REFORMAS AL CÓDIGO DE TRABAJO

(Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica del Servicio Público y al Código del Trabajo para Prevenir el Acoso Laboral, 2017)

Art. 4.- Incluir un artículo no numerado después del artículo 46.

“Definición de acoso laboral: debe entenderse por acoso laboral todo comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona, ejercido de forma reiterada, y potencialmente lesivo, cometido en el lugar de trabajo o en cualquier momento en contra de una de las partes de la relación laboral o entre trabajadores, que tenga como resultado para la persona afectada su menoscabo, maltrato, humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral. El acoso podrá considerarse como una actuación discriminatoria cuando sea motivado por una de las razones enumeradas en el artículo 11.2 de la Constitución de la República, incluyendo la filiación sindical y gremial.

Las conductas que se denuncien como Acoso laboral serán valoradas por la autoridad de trabajo, según las circunstancias del caso, y la gravedad de las conductas denunciadas. La

autoridad competente apreciará las circunstancias de acuerdo a la capacidad de estas de someter a un trabajador a presión para provocar su marginación, renuncia o abandono de su puesto de trabajo”.

Art. 5.- En el artículo 42, añádase un numeral 36, que dirá:

“Implementar programas de capacitación y políticas orientadas a identificar las distintas modalidades del acoso laboral, para prevenir el cometimiento de toda forma de discriminación, hostigamiento, intimidación y perturbación que se pudiera generar en la relación laboral con los trabajadores y de éstos con el empleador”.

Art. 6.- En el artículo 44, añádase un literal m) que dirá:

“El cometimiento de actos de acoso laboral o la autorización de los mismos, por acción u omisión”.

Art. 7.- En el artículo 46, añádase un literal j) que dirá:

“El cometimiento de actos de acoso laboral hacia un compañero o compañera, hacia el empleador, hacia un superior jerárquico o hacia una persona subordinada en la empresa”.

Art. 8.- En el artículo 172, al final del numeral 6, elimínese: “y” ; al final de numeral 7, sustitúyase el punto final “.”, por “; y,” y añádase un numeral 8, que dirá:

“Por el cometimiento de acoso laboral, ya sea de manera individual o coordinada con otros individuos, hacia un compañero o compañera de trabajo, hacia el empleador o empleadora o hacia un subordinado o subordinada en la empresa.

Previa a la petición del visto bueno procederá la apertura de una conciliación que presidirá la autoridad laboral competente, en la que serán oídos, además del interesado, los representantes de los trabajadores y el empleador o quien le represente”.

Art. 9.- En el artículo 173, al final del numeral 2, elimínese: “y” ; al final del numeral 3, sustitúyase el punto final: “.”, por “y,” y añádase un numeral 4, que dirá:

“En casos de sufrir acoso laboral, cometido o permitido por acción u omisión por el empleador o empleadora o sus representantes legales. Una vez presentada la petición del visto bueno, procederá la apertura de una conciliación que presidirá la autoridad laboral competente, en la que serán oídos, además del interesado, los representantes de los trabajadores y el empleador o quien le represente. La indemnización será la establecida en el segundo inciso del artículo 195.3 de este Código. Atendiendo a la gravedad del caso la víctima de acoso podrá solicitar ante la autoridad laboral competente la disculpa pública de quien cometió la conducta.

Cuando el trabajador o trabajadora presente indicios fundados de haber sufrido acoso laboral corresponderá al empleador o empleadora presentar una justificación objetiva y razonable, suficientemente probada, de las medidas adoptadas y de su proporcionalidad”.

Art. 10.- En el artículo 545, al final del numeral 7, elimínese: “y” ; el numeral 8 pasa a ser numeral 9, el numeral 8 dirá: “En los casos de acoso laboral, podrá disponer se efectúen las disculpas públicas de quien cometió la conducta”. Y al final del numeral 8, sustitúyase el punto final por “; y,” (Ley Orgánica Reformatoria a La Ley Orgánica Del Servicio Público Y Al Código Del Trabajo Para Prevenir El Acoso Laboral, 2017).

2.3.4 Reglamento Interno de Trabajo REYBANPAC CL. 2024.

Capítulo sexto: Del comportamiento de los trabajadores.

Art.29.- Se prohíbe a los funcionarios y trabajadores de la empresa, hombres o mujeres, lesionar la dignidad personal de sus jefes, compañeros o subalternos, mediante acciones gestos, ademanes o palabras que conlleven requerimientos insinuaciones de tipo sexual. La inobservancia de esta prohibición, constituye una FALTA GRAVE sancionada en la forma prevista en este reglamento.

La compañía está empeñada en brindar un ambiente libre de acoso laboral, entendiendo como todo comportamiento reiterado y potencialmente lesivo, atentatorio a la dignidad de la persona, que provoque su menoscabo, maltrato, humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral, dentro o fuera del horario de trabajo.

El acoso podrá considerarse como una actuación discriminatoria cuando sea motivado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad cultural, estado civil idioma religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socioeconómica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; cualquier otra distinción personal o colectiva, temporal o permanente, incluyéndola filiación sindical y gremial.

La empresa no tolerará el hostigamiento a trabajadores por parte de los gerentes, supervisores, o compañeros de trabajo e intentará protegerá los compañeros del hostigamiento de personas extraña en el lugar de trabajo, La compañía proveerá una investigación justa, rápida y disciplinada efectiva a los hostigadores.

El hostigamiento incluye conducta verbal, física y visual que cree una intimidación con un ambiente de trabajo hostil o que interfiera con el desempeño del trabajo.

El hostigamiento sexual incluye el solicitar favores sexuales, insinuaciones sexuales no bienvenidas u otras conducta verbal, visual o física de naturaleza sexual cuando:

- a) La sumisión de tal conducta se convertirá en una condición de empleo.
- b) La sumisión o rechazo de tal conducta será usada como un fundamento para tomar decisiones de contratación para un puesto de trabajo; y,
- c) Cuando tal conducta tenga el propósito o efecto de interferir sustancialmente con el desempeño en el trabajo crear o mantener un ambiente de trabajo intimidante, hostil u ofensivo (Reglamento Interno de Reybanpac CL. 2024).

CAPÍTULO III.
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Cada día sabemos más y entendemos menos

Albert Einstein

3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación utilizó varias herramientas, métodos y técnicas de investigación que permitió abordar con más detalle los objetivos planteados a fin de obtener el mayor conjunto de información y con ello responder a los objetivos planteados.

3.1.1 Investigación Aplicada

Permitió llevar un diagnóstico minucioso de clima laboral y su influencia en la satisfacción laboral de la empresa intervenida, esto permitió exponer sus generalidades y el entorno que converge en este planteamiento de la investigación.

3.1.2 Investigación de Campo

Permitió documentar toda la información obtenida de forma directa con los responsables de los diferentes departamentos involucrados en la investigación, mediante la interacción con cada uno de los intervinientes en este trabajo.

3.1.3 Investigación Bibliográfica

Estableció una base de datos sustanciosa amparado en una serie de conceptos teóricos y fundamentados, sobre el tema de investigación. El objetivo principal fue orientar a través de conceptos y teorías relacionadas con el tema de investigación, lo que permitió soportar los datos recabados y fortalecer criterios.

3.2 MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

Dentro de toda investigación, los métodos fueron la base fundamental para obtener información que fue relevante para la investigación y se complementó con otros mecanismos investigativos, los mismos que generaron toda una asociación de acciones que aportaron con resultados en la investigación realizada, para esta investigación se utilizaron los siguientes métodos:

3.2.1 Método Deductivo

Este modelo permitió a partir de una teoría general deducir conclusiones específicas en base a conceptos muy particulares de los involucrados, donde se elaboró predicciones sobre ciertos factores que afectaron la gestión del talento humano en sus conjuntos, y comprobó empíricamente estas predicciones. Así mismo intentó poner a prueba una teoría; Trató de encontrar patrones en los datos mediante la observación lo que validó el modelo como tal.

3.2.2 Método Inductivo

Permitió obtener conclusiones generales a partir de observaciones y datos específicos, lo que expuso y permitió identificar patrones y tendencias en los procesos de gestión de talento humano, el clima organizacional y la satisfacción laboral, siendo de gran notabilidad, los procesos de selección, capacitación, evaluación del desempeño que produjo un grupo de colaboradores más competentes y comprometidos.

3.2.3 Método Analítico

Este método se preocupó por las relaciones causa y efecto, lo que generó una continuación de un estudio descriptivo, la investigación fue más allá de describir las características y trató de analizar y explicar por qué o cómo es que algo sucedió, lo que resultó muy relevante como aporte para esta investigación.

3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

El siguiente trabajo de investigación titulado, “Clima Organizacional y su Influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa REY BANANO DEL PACÍFICO, “REYBANPAC CL”, para el año 2022, se llevó a cabo en la ciudad de Quevedo, km 2 ½ vía a Valencia, en el Edificio central, por tener mayor incidencia en la Administración y la contratación de personal.

REYBANPAC CL., Es la empresa insigne de “Favorita Fruit Company” e inició operaciones el 27 de septiembre de 1977, teniendo como objetivo la exportación de banano, es la empresa líder en la producción y exportación de banano en la Provincia de los Ríos, lo cual incluye ser una de las empresas que mayor participación en el mercado laboral local con más de 6500 puestos de trabajo directos. Las exportaciones efectuadas por Reybanpac han sido de constante crecimiento, desde un millón de cajas exportadas inicialmente a 27 millones en los últimos años, lo que implica tener toda una estructura organizada y bien estructurada de departamentos y con ello también la organización y el

entramado de personas que generan el ambiente de trabajo y un clima organizacional que fue analizado por su componente humano.

3.3.1 Población y muestra

3.3.1.1 Población

Para esta investigación se consideró a la gerente del área de Talento Humano, la subgerente y analistas de ésta área, así como todo el grupo de supervisores que tiene a cargo personal en la empresa, dando un total de 24 colaboradores; sin embargo para fortalecer los criterios e información obtenida en la investigación, se involucró a dos áreas adicionales; El área administrativa (12 trabajadores), que en temas jerárquicos supervisan todas las demás áreas incluyendo Talento Humano, y como refuerzo adicional, al área de Calidad (26 trabajadores) quienes tiene injerencia directa con los colaboradores agrícolas en las Haciendas, ambos departamentos sirvieron de evaluadores, para validar los criterios que se obtuvieron desde el área de Talento Humano, por lo cual suman los intervinientes en este trabajo de investigación, así mismo se realizó una matriz entre las áreas que comparó los datos obtenidos del área intervenida (Talento Humano), y consiguió información de primera mano y permitió emitir los criterios correspondientes.

3.3.1.2 Muestra

La investigación se compuso por la gerente de Talento Humano, la subgerente, los analistas y supervisores de Talento Humano, así como personal de otros departamentos involucrados en la investigación. Con un total de 62 personas implicadas del área de Talento Humano y dos áreas adicionales (Administrativa y Calidad), la muestra a no ser

representativa se omite la aplicación de fórmula estadística y se aplica al 100% de la población. Cabe recalcar que, para exponer una suficiencia en los datos obtenidos, se aplicó el muestreo aleatorio por conveniencia el cual se consideró a todo el personal antes descrito como la población adecuada para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Tabla 1

Población a Intervenir

Personal	Muestra
Gerente de Talento Humano	1
Sub Gerente de Talento Humano	1
Analistas de Talento Humano	6
Supervisores de Talento Humano	16
Departamento Administrativo	12
Departamento de Calidad	26
TOTAL	62

Nota. Fuente: Departamento del Área de Talento Humano de REYBANPAC. CL. Elaborado por: La Autora

3.3.2 Técnicas de Investigación

Se aplicaron las siguientes técnicas:

3.3.2.1 Entrevista

La entrevista como instrumento de obtención de información, cuyo propósito fue el de recabar datos importantes, sin embargo, debido a su flexibilidad permitió obtener información más profunda, detallada, que incluso el entrevistado y entrevistador no tenían identificada, ya que se adaptó al contexto y a las características del entrevistado, se la realizará al Gerente de área de Talento Humano. Para la entrevista sólo se consideró a la gerente de Talento Humano por considerarse relevante para este proyecto.

3.3.2.2 *Observación*

Consistió en observar una realidad desde la perspectiva de los trabajadores, así como el conocimiento del entorno a su actividad laboral, en cuanto a su composición, su percepción y la estructura de cada espacio de trabajo, logrando tener un mayor número de información, en toda la estructura de la investigación.

3.3.3 Instrumento de Investigación

3.3.3.1 *Encuestas*

Por otro lado, se aplicó la encuesta a 61 personas que conformaron la población, (Sin considerar al gerente de talento Humano a quien se entrevistó) considerando que esta técnica fue muy útil porque permitió obtener información de los involucrados, fue muy útil para la investigaciones de opinión y actitud desde varios puntos de vista La encuesta se utilizó para conseguir información acerca de las percepciones de los empleados sobre el clima organización y la satisfacción laboral en la empresa REYBANPAC CL.

3.3.3.2 *Focus Groups*

Esta Técnica permitió exponer y tratar desde diferentes ángulos un tema en particular, se realizó a los 24 integrantes del área de Talento Humano, incluido el Gerente del área, lo que afectó de forma directa a los involucrados, se pudo explorar el tema desde varios ángulos, esto permitió confrontar ideas de los participantes y no a ellos, mediante la formulación de preguntas que fueron de interés general, las respuestas posterior

enriqueció la información y permitió obtener una amplia gama de información entre sus diferentes posturas, se analizó y expuso sus conocimiento sobre el tema.

3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

Esta sección estableció los soportes documentales donde se ampararon el proyecto de investigación, una literatura amplia recopilada de bibliografías, artículos científicos, libros de investigación, revistas, páginas, proyectos, tesis y demás espacios de consulta, sobre el clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral en su entorno de forma general. Cabe destacar que, al tratarse de un tema muy complejo y discutido, existieron diversos conceptos que chocaron entre las conclusiones, pero que generaron resultados muy interesantes para el área involucrada desde los distintos enfoques con lo cual se los analizó|.

Para un mejor análisis y sustento detallado, se dividen en los siguientes:

- ✓ Marco Conceptual (Artículos),
- ✓ Marco Teórico (Libros),
- ✓ Marco Legal (Leyes vigentes).

3.4.1 Fundamentación Conceptual

Una basta información sobre conceptos, se necesitaron para discernir el tema de investigación, el aporte de muchos autores cuya investigaciones sobre temas relacionados apoyaron la temática y fundamentaron sobre la importancia que tiene actualmente el clima organizacional y la satisfacción laboral para la visión de la empresa, desde el punto

de vista humano, y algo en que todos los investigadores concuerdan es que una persona que realiza una tarea en un clima organizacional inadecuado incide directamente en la satisfacción laboral del mismo y por ende en los resultados que genera el individuo, a este enfoque real, la literatura relacionada al tema le ha brindado una extensa importancia y acepta que esta investigación seguirá evolucionando acorde a los nuevos involucrados.

3.4.2 Fundamentación Teórica

Muchas teorías se han visto inmersas en el clima organizacional, entre los factores más involucrados, está el espacio de trabajo, el trato interpersonal, incentivos, y por su puesto las normativas de la empresa. Estas variables influyen el comportamiento de los trabajadores en cualquier empresa, lo que expone que de ser positivo estos factores, la satisfacción laboral se demuestra mediante los resultados, se consiguen los objetivos y se siente un ambiente idóneo para el trabajo de forma interna, muchas teorías afirman que un clima organizacional adecuado, expone una satisfacción laboral idónea lo que se refleja en los resultados.

3.4.3 Fundamentación Legal

Se tomó en cuenta las leyes vigentes, en la Constitución de la Republica del Ecuador, las leyes y normativas del Ministerio de trabajo, los alcances legales que se han establecido sobre el tema de investigación y el Reglamento general interno de la empresa REYBANPAC C.L.

3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información más relevante se obtuvo de la aplicación de herramientas y técnicas de investigación, lo que permitió aportar de forma amplia el tema del Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de la empresa REYBANPAC CL. para el año 2022, lo que resultó necesario aplicar los mecanismos necesarios y adecuados para su desarrollo, lo que provocó que esta información posteriormente ayudó a resolver los objetivos planteados, como las siguientes:

- 1 **Entrevista.** – A la gerente de Talento Humano.
- 2 **Encuesta.**- Aplicada a los dptos. de Talento Humano, Administrativo y de Calidad.
- 3 **Grupos Focales.** - Seccionada al área de Talento Humano.

La información obtenida de la aplicación de estas herramientas de investigación, fueron organizadas, tabuladas y graficadas a fin de brindar un mayor entendimiento y facilidad para expresar los datos, lo que facilitó crear conclusiones y recomendaciones, como guía para el área involucrada.

3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La información recopilada, se procedió a analizarla, procesarla y expresarla. Cada uno de estos datos aportó de manera absoluta a los objetivos planteados y dió luces sobre las generalidades del tema de investigación, para ello la entrevista, se la realizó en hojas electrónica mediante el programa Word, la Encuesta, se utilizó una serie de 10 preguntas

la cual se elaboró en el programa Google Form. Mediante un link se pudo llegar a todo el personal involucrado de forma individual y los grupos focales que permitieron confrontar ideas relacionadas alterna, estos aportes expusieron diferentes puntos de vista de un mismo tema, lo que permitió ampliar conocimientos y estructuras de trabajo que, aunque tenga el mismo propósito, no tienen los mismos medios de desarrollo.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

“No se aprende a caminar siguiendo las reglas. Se aprende caminando y cayendo”

Richard Branson

4.1 CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA “REYBANPAC CL.

El clima organizacional positivo es un factor clave en el éxito de una empresa, dado que influye directamente en el desempeño de sus colaboradores. Este se refiere al ambiente interno que se percibe, se vive y es diario en la vida en una organización, englobando aspectos como las relaciones interpersonales, la cultura organizacional, el liderazgo, la comunicación, el desempeño personal, entre otros.

El área de Talento Humano de la empresa Rey Banano del Pacífico "Reybanpac CL", el clima organizacional expone un papel crucial e inminentemente crítico. Un clima laboral positivo, caracterizado por la confianza entre los colaboradores, el respeto mutuo, la colaboración laboral y la motivación, puede impactar positivamente en el desempeño de los colaboradores. Caso contrario al ser marcado por la desconfianza general, el conflicto de intereses laboral y la falta de comunicación, puede impactar negativamente su desempeño y el clima interno.

Es importante que la empresa “REYBANPAC CL” promueva un clima organizacional favorable en el área de Talento Humano, mejorando el rendimiento de los colaboradores, contribuyendo al logro de objetivos organizacionales y al bienestar general de la empresa. Para lograrlo, es necesario fomentar la comunicación efectiva, establecer políticas y prácticas de recursos humanos. que promuevan el desarrollo y el bienestar común, por ello es fundamental un liderazgo que inspire confianza y motivación en los trabajadores.

4.1.1 Herramienta utilizada para el OE 1, La Entrevista.

Esta herramienta permitió obtener información de primera mano, desde el punto de vista del nivel jerárquico más alto del área a investigar, su propia flexibilidad expone un espacio donde la información fluyó de forma continua, profunda y detallada, este espacio en donde intervino el entrevistado y el entrevistador se convirtió en una conversación interpersonal, donde la empatía del entrevistador expone datos que los involucrados no tenían identificados, se adoptó a la trama y las características propias del entrevistado, con la guía del entrevistador y sus preguntas.

4.1.2 Entrevista a la Ing. Fanny Mendoza Gerente de área de Talento Humano.

Tabla 2

Entrevista a la Gerente del área de Talento Humano de la Empresa REYBANPAC CL.

PREGUNTAS	RESPUESTA	INTERPRETACIÓN
¿Qué impacto tiene el clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de Talento Humano?	Es todo, una persona desmotivada no trabaja por amor a su trabajo, sino que cumple por compromiso, el clima organizacional positivo motiva a realizar un buen trabajo, los compañeros sienten mal cuando su trabajo genera malestar con otros compañeros y eso crea un ambiente tenso y no existe en eso satisfacción laboral sino estrés laboral.	Un clima organizacional positivo influye directamente sobre la satisfacción laboral de los colaboradores, no solo el factor económico sino el ambiente en donde se desempeña cada colaborador impacta en sus acciones.
¿Qué recomendaciones daría para fortalecer el clima organizacional en el área de Talento Humano de REYBANPAC CL?	Motivar al personal, no hablo de recursos, sino que el personal que trabaja con cada colaborador, reconozca ese esfuerzo, reunirse entre compañeros por alguna celebración, fortalecer el compañerismo, crear un ambiente familiar en la oficina, donde los colaboradores se sientan a gusto y	Existen varias recomendaciones las cuales tendrían un impacto positivo para fortalecer el clima organizacional, pero están enfocadas más en lo que puede hacer el área que la empresa en

trabajen con todo el entusiasmo, eso mejoraría mucho el clima laboral en el área.	general, por ello desde el espacio interno fortalecen el clima organizacional
---	--

Nota. Fuente: Gerente del Área de Talento Humano de REYBANPAC. CL. Elaborado por: La Autora

Análisis de la Entrevista: La gerente del área de Talento Humano de la empresa REYBANPAC. CL. Manifestó cuales han sido las acciones y mecanismo que al interior de la empresa han gestionado para mejorar el clima organizacional y generar una satisfacción laboral a todo el persona, expuso que se toman medidas enfocadas en analizar el comportamiento y reacción de los trabajadores frente a las estrategia implementadas por el área, tambien manifestó, que existe desmotivación de parte de muchos trabajadores por temas de la carga horaria, así mismo cuando por efecto del trabajo exponen falencias y omisión de parte de sus compañeros, que afectan el resultado del trabajo en equipo y estas tiene algún grado de afectación económico, lo que provoca cierto distanciamiento entre colaboradores y crea una ambiente tenso, de la misma indicó, que el respeto y la camaradería se ven afectado por cuando no se valora el esfuerzo de cada trabajador sino que se considera parte de sus obligaciones, aunque se esmere por mejorar su trabajo, como aporte final afirmó, que algunos de estos factores han sido analizado y están trabajando en otros proyecto que involucran la satisfacción personal y desde ese aspecto se empoderen cada uno desde sus distinto puestos de trabajo, igual se trabaja en estrategias que mejoren estos indicadores laborales, según manifestó la entrevistada.

4.1.3 Discusión

La relación intrínseca entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es muy fina y significativa. Por una parte, el clima organizacional se refiere al ambiente interno de una empresa, que incluye las percepciones y actitudes de los trabajadores hacia la empresa, su organización, el trabajo y sus compañeros. Por otro lado, la satisfacción laboral se relaciona con el grado de felicidad y satisfacción que experimentan los trabajadores en su trabajo. En el ámbito empresarial toda empresa tiene claro que el clima organizacional positivo o negativo influye directamente sobre el desempeño de sus colaboradores y que áreas tan neurálgicas como la de Talento Humano, son las más sensible porque de esta área depende el manejo del clima organizacional de toda la empresa, como en el caso de Rey Banano del Pacífico “REYBANPAC C.L.

Autores como, Simbron-Espejo & Sanabria-Boudri, (2020), concluyen que en una realidad sumamente competitiva, las organizaciones implementan constantemente diversas herramientas necesarias para mejorar el desempeño de su personal, con la finalidad de alcanzar un buen nivel de productividad, rentabilidad y lograr un posicionamiento empresarial expectante, resulta importante medir y conocer su liderazgo.

Por el contrario a este concepto, Dávila Morán et al., (2021), exponen que las variables clima organizacional y la satisfacción laboral trata de la percepción individual de los individuos frente al conjunto de factores que determinan su estado emocional en el trabajo, pero también en su relación con el resto de los individuos con los cuales desarrolla las actividades propias del cargo, y por ende de la unidad o departamento.

En ese sentido las variables de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral permiten entender que cualquier estímulo que ayude a mejorar la percepción del clima organizacional causará efecto en la satisfacción laboral (Victorio, 2018).

Acorde a este estudio se concuerda con lo expuesto por los autores Dávila Morán et al., (2021) y (Victorio, 2018), al exponer que estos conceptos aportan a los datos que se obtuvieron de la entrevista, al presentar que son variables distintas el clima organizacional de la satisfacción laboral, y que están estrechamente relacionada una de la otra por cuanto el clima organizacional surge de las normas y directrices de la empresa y la satisfacción laboral sobre la conformidad de los empleados sobre su ambiente de trabajo, su remuneración y el trato que recibe, lo que implica para las empresas seguir actualizando la forma de mejorar el clima organizacional para crear un ambiente de satisfacción laboral en el área de Talento Humano.

4.2 MECANISMO APLICADOS POR EL ÁREA DE TALENTO HUMANO QUE INCIDEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA “REYBANPAC C.L.”.

En el año 2022, el área de Talento Humano de la empresa Rey Banano del Pacífico "REYBANPAC C.L." implementó varios mecanismos a fin de motivar el desempeño laboral de sus colaboradores. Estas estrategias fueron diseñadas frente a una nueva realidad por el tema de pandemia, con el objetivo de generar un impacto positivo en la productividad, la satisfacción laboral, el compromiso de los empleados con la organización y de la empresa con ellos.

La empresa se preocupó por crear un ambiente laboral positivo y colaborativo, animando a la integración y al trabajo en equipo, organizó varias actividades y eventos con este propósito. De la misma manera impulsó políticas de flexibilización para adaptarse a las necesidades y expectativas de los empleados. Sin embargo, a pesar de esta serie de acciones y esfuerzos, siguen apareciendo nuevos desafíos que podrían afectar la efectividad de estos mecanismos. Por ello, es necesario realizar un análisis crítico de las estrategias implementadas, identificar las problemáticas existentes y buscar soluciones que permitan mejorar continuamente la motivación y el desempeño laboral en la empresa.

4.2.1 Herramienta utilizada para el OE 2, Encuesta en Google forms.

La encuesta de Google Forms proporcionó información en línea muy relevante que ayudó a resolver el propósito del objetivo planteado.

4.2.2 Encuesta realizada al todo el personal que conforma el Área de Talento Humano de la empresa Rey Banano del Pacífico “REYBANPAC C.L.

Tabla 3

Género de los colaboradores del área de Talento Humano.

PREGUNTA	VARIABLES	DATOS	%
¿A qué Género pertenece?	Femenino	34	56
	Masculino	27	44
	Otros	-	-
TOTALES		61	100%

Nota. Fuente: Encuesta a colaboradores de REYBANPAC C.L., Elaborado por: La Autora.

Interpretación:

La Tabla 3, exponen los géneros que existen en el área de Talento Humano, lo que indica que son 34 personas del género femenino con un 56% del total de la población objeto de estudio y 27 del género masculino con un 44% del total de la población, exponiendo una corta diferencia entre la paridad de géneros en la empresa, basados en el área que se desempeñan.

Tabla 4

Estado Civil de los colaboradores

PREGUNTA	VARIABLES	DATOS	%
¿Estado Civil?	Casado	14	23
	Soltero	37	61
	Unión Libre	10	16
TOTALES		61	100%

Nota. Fuente: Encuesta a colaboradores de área de Talento Humano de REYBANPAC C.L., Elaborado por: La Autora.

Interpretación:

La información de la tabla 4, sobre el estado civil de los colaboradores demuestra que el 61% (37) son solteros, el 23% (14), son casados, y el 16% (10) están en unión de hecho, la condición civil predominante es soltero, lo que llama la atención en esta investigación exponiendo que el ritmo de trabajo ocupa mucho tiempo para la mayoría de empleados.

Tabla 5

Iniciativas o programas que el área de Talento Humano Implementó, para motivar a los trabajadores.

PREGUNTA	VARIABLES	DATOS	%
¿Cuáles fueron las principales iniciativas o programas que el área de Talento Humano implementó en 2022 para motivar a los empleados??	Evaluación de desempeño del personal de la empresa	6	10
	Incentivos basados en el desempeño individual y colectivo	3	4
	Desarrollo de programas de capacitaciones	23	39
	Promoción de crecimiento y desarrollo profesional	12	19
	Reconocimientos por cumplimiento de metas y horarios de trabajo	9	15
	Comunicación Efectiva	5	8
	No hubo mecanismo	4	5
TOTALES		61	100%

Nota. Fuente: Encuesta a colaboradores de REYBANPAC C.L. Elaborado por: La Autora.

Interpretación:

Los datos de la Tabla 5, expone varias opciones sobre las iniciativas o programas que el área de Talento Humano implementó en el 2022 para motivar a los empleados, los resultados más relevantes fueron, Desarrollo de programas de capacitaciones con el 39% (23), la promoción de crecimiento y desarrollo profesional el 19% (12), mientras que los reconocimiento e incentivo por cumplimiento de metas comparte el 15% de forma similar, esto valores reflejan que existe algunas variables que no se están definiendo o los mecanismos fueron selectivos, lo que refleja que no se aplican todos por temas internos.

Tabla 6*Parámetros que evalúa y cualifica su desempeño laboral*

PREGUNTA	VARIABLES	DATOS	%
¿Está de acuerdo con los parámetros que evalúa y cualifica su desempeño laboral?	Totalmente en Desacuerdo	16	26
	En desacuerdo	8	13
	De acuerdo	36	59
	Totalmente de acuerdo	1	2
TOTALES		61	100%

Nota. Fuente: Encuesta a colaboradores de REYBANPAC C.L. Elaborado por: La Autora.

Interpretación:

El resultado de la Tabla 6, demuestran datos referentes a los medios de evaluación y cualificación del desempeño laboral, entre los más relevantes tenemos que el 59% (36), están de acuerdo con los mecanismos utilizados, en contraste el 26 % (16) está totalmente en desacuerdo, al igual que el 13% (8) está en desacuerdo, estos resultados exponen criterios diferentes, aunque prevalece el de acuerdo con un porcentaje alto, también se debe de analizar por qué otros no aprueban estos mecanismos usados en ellos.

Tabla 7

Importancia de los programas de capacitación para contribuir al buen desempeño laboral y mejorar el clima organizacional.

PREGUNTA	VARIABLES	DATOS	%
¿Considera importante los programas de capacitaciones para contribuir un buen desempeño laboral y la mejora del clima organizacional?	Totalmente en Desacuerdo	6	10
	En desacuerdo	-	-
	De acuerdo	20	33
	Totalmente de acuerdo	35	57
TOTALES		61	100%

Nota. Fuente: Encuesta a colaboradores de REYBANPAC C.L. Elaborado por: La Autora.

Interpretación:

La información que se obtuvo de la Tabla 7, trata sobre la importancia de los programas de capacitación para contribuir al buen desempeño laboral y mejorar el clima organizacional en la empresa, lo que indicaron los encuestados fue que están totalmente de acuerdo el 57% (35), de acuerdo el 33% (20) y totalmente en desacuerdo el 10% (6), aunque el 90%, es positivo para los programas, existe ese referente del 10% a ser tomado en cuenta para hacer mejoras, lo que indica que aunque sea una minoría que no está de acuerdo con estos programas, se debe enfocar en esa minoría que quizás está analizando estas estrategias desde un punto de vista diferente.

Tabla 8

Incentivos basados en el desempeño individual y colectivo.

PREGUNTA	VARIABLES	DATOS	%
¿Considera que los incentivos basados en el ejercicio individual y colectivo que la empresa ofrece motivan el desempeño laboral?	Totalmente en Desacuerdo	5	8
	En desacuerdo	5	8
	De acuerdo	35	57
	Totalmente de acuerdo	16	27
TOTALES		61	100%

Nota. Fuente: Encuesta a colaboradores de REYBANPAC C.L. Elaborado por: La Autora.

Interpretación:

Los datos de la tabla 8 expone los datos sobre los incentivos basados en el desempeño individual y colectivo, y genera lo siguiente, el 57% (35), están de acuerdo con los incentivos actuales tanto individual como colectivo, el 27% (16) está totalmente de acuerdo, sin embargo, existe aún ese pequeño margen que no está de acuerdo con estos

parámetros en los incentivos y expone una realidad distante que debe ser analizada cuidadosamente por cuanto, expone un malestar latente.

Tabla 9

Promoción de desarrollo y crecimiento personal en el área de Talento Humano.

PREGUNTA	VARIABLES	DATOS	%
¿Considera excelente la promoción de crecimiento y desarrollo profesional para motivar al área de talento Humano de la empresa?	Totalmente en Desacuerdo	4	7
	En desacuerdo	4	7
	De acuerdo	38	62
	Totalmente de acuerdo	14	23
	Abstinencia de responder	1	-
TOTALES		61	100%

Nota. Fuente: Encuesta a colaboradores de REYBANPAC C.L. Elaborado por: La Autora.

Interpretación:

El resultado de la Tabla 9, manifiesta sobre promoción de desarrollo y crecimiento personal en el área de Talento Humano, los resultados genera que el 62% (38), está de acuerdo con estas normativas internas, el 23%(14) está totalmente de acuerdo, sin embargo existe una variable a tomar en cuenta, un encuestado no respondió esta pregunta lo que varía los porcentajes y una minoría que suma el 14% (8), no considera que cumple las expectativas, lo que indica que existe algún mal referente sobre el tema en cuestión.

Tabla 10*Reconocimiento por cumplimiento de metas individual y en equipo.*

PREGUNTA	VARIABLES	DATOS	%
¿Está de acuerdo con los reconocimientos por cumplimiento de metas individuales y en equipos de trabajo, para fomentar un buen ambiente laboral?	Totalmente en Desacuerdo	4	7
	En desacuerdo	4	7
	De acuerdo	32	53
	Totalmente de acuerdo	21	33
TOTALES		61	100%

Nota. Fuente: Encuesta a colaboradores de REYBANPAC C.L. Elaborado por: La Autora.

Interpretación:

La información que se encontró en la Tabla 10, expone el reconocimiento por cumplimiento de metas de forma individual y en equipo, entre los datos más representativos esta que el 53% (32), considera que estos reconocimientos son adecuados por ello están de acuerdo, mientras el 33% (21) comparte totalmente estos reconocimientos, lo que llama la atención es que aún persiste una minoría que llega al 15% en conjunto que no está conforme con estos, valores a ser analizado por estrategia.

Tabla 11*Consideración del sistema de comunicación de la empresa.*

PREGUNTA	VARIABLES	DATOS	%
¿Considera eficiente el sistema de comunicación de la empresa? Ejemplos (avisos de salida, cambios de horario, otros)	Totalmente en Desacuerdo	4	7
	En desacuerdo	6	10
	De acuerdo	37	61
	Totalmente de acuerdo	13	22
	Abstinencia de responder	1	-
TOTALES		61	100%

Nota. Fuente: Encuesta a colaboradores de REYBANPAC C.L. Elaborado por: La Autora.

Interpretación:

Los valores que expone la tabla 11, sobre la eficiencia en el sistema de comunicación de la empresa, en temas relacionados como avisos de salida, cambios, de horarios, etc. los datos reflejan que el 61% (37), están de acuerdo con el sistema de comunicación interno, el 22% (13) está totalmente de acuerdo, sin embargo un 10% (6), considera que no es adecuado este sistema, existe un encuestado que no respondió la pregunta, lo que refleja incomodidad y se calcula los porcentajes a las respuesta dadas, sin embargo, el análisis que debe ser tomado en cuenta es que existe esa minoría que tiene un malestar con el sistema de comunicación interna.

Tabla 12

Recibir comentarios positivos de los jefes inmediatos

PREGUNTA	VARIABLES	DATOS	%
	Totalmente en Desacuerdo	6	10
¿Recibes regularmente comentarios positivos de su jefe inmediato?	En desacuerdo	4	7
	De acuerdo	37	61
	Totalmente de acuerdo	13	22
	Abstinencia de responder	1	-
TOTALES		61	100%

Nota. Fuente: Encuesta a colaboradores de REYBANPAC C.L. Elaborado por: La Autora.

Interpretación:

El resultado de la Tabla 12, demuestra que los valores obtenidos sobre la pregunta de recibir comentarios positivos de los jefes inmediatos, lo que expuso con mayor relevancia es que el 61% (37), están de acuerdo con esta proceder de los jefes inmediatos, en esa misma línea el 22% (13) está totalmente de acuerdo, así mismo el 10% (6), está totalmente

en desacuerdo, de la misma manera, el 7% está en desacuerdo, y 1 trabajador que no quiso aportar en esta pregunta. por ello se considera que, no les parece adecuados el accionar de los jefes inmediatos, cabe resalta, que dentro del ambiente laboral cuenta mucho la satisfacción de los trabajadores ser reconocido por su trabajo lo que implica que se seguirá esforzando para mantener esa línea.

Tabla 13

Comodidad en el ambiente de trabajo que genera la empresa.

PREGUNTA	VARIABLES	DATOS	%
¿Se siente cómodo con el ambiente de trabajo que se genera en la empresa?	Totalmente en Desacuerdo	4	7
	En desacuerdo	10	16
	De acuerdo	34	56
	Totalmente de acuerdo	13	21
TOTALES		61	100%

Nota. Fuente: Encuesta a colaboradores de REYBANPAC C.L. Elaborado por: La Autora.

Interpretación:

Los resultados de la tabla 12, están relacionados con la comodidad del trabajador del área de Talento Humano en el ambiente que genera la empresa, indica que el 56% (34), están de acuerdo con la comodidad del ambiente, el 21% (13), está totalmente de acuerdo con la pregunta y una minoría aún se resiste a decir que existe comodidad en el ambiente, en ese sentido.

Tabla 14:

Considera excelente las políticas, prácticas y medidas empleadas por la organización y aplicadas por el área de Talento Humano fueron adecuadas en el 2022

PREGUNTA	VARIABLES	DATOS	%
¿Considera excelente que las políticas, prácticas y medidas empleadas por la organización y aplicadas en el área del talento humano fueron las más adecuadas en el año 2022?	Totalmente en Desacuerdo	2	3
	En desacuerdo	4	7
	De acuerdo	43	70
	Totalmente de acuerdo	12	21
TOTALES		61	100%

Nota. Fuente: Encuesta a colaboradores de REYBANPAC C.L. Elaborado por: La Autora.

Interpretación:

En la Tabla 14, trata sobre si se considera excelente que las políticas , prácticas y medidas empleadas por la organización y aplicadas en el área de Talento Humano, fueron las más adecuadas en el año 2022, indica valores interesantes, el 70%(43) está de acuerdo con estas acciones por parte de la empresa, un 21%, está totalmente de acuerdo, en suma tiene un 91% de aprobación, la diferencia se centra en los que consideran que las medidas no fueron las más adecuadas para el 2022, esta minoría expone un malestar a ser analizado.

4.2.2.1 Análisis de la encuestas

La encuesta realizada a los 61 involucrados en el trabajo de investigación expuso varios criterios y entre los departamentos involucrados se pudo corroborar dicha información, existen controversia entre los mecanismos que aplican para mejorar el clima organizacional y que este debería estar enfocado en conseguir que todo el personal de la empresa se vincule directamente a los objetivos de esta. El área de Talento Humano es

una de las áreas más neurálgicas de toda empresa, de aquí parte un reflejo que si esta área funciona de manera adecuada las demás áreas tendrán un funcionamiento similar.

Si bien es cierto que muchos de los mecanismos son aceptado de manera amplia por algunos colaboradores, también es cierto que existe pocos que no les parece idónea la forma en la que se realizan estas estrategias al interior de la empresa, sin embargo ambos resultados de los extremos concuerdan que el área de Talento humano de una empresa es la responsable de implementar mecanismo adecuados para motivar el desempeño laboral de toda la empresa, cabe indicar que si el área encargada del Recurso Humano, no genera mecanismos para motiva a los trabajadores a mejorar su desempeño laboral, no está funcionando adecuadamente esto en base a los diferentes criterios encontrados en la encuesta. En ese sentido la primera área que debe ser motivada es la que gestiona el Talento Humano, y de allí se desprende el resto de áreas, un área de Talento Humano que no genere mecanismos necesarios para motivar el desempeño laboral, no está funcionando correctamente.

Tabla 15

Matriz de representación de indicadores por áreas

VARIABLES	TALENTO HUMANO	ADMINIST.	CALIDAD	RANGO
Parámetros que evalúa y cualifica su desempeño laboral				
Totalmente de Acuerdo	4	6	6	Equivalente
De Acuerdo	9	8	10	Equivalente
En desacuerdo	70	68	68	Equivalente
Totalmente de Desacuerdo	17	16	16	Equivalente
Totales	100%	100%	100%	

Importante los programas de capacitaciones para contribuir un buen desempeño laboral y la mejora del clima organizacional				
Totalmente de Acuerdo	9	12	14	Equivalente
De Acuerdo	-	5	7	Equivalente
En desacuerdo	39	41	36	Equivalente
Totalmente de Desacuerdo	52	42	53	Equivalente
Totales	100%	100%	100%	
Incentivos basados en el desempeño individual y colectivo que la empresa ofrece motiva el desempeño laboral				
Totalmente de Acuerdo	4	7	3	Equivalente
De Acuerdo	4	7	4	Equivalente
En desacuerdo	65	59	62	Equivalente
Totalmente de Desacuerdo	26	27	21	Equivalente
Totales	100%	100%	100%	
Excelencia en la promoción de crecimiento y desarrollo profesional para motivar al área de Talento Humano de la empresa				
Totalmente de Acuerdo	4	7	4	Equivalente
De Acuerdo	4	5	3	Equivalente
En desacuerdo	55	50	56	Equivalente
Totalmente de Desacuerdo	37	38	27	Equivalente
Totales	100%	100%	100%	
Reconocimientos por cumplimiento de metas individuales y en equipos				
Totalmente de Acuerdo	4	4	3	Equivalente
De Acuerdo	4	7	7	Equivalente
En desacuerdo	53	49	55	Equivalente
Totalmente de Desacuerdo	39	40	35	Equivalente
Totales	100%	100%	100%	
Eficiencia en el sistema de comunicación de la empresa. Ejemplos (avisos de salida, cambios de horario, otros)				
Totalmente de Acuerdo	4	3	6	Equivalente
De Acuerdo	14	12	18	Equivalente
En desacuerdo	59	45	49	Equivalente
Totalmente de Desacuerdo	23	40	27	Observado
Totales	100%	100%	100%	
Comentarios positivos de su jefe inmediato				
Totalmente de Acuerdo	18	16	15	Equivalente
De Acuerdo	5	8	4	Equivalente
En desacuerdo	50	53	50	Equivalente
Totalmente de Desacuerdo	27	23	31	Equivalente
Totales	100%	100%	100%	

Comodidad con el ambiente de trabajo que se genera en la empresa				
Totalmente de Acuerdo	4	4	6	Equivalente
De Acuerdo	9	13	8	Equivalente
En desacuerdo	61	66	70	Equivalente
Totalmente de Desacuerdo	26	17	16	Equivalente
Totales	100%	100%	100%	
Políticas, prácticas y medidas empleadas por la organización y aplicadas en el área del Talento Humano fueron adecuadas en el año 2022				
Totalmente de Acuerdo	4	3	9	Equivalente
De Acuerdo	9	3	8	Equivalente
En desacuerdo	70	77	64	Equivalente
Totalmente de Desacuerdo	17	17	19	Equivalente
Totales	100%	100%	100%	

Nota. Fuente: Encuesta a las áreas de Talento Humano, Administrativa y Calidad de REYBANPAC C.L. Quevedo. Elaborado por: La Autora

4.2.2.2 Análisis de la matriz de representación de indicadores

Se procedió a realizar una encuesta a las áreas Administrativa y de Calidad, sobre las preguntas en la escala de Likert, entre las variables que se utilizó, como: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, este cuestionario se realizó, para evaluar el nivel de respuesta que se presentó en el área de Talento Humano, con un margen de diferencia de 10%, es decir si tiene ≤ 10 es EQUIVALENTE, > 10 es OBSERVADO, como una medición de veracidad, sobre el desempeño que realiza esta área, y como las demás áreas le perciben, cabe indicar que algunos investigadores como, Galvis, (2004) sostienen que; El modelo tradicional de empresa ha evolucionado y se requiere de nuevos modelos de gestión veracidad que permitan optimizar los recursos, mejorando los resultados y la rentabilidad. En este análisis caso existe la variable “Eficiencia en el sistema de comunicación de la empresa. Ejemplos (avisos de salida, cambios de horario, otros)” que sobre pasa con más de 10 puntos en comparación con el

área Administrativa, por ello se Observa este dato, aunque en términos generales no varía los resultados.

4.2.3 Discusión

Palacios, (2021) sostiene que el área de Talento Humano debe contar con estrategias de gestión administrativas, las cuales deben ser identificadas e implementadas, esto reflejará ventajas competitivas y habilidades de cada uno de los empleados y trabajadores que se desempeñan en los diferentes cargos, logrando desempeños óptimos dentro de la institución. Apoyando este criterio se indica que la gestión estratégica del talento humano es la responsable dentro de la dimensión del recurso humano donde se logre la contratación del personal idóneo para cada área, de la misma forma el realizar capacitaciones y dotar de los recursos y herramientas básicas para un mejor desenvolvimiento en el entorno laboral y por lo tanto se obtendrá al personal motivado (Lema Yungán et al., 2023).

Al contrario del concepto que indica Vásquez Ramirez, (2017), que la propuesta de un Programa de Gestión del Talento Humano, es un recurso importante en el mejoramiento de esa gestión, lo que se ve reflejada en la mejora de su desempeño laboral a través del desarrollo de capacidades, habilidades, conocimiento, liderazgo, toma de decisiones, productividad, innovación y creatividad. Así mismo autores como Molina et al., (2018) tiende a afirmar que si existen criterios más humanistas y afirman que las empresas deben buscar resultados satisfactorios en cada uno de los subsistemas de talento humano de manera equitativa e igualitaria, sin desmeritar o descartar cada indicador, ya que el sistema busca impactar social, psicológica, económica y organizacionalmente las

actividades del colaborador, redundado en el bienestar del personal hasta en sus hogares, armonizando la calidad de vida integral, procurando la generación de valor, donde el ser vivo es la pieza clave para tal fin.

Los resultados de esta investigación concuerdan con lo descrito por, Palacios, (2021) muy al contrario de lo expuesto por Molina et al., (2018), basado en que la empresa no busca consideraciones personales, sino resultados favorables para la empresa, la encuesta determinó que los mecanismos más utilizados en el área de Talento Humano, para el año 2022 fueron, el desarrollo de programas de capacitaciones y la promoción del crecimiento y desarrollo profesional, estos mecanismo aplicados por la empresa al área de Talento Humano y posteriormente ampliada al resto de la empresa, estos mecanismos fueron aplicados para motivar el desempeño laboral, cabe indicar que fueron el resultados de la implementación estratégica de nivel jerárquico superior, y de absoluta responsabilidad del área de Talento Humano, lo que incide es que no todos los trabajadores de esa área están de acuerdo con estos mecanismo como lo indican las tablas y resultados antes expuestos.

4.3 MEDIOS DE EVALUACIÓN PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA “REYBANPAC C.L.

La evaluación de la satisfacción laboral y el clima organizacional es fundamental para cualquier empresa que busque mejorar el bienestar de sus empleados y fomentar un ambiente de trabajo saludable y productivo. En la empresa REYBANPAC C.L. se utilizan

diversos medios y herramientas para llevar a cabo esta evaluación en el área de Talento Humano, de manera efectiva.

Entre los medios más comunes que se utilizan para evaluar la satisfacción laboral y el clima organizacional de esta área muy importante en la empresa, se encuentran las encuestas, las entrevistas individuales o grupales, entre otros. Se realiza análisis de indicadores como el ausentismo, la rotación de personal y la productividad.

Estos medios permiten recopilar información valiosa sobre la percepción de los empleados respecto a su trabajo, más cuando se trata de los responsables del recurso humano de una empresa, que afecta su ambiente laboral y la cultura organizacional. Esta evaluación de la satisfacción laboral y el clima organizacional en el área de talento humano es un proceso continuo y multidimensional que requiere el uso de diversos medios y herramientas para obtener información relevante y tomar decisiones informadas que contribuyan al bienestar y la eficacia de la organización.

4.3.1 Herramienta Utilizada para el OE 3, Grupos Focales

Los grupos focales o focus Groups, es una técnica cualitativa que permite la confrontación de ideas y no de persona sobre un tema en particular, esta técnica fue aplicada a los colaboradores del área de Talento Humano, donde se conformó grupos homogéneos, a fin de poder obtener una mejor y variada fuente de información, lo que permitió discutir, compartir opiniones, percepciones y experiencias, sobre los medios que se utiliza para evaluar su satisfacción laboral y el clima organizacional.

En ese contexto la evaluación de la satisfacción laboral y el clima organizacional, se utilizó la técnica de grupos focales para obtener una comprensión más profunda de cómo los empleados perciben su ambiente de trabajo, sus relaciones con colegas y superiores, y otros aspectos relacionados con su satisfacción en el trabajo. La moderadora facilitó la discusión, al plantear preguntas abiertas y alentando a los participantes a expresar sus puntos de vista de manera libre y abierta.

4.3.2 Preguntas aplicadas por medio de grupos focales al área de Talento Humano de la empresa Rey Banano del Pacífico “REYBANPAC C.L.

Tabla 16

Métodos o herramientas utilizados para medir la satisfacción laboral.

Pregunta:

1. ¿Qué métodos o herramientas utilizan para medir la satisfacción laboral de los empleados en el área de Talento Humano?

Respuestas:

- ✓ Encuesta de satisfacción donde se recibe información sobre las condiciones del trabajo y su entorno.
- ✓ Entrevistas individuales, para que cada colaborador exponga su sentir sin la presión del resto de compañeros
- ✓ Indicadores de desempeño, esta herramienta, analiza variables como la puntualidad al ingreso, la hora de salida, cumplimiento de metas, la predisposición al trabajo y el compañerismo.

Análisis:

Existe 3 herramientas que utilizan la Empresa Reybanpac C.L. A fin de medir la satisfacción personal del área de Talento Humano, lo que dispone de amplia información de encuestas de satisfacción, entrevista individual y los indicadores de desempeño que dan una clara idea de comportamiento del colaborador y por ende su desempeño en base a su satisfacción laboral.

Nota. Fuente: Grupos Focales del área de Talento Humano de la empresa REYBANPAC C.L.
Elaborado por: La Autora

Tabla 17

Frecuencia de las encuestas o evaluaciones para la satisfacción laboral

Pregunta:

2. ¿Con qué frecuencia se llevan a cabo las encuestas o evaluaciones de satisfacción laboral al área de Talento Humano?

Respuestas:

- ✓ La encuesta de satisfacción es una vez al año, porque hay que replicar en las demás áreas.
 - ✓ La entrevista es porque se genera una baja en la productividad, no tiene fecha sino acorde a las circunstancias que surjan.
 - ✓ Los indicadores de desempeño son al final del año, se realiza un análisis sobre el trabajo y apoyo realizado como dependiente del área de Talento Humano.
-

Análisis:

Los parámetros para realizar las evaluaciones de satisfacción laboral, se realizan una vez al año o dependiendo si surgen algún inconveniente se puede acelerar este proceso, cabe indicar que, como área de Talento Humano, son responsable por ello son los primeros en someterse a este proceso, porque luego deben acompañar a las demás áreas para que realicen el mismo proceso y supervisan su correcta aplicación.

Nota. Fuente: Grupos Focales del área de Talento Humano de la empresa REYBANPAC C.L.
Elaborado por: La Autora

Tabla 18

Indicadores más relevantes para medir el clima organizacional

Pregunta:

3. ¿Qué indicadores consideran más relevante para medir el clima organizacional?

Respuestas:

- ✓ El cumplimiento de metas, individualmente se tiene que cumplir con las metas propuestas.
 - ✓ Los horarios, indican la responsabilidad y la relación de sentirse bien en el trabajo.
 - ✓ El compañerismo, la empatía de apoyar a los compañeros y a las demás áreas,
-

Análisis:

Los mecanismos que sirven como indicadores para medir el clima organizacional en el área de Talento Humano, son el cumplimiento de metas, los horarios de entrada y salida y el compañerismo, cabe indicar que cada una de estas variables fueron las más comunes, a decir de los grupos, cumplir las metas es obligatorio para todos, el horario es fijo de entrada y salida, pero el compañerismo es un plus que se mide de manera cualitativa y se lo genera en base a el pensamiento de los demás compañeros, por ello este incide directamente en el clima organizacional.

Nota. Fuente: Grupos Focales del área de Talento Humano de la empresa REYBANPAC C.L.
Elaborado por: La Autora

Tabla 19

Preguntas que suelen incluir en las encuestas de satisfacción laboral.

Pregunta:

4 ¿Qué tipo de preguntas suelen incluir en las encuestas de satisfacción laboral?

Respuestas:

- ✓ La pregunta más frecuente es como se siente en su puesto de trabajo y en su actividad diaria,
- ✓ Otros interrogantes son sobre su meta y el compañerismo, como siente el apoyo del trabajo en equipo y,
- ✓ También si su salario y horarios de trabajo están acorde a sus necesidades.
- ✓ El trato de los jefes inmediatos y el apoyo de ellos para cumplir su trabajo.

Análisis:

Como área que maneja el recurso humano, es importante estar pendiente de las demás áreas, es por ello que esta área genera inicialmente todos los protocolos para medir la satisfacción de manera interna y posteriormente al resto de la empresa, cabe indicar que las preguntas que realizan para medir esta variable, están vinculadas a su sentir en su espacio de trabajo, la carga diaria, el cumplimiento de metas, el trabajo en equipo, como parte laboral, pero también toca interrogantes personales, como el salario y el trato de los jefes inmediatos, así como la disposición que le brinden para realizar su trabajo, estas variables sin duda influyen mucho en el sentir del colaborador y por ende se refleja en su productividad.

Nota. Fuente: Grupos Focales del área de Talento Humano de la empresa REYBANPAC C.L.
Elaborado por: La Autora

Tabla 20

Recopilación y Análisis de los datos obtenidos en estas encuestas

Pregunta:

5. ¿Cómo se recopilan y analizan los datos obtenidos de estas encuestas?

Respuestas:

- ✓ Se tabulan aleatoriamente y se refleja cual tiene mayor peso o regularidad,
 - ✓ Se socializa posteriormente y se retroalimenta las partes que se considera más débiles,
 - ✓ Mediante las encuestas y entrevistas, se generan cuadros para medir que variables han tenido mayor aceptación o rechazo y los socializamos los datos entre el equipo de forma anónima.
-

Análisis:

Una de las actividades más relevantes es posterior a la obtención de datos mediante el uso de herramientas como la encuesta y la entrevista al área de Talento Humano, es que en base a ello socializan los datos de formas general y entre los mismos colaboradores aportan con ideas para sus posibles soluciones, lo que indica que esta área realiza un análisis, individual y colectivo de los datos recopilados mediante las encuestas.

Nota. Fuente: Grupos Focales del área de Talento Humano de la empresa REYBANPAC C.L.
Elaborado por: La Autora

Tabla 21

Herramienta específica para evaluar el clima organizacional

Pregunta:

6. ¿Utilizan alguna herramienta específica para evaluar el clima organizacional en el área de Talento Humano?

Respuestas:

- ✓ Se utilizan según las necesidades y características propias de área, en nuestro departamento se utiliza más es la encuesta y los grupos para socializarlos
 - ✓ Otra herramienta es la observación directa esto es un apoyo a la encuesta sobre el clima organizacional,
 - ✓ La encuesta prima, pero esta se hace basada en otras herramientas como los indicadores de desempeño, esto es lo que hace que al analizar se genere las preguntas correspondientes a problemas específicos.
-

Análisis:

La herramienta específica que utilizan en el área de Talento Humano, para medir su clima organizacional es la encuesta, pero hay que tomar en cuenta que las preguntas de la encuesta se basan en otros indicadores, como la observación directa de los jefes inmediatos y los indicadores de desempeño entre los que se suman los horarios de ingresos y salidas, es decir la encuesta recoge toda la información que se recopila de otros mecanismos y en base a ello se formulan las preguntas.

Nota. Fuente: Grupos Focales del área de Talento Humano de la empresa REYBANPAC C.L.
Elaborado por: La Autora

Tabla 22

Utilización de resultado para mejorar condiciones en el área de Talento Humano.

Pregunta:

7. ¿Cómo se utilizan los resultados de las evaluaciones de satisfacción laboral en el área de Talento Humano, para mejorar las condiciones de trabajo y el ambiente organizacional?

Respuestas:

- ✓ Una vez que se obtiene la información y se la socializa, se propone mecanismos para en base a esta información generar programas que mermen este inconveniente.
- ✓ Se crea a partir de estos datos soluciones individuales y grupales, cada persona tiene un problema muy propio de sus actividades, aunque realicen el mismo trabajo que otro compañero.
- ✓ Se propone actividades internas, capacitaciones, charlas, actividades recreacionales, compartir, etc.

Análisis:

Los resultados que se obtiene a partir de las herramientas que se utilizan, son la base para proponer desde el área de Talento Humano, a la parte administrativa acciones que vayan encaminadas a mejorar el clima organizacional, desde cada espacio donde se mide la satisfacción de cada colaborador y el desarrollo de sus habilidades, estas propuestas van desde cambios de puestos, mejora salarial, apoyo personal y actividades grupales.

Nota. Fuente: Grupos Focales del área de Talento Humano de la empresa REYBANPAC C.L.
Elaborado por: La Autora

Tabla 23

Papel del departamento de Talento Humano en la satisfacción laboral y el clima laboral

Pregunta:

8. ¿Qué papel juega el departamento de talento humano en la gestión de la satisfacción y el clima laboral en la empresa?

Respuestas:

- ✓ Somos el área que desarrolla los mecanismos para medir estas variables, para garantizar que la empresa siga mejorando,
- ✓ También nos encargamos de todo el Talento Humano, el recurso más importante en una empresa, gestionamos que cada área tenga a la persona adecuada y la preparamos para que se desenvuelva de la mejor manera.
- ✓ El más importante de una empresa, nosotros como área de Talento Humano, administramos, proponemos, seleccionamos, y supervisamos a cada persona en la empresa, para pulir sus talentos, fortalecer conocimiento y explotar su potencial.

Análisis:

Si bien es cierto el área de Talento Humano, es la más neurálgica de una empresa, porque genera las opciones de involucrar a la persona más idónea para un puesto, busca sus debilidades y los mecanismos para fortalecerla, propone capacitaciones, y acompaña al colaborador en sus actividades laborales, recepta quejas laborales, problemas personales que tiendan a afectar el buen desarrollo de las actividades de la empresa, por ello esta área es considerada una de las más neurálgicas.

Nota. Fuente: Grupos Focales del área de Talento Humano de la empresa REYBANPAC C.L.
Elaborado por: La Autora

Tabla 24

Retroalimentación y seguimiento de las acciones implementadas.

Pregunta:

9. ¿Existe algún proceso de retroalimentación o seguimiento después de implementar acciones para mejorar el clima organizacional?

Respuestas:

- ✓ La comunicación es una de las formas de retroalimentar las acciones que se están tomando, cada miembro del área de Talento Humano, expone desde su realidad lo que piensa y siente de estas acciones.
 - ✓ Si se realizan evaluaciones aleatorias para medir resultados y si estos han sufrido algún cambio desde la implementación hasta la fecha.
-

-
- ✓ Se genera las acciones para mejorar el clima organizacional con un tiempo estimado de uno o dos meses y se socializa posteriormente sobre los inconvenientes, los efectos, el sentir de los trabajadores y de ser necesario se retroalimenta en reuniones las ideas principales que sirvan para mejorar el área.

Análisis:

La retroalimentación es un tema correctivo, lo que implica que el área de Talento Humano, una vez que genera las acciones para mejorar el clima organizacional, procede a dar un tiempo prudente y con ello evaluar si estas acciones han tenido el resultado esperado, en caso de ser positivo o negativo, se socializa y posteriormente se toma los correctivos mediante una retroalimentación de sus procesos lo que genera un seguimiento para que el efecto de estas actividades tenga el resultado esperado para lo cual fue implementada.

Nota. Fuente: Grupos Focales del área de Talento Humano de la empresa REYBANPAC C.L.
Elaborado por: La Autora

Tabla 25

Retos del área de Talento Humano para evaluar satisfacción laboral y clima organizacional.

Pregunta:

10. ¿Qué retos enfrenta el área de Talento Humano, para evaluar y mejorar la satisfacción laboral y el clima organizacional?

Respuestas:

- ✓ Muchas veces el tiempo de los colaboradores, por sus actividades, no permite realizar acciones adecuadas
 - ✓ La participación y el compromiso de mejorar individualmente, de no sólo venir y cumplir con algo sino apoyar a que todos cumplamos
 - ✓ También existe resistencia de las personas de decir la realidad por un tema de retaliación que pueda surgir de mandos superiores o de los mismos compañeros.
 - ✓ Una medición exacta de lo que impide tener un buen clima organizacional, porque no existe en su totalidad satisfacción laboral, por ello se vuelven mecanizados y eso afecta a la larga.
-

Análisis:

Los retos del área de Talento Humano, para mejorar la satisfacción laboral del departamento es que existe ciertas complicaciones de tiempo y actividades que chocan con horarios de una minoría, por ello se solicita con anticipación que tenga el tiempo y la predisposición de participar, con ello se debe tomar en cuenta que la satisfacción laboral y el clima organizacional es un proceso continuo que requiere tiempo, esfuerzo y dedicación.

Nota. Fuente: Grupos Focales del área de Talento Humano de la empresa REYBANPAC C.L. Elaborado por: La Autora

Tabla 26*Involucramiento de los mandos superiores en el área de Talento Humano*

Pregunta:

11. ¿Qué tan involucrados están los líderes y gerentes en la evaluación y mejora del clima organizacional en el área de Talento Humano?

Respuestas:

- ✓ Muchas veces existe la participación de los mandos superiores, se dan un espacio para ver cómo se evalúa al área de Talento Humano, se los invita de hecho, saben que esto repercute en toda la empresa,
- ✓ Otros niveles se dan el tiempo de conversar con los trabajadores del área y pedir alguna opinión sobre ciertas cosas a mejorar en los colaboradores, eso incentiva a los trabajadores.
- ✓ Algunos jefes superiores, solo miden resultados, pero emiten comentarios que ayudan a seguir mejorando.

Análisis:

Acorde a las respuestas, existe una preocupación latente de los mandos superiores de la gerente y sus jefes, de que el clima organizacional mejore en el área de Talento Humano, porque ellos son la réplica hacia el resto de la empresa, aunque tiene sus propias actividades, saben que esta área debe estar funcionando adecuadamente si quieren que las demás áreas le sigan, por ello la mayoría se da el tiempo de motivar y pedir un esfuerzo mayor en mejorar la calidad laboral que tienen los empleados, mermar los elementos negativos y fortalecer el talento de cada colaborador.

Nota. Fuente: Grupos Focales del área de Talento Humano de la empresa REYBANPAC C.L. Elaborado por: La Autora

4.3.3 Discusión

Los grupos focales generaron valiosa información acerca de los medios para evaluar la satisfacción laboral y el clima organizacional, estos aportes fueron analizados y expuestos lo más relevantes y que concordaban con el sentir de la mayoría de involucrados, cabe recalcar que se expuso una realidad donde cada miembro del área de Talento Humano, tenía muy claro el significado de cada variable, por ello su aporte enriqueció esta investigación, en base a los siguientes conceptos:

- ✓ **La satisfacción laboral** se refiere al grado en que los empleados se sienten contentos, motivados y comprometidos con su trabajo y con la organización.
- ✓ **El clima organizacional**, por otro lado, se refiere al ambiente psicológico y emocional que se percibe en la empresa, y que influye en el comportamiento y desempeño de los empleados.

Según, Victorio, (2018) sostiene que el involucramiento laboral y la satisfacción laboral son factores que permiten un mejor clima organizacional teniendo trabajadores más implicados con el desarrollo de la organización. Otros aportes indican que se trata de la percepción individual de los individuos frente al conjunto de factores que determinan su estado emocional frente al trabajo, pero también en su relación con el resto de los individuos con los cuales desarrolla las actividades propias del cargo, y por ende de la unidad o departamento; demuestran la relevancia del ser humano como actor principal de los procesos organizacionales y de su impacto en los resultados esperados a corto, mediano y largo plazo (Dávila et al., 2021)

Contrariamente Bayas, (2022), refiere que mientras más elevado es el factor de organización del trabajo, mayor es la satisfacción y el clima organizacional; Además sostiene que los estudios sustentan la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en el entorno laboral como factores determinantes sobre las necesidades y el ajuste en el trabajo, que alcanzan correlación entre la eficacia administrativa. Otros aportes no ven a la cultura organizacional negativa o la insatisfacción laboral como una norma de empresas no competitivas, sino que recae mayor fuerza en la administración; así se sostiene que el diseño de estrategias para lograr ventajas competitivas en las organizaciones constituye una de las tareas de mayor responsabilidad que deben atender los administradores en los tiempos actuales, debido a que de las acciones que se lleven a cabo depende el futuro de la empresa en cuanto al cumplimiento de objetivos, desarrollo de políticas y alcance de metas establecidas, en un entorno caracterizado por mayor competencia (Méndez et al., 2018).

Los resultados del presente trabajo de investigación van acorde a los criterios de Victorio, (2018) citado por (Dávila et al., 2021), Ambos aspectos están estrechamente relacionados, ya que un buen clima organizacional suele estar asociado con altos niveles de satisfacción laboral. Cuando los empleados se sienten valorados, escuchados y tienen buenas relaciones con sus compañeros y superiores, tienden a estar más satisfechos con su trabajo. Cabe destacar que el involucramiento laboral mantiene una relación directa con la satisfacción laboral. Por lo tanto, se corroboró que los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa y satisfechos con las funciones que realizan. De esta manera se probó que su ambiente laboral es un factor importante para sentirse bien emocionalmente y para realizar un buen trabajo.

Para llegar a este resultado en REYBANPAC C.L., debe evaluar la satisfacción laboral y el clima organizacional, la cual sus estrategias son retroalimentada por medios y mecanismo que ayudan a tener información relevante, como la encuesta, la información obtenida expone que las preguntas de la encuestas son alimentadas por varios factores, como la observación directa, entrevistas, indicadores de desempeño, y la socialización de problemas, son parámetros que nutren las preguntas que van a ser involucradas en la encuesta y sirven posteriormente para formular estrategias que sirvan para medir el clima organizacional y la satisfacción laboral del área de Talento Humano la empresa y posteriormente ser replicadas a otras áreas.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La edad, por si sola, no hace a nadie mejor ni más sabio,
sólo acentúa lo que cada uno ha sido siempre.

Isabel Allende

5.1 CONCLUSIONES

Las conclusiones son el resultado de la investigación realizada en este proyecto, por ello se exponen las siguientes.

- ✓ Existe un efecto directo entre el clima organizacional de la empresa y el desempeño laboral de los trabajadores, esta Causa/Efecto, surge de las normas y directrices aplica a los colaboradores del área de Talento Humano, lo que sostiene desde la gerencia de Talento Humano, que los colaboradores, sienten que el clima organizacional de la empresa es adecuado para su desempeño.
- ✓ Los mecanismos aplicados por el área de Talento Humano, fueron, el desarrollo de programas de capacitaciones, la promoción del crecimiento y desarrollo profesional, estas estrategias fueron positivas en el desempeño laboral de los colaboradores, el 91% de los encuestados afirman esta teoría, el restante porcentaje espera que se consideren mejores mecanismos a los ya utilizados.
- ✓ La Empresa utiliza 3 parámetros para evaluar las posibles debilidades en la satisfacción laboral y el clima organización, estos son, la encuesta de satisfacción, por medio de entrevistas individuales y los indicadores de desempeño, los mismos que sirven como parámetro de medición desde el área de Talento Humano, y acorde a estos resultados, generar estrategia y acciones como medio correctivos.

5.2 RECOMENDACIONES

El fruto de un trabajo de investigación es emitir ideas concretas, realizables y de impacto para mejorar la empresa o el lugar intervenido, basado en esto se expone las siguientes recomendaciones.

- ✓ Se debe gestionar jornadas de integración laboral donde se realice grupos de discusión, que tengan la finalidad de aportar con ideas realizables de estrategias para mejorar la comunicación, el trato y la empatía entre compañeros, a fin de corregir las acciones que afecten el clima organizacional y puedan optimizar recursos humanos y materiales para lograr los objetivos Institucionales.

- ✓ Es necesario implementar nuevos mecanismos para el área de Talento Humano, que sirvan para motivar el desempeño laboral mediante estrategias enfocadas a reconocer esfuerzo profesional, la calidad del servicio y el compañerismo, estas estrategias de aplicación semestral, aportarán a las demás áreas y permitirá contar con un equipo más humano, preparado, y empático con los colaboradores.

- ✓ Se debe fortalecer la encuesta como medio de evaluación de ida y vuelta, donde la participación de los empleados se valore y reconozca, tomando en cuenta sus aportes, como base, para generar nuevas estrategias de evaluación, que sirva para analizar la parte humana de los colaboradores creando un impacto positivo en la cultura organizacional y la satisfacción laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acero Montoya, M. A. (2020). Estrés Laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento. In *Acero Montoya, María Alejandra* (Vol. 2507, Issue Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento). <https://doi.org/10.1016/j.tmaid.2020.101607><https://doi.org/10.1016/j.ijsu.2020.02.034><https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/cjag.12228><https://doi.org/10.1016/j.ssci.2020.104773><https://doi.org/10.1016/j.jinf.2020.04.011><https://doi.org/10.1016/j.jinf.2020.04.011>
- Alcudia, M., Cristina, A., Rosa, L., & Ovando Asbinia, S. (2020). Comunicación Asertiva para Mejorar el Clima Laboral en las Organizaciones Públicas Assertive Communication to Improve the Working Climate in Public Organizations. *Hitos de Ciencias Económicas y Administrativas*, 27(78), 276–293.
- Arnaldo, M., Villegas, F., Moreira, J., & Gaibor, A. (2021). Revista Conrado, 17(80) , 371-381. *Conrado*, 17(80), 371–381. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v17n80/1990-8644-rc-17-80-371.pdf>
- Asamblea Nacional, (2008). (2008a). *Constitución de la república del ecuador*. 1–219.
- Asamblea Nacional, (2008). (2008b). *Constitución del ecuador*. SEPS.
- Bayas, M. C. (2022). (2022). *Bayas Mesa, M. C. (2022). Estrategias de clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los GAD´S municipales* (Vol. 4, Issue 1).
- Bencomo, O. B. B., & Suazo, V. G. (2021). Producción agrícola alternativa en empresas bananeras de la provincia El Oro, Ecuador. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 4(S1), 6-11. (n.d.). *Producción agrícola*.
- Bogataj, D., & Bogataj, M. (2017). Age management of human resources. *Proceedings*

- of the 14th International Symposium on Operational Research, SOR 2017, 2017-
Septe*, 235–241. <https://doi.org/10.1201/9781315369051-4>
- Carrasco, Curay Naylah, Chavez, A. jahel. (2022). Facultad De Ciencias Empresariales
Facultad De Ciencias Empresariales. *Proceso de Gestion de Compras de La
Empresa Cencosud S.A. Metro*, 1, 67. <https://bit.ly/3BXwq5b>
- Chancusi, S., Delgado, M., Ortega, D., & . (2021). Políticas de prevención de la seguridad
y salud ocupacional en el Ecuador (Riesgo Laboral). *Paper Knowledge . Toward a
Media History of Documents*, 7(2), 1–18. [http://www.joi.isoss.net/PDFs/Vol-7-no-
2-2021/03_J_ISOSS_7_2.pdf](http://www.joi.isoss.net/PDFs/Vol-7-no-2-2021/03_J_ISOSS_7_2.pdf)
- Chávez-haro, M. M. (2020). *Gestão administrativa a partir dos processos de empresas
agrícolas no Equador*. 5, 16–29.
- Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés
laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la
provincia de Concepción. *Ciencia & Trabajo*, 20(63), 178–186.
<https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>
- Cruz-Zuñiga, N., Alonso Castillo, M. M., Armendáriz-García, N. A., & Lima Rodríguez,
J. S. (2021). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de
la industria. Una revisión sistemática. *Revista Espanola de Salud Publica*, 95.
- Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E. D. C., Ruiz Nizama, J. L., & Guanilo Paredes, C.
E. (2021). Organizational climate and job satisfaction in a peruvian industrial
company. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(Special Issue 5), 663–677.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
- Diaz Muñoz, G. A., Dolores, M., & Lombeida, Q. (2021). *Gestión Joven La gestión del
talento humano y su influencia en la productividad de la organización*. 22, 29–48.

- Enrique, P., Gomariz, Z., El, Y., Ojeda, A., Esther, Y., Nogueira, M., & León, A. M. (2021). *Procedimiento para el análisis de la rotación del personal Procedure for analyzing employee turnover*. 8(1), 29–41.
- Franco, J., & Bedoya, Z. (2018). Analysis of human talent models applied at SMEs. *Revista CEA*, 4(7), 85–101.
- Galvis, O. de J. M. (2004). Modelos Para Evaluacion de Gestion de Empresas Industriales del Subsector de Cosméticos. *Estudios Gerenciales*, 25–46.
- Guzmán, P. (2018). *La Agricultura Familiar frente al modelo extractivista de desarrollo rural en Colombia*. 21, 144–154.
- Lema Yungán, J. S., González Garcés, L. E., & GuerreroVelasgui, C. A. (2023). Gestión estratégica del talento humano en el mejoramiento del desempeño laboral en el sector textil en la ciudad de Ambato. *Journal of Science and Research* , 8(1), 1–19.
- Ley Orgánica Reformatoria a La Ley Orgánica Del Servicio Público Y Al Código Del Trabajo Para Prevenir El Acoso Laboral. (2017). *Ley Orgánica Reformatoria a La Ley Orgánica Del Servicio Público Y Al Código Del Trabajo Para Prevenir El Acoso Laboral*. 116, 3–6.
- López, M., & Purihuamán, C. (2018). Ucv Hacer. *UCV HACER - Revista de Investigación y Cultura*, 7(Habilidades Gerenciales en una consultora de obras: un análisis cualitativo), 25–34. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6586430>
- Lourdes, A., Armenteros, I., Maricela, J., & Esperón, T. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional Approaching the organizational climate. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), 197–209.
- Marco, F , Loguzzo, H Y Fedi, J. (2016). *I ntroducción a la en las O rganizaciones*. <http://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion->

gestion-y-administracion-organizaciones.pdf%0Ahttps://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf%0Ahttp://

- Méndez, V. M., Méndez, L., & Cruz, A. J. (2018). La importancia de la administración en las organizaciones como forma para lograr competitividad. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 150–155. <http://www.eumed.net/rev/caribe/2018/01/administracion-organizaciones.html>
- Mero-Vélez, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de La Investigación y Publicación En Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X . Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 3(8), 84–102. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>
- Mex, S. P., & Mex, S. P. (1994). *Mendoza-mart~nez, m.c., m.i.s.s/3' mar~ a rosario*. 2.
- Molina, R. I. R., Antúnez, J. V. V., & Tapias, B. A. H. (2018). Process of talent management strategic human. *Opcion*, 34(Special Issue 18), 2076–2101.
- Olinda, K., & Mori, C. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215(2), 684–703. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Olivera-Garay, Y. J., Leyva-Cubillas, L. L., & Napán-Yactayo, A. C. (2021). Organizational climate and its influence on the work performance of workers. *Revista Científica de La UCSA*, 8(2), 3–12. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Osorio, J. E., & Cárdenas Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*,

13(1), 81. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>

- Palacios, I. (2021). *Gestión administrativa del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral y trabajadores de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo*. 75. <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/a6d6946a-48cc-4e29-849a-ac8bf15b382f/content>
- Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Cientific*, 3(7), 177–192.
- Peralta, S. P. (2019). *Aporte del sector agropecuario a la economía del Ecuador . Análisis crítico de su evolución en el período de dolarización . Años 2000 – 2016. January 2000*.
- Pilingua, L., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio de caso Hardepex Cía Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de La Administración - Ecuador*, XVI(28), 1–25. <https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686/2177>
- Pineda Henao, A. E. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 7(1), 9–25. <https://doi.org/10.22579/23463910.182>
- Porras Velásquez, N. R. (2017). Análisis de la relación entre la salud mental y el malestar humano en el trabajo. *Equidad y Desarrollo*, 29, 161–178. <https://doi.org/10.19052/ed.4173>
- Puma, M. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Ciencia y Desarrollo*, 23(3), 45. <https://doi.org/10.21503/cyd.v23i3.2141>
- Ramirez, E. B. (2021). *Clima organizacional en los procesos de mejora de la calidad universitaria Organizational climate in the university quality improvement*

- processes*. 13(1), 283–289.
- REGISTRO OFICIAL (1997), “Código de trabajo”, Registro Oficial Órgano del Gobierno del Ecuador No. 162, Talleres Gráficos Editora Nacional, Q.-E. (2012). Código del Trabajo Ecuador. *Codigo Del Trabajo*, 138, 159. www.lexis.com.ec
- Rivera, D., Rincón, J., & Flores, S. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE Perception of Organizational Climate: An Analysis from the Macroprocesses of an ESE. *Espacios*, 39, 5.
- Rodríguez-Fernández, L., & Vázquez-Sande, P. (2019). Challenges and perspectives in organizational communication. *Profesional de La Informacion*, 28(5), 1–7. <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.01>
- Simbron-Espejo, S. F., & Sanabria-Boudri, F. M. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *Cienciamatria*, 6(1), 59–83. <https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.295>
- Teresa, J., & Sussoni, V. (2018). *Carrera de Administración LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE COMBUSTIBLES E HIDROCARBUROS , LIMA 2017 ” Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Asesor :*
- Torres-fl, D. (2019). *Estrategia de compensaciones como herramienta de satisfacción laboral Compensation strategy as a job satisfaction tool*. 6(2), 4–9.
- Vásquez Ramirez, S. M. (2017). *Propuesta de un programa de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los funcionarios y servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local-Ferreñafe*. 1–143. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/2508>
- Victorio, E. (2018). La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los

trabajadores del área de operaciones de las tres principales empresas aseguradoras
de Lima 2017. *Repositorio S.I.L.*, 3, 86.

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3667/1/2018_Victorio-Capillo.pdf

Zoila, M., & Mariscal, M. (2019). *No Title*. 1–11.

ANEXOS

ANEXO 1: CERTIFICADO ANTIPLAGIO

MEMORÁNDUM/No 3-FP-UTEQ-2024

Para: Dr. Byron Oviedo Bayas. - Decano de la Facultad de Posgrado de la UTEQ

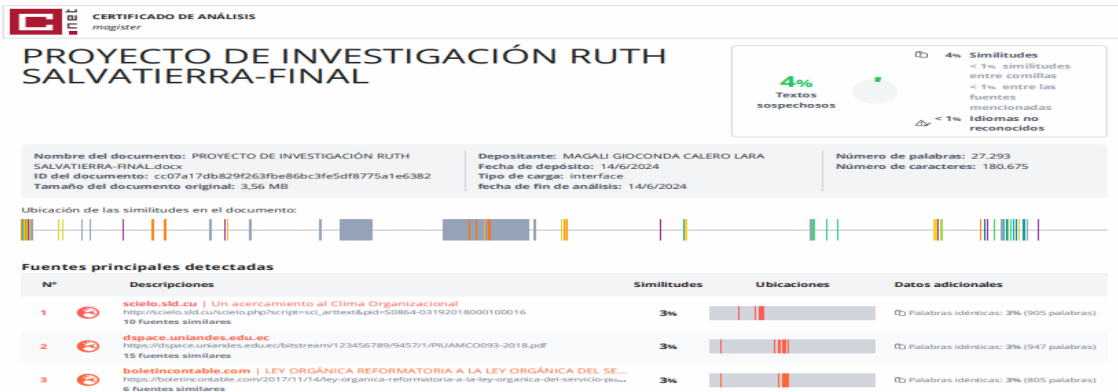
De: Ing. Magali Calero Lara, MSc.

Asunto: Informe certificación **COMPILATIO MAGISTER**

Fecha: Quevedo, 14 junio del 2024.

De mi consideración:

Por medio de la presente sírvase encontrar el proyecto de Investigación con el tema “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA REY BANANO DEL PACÍFICO, “REYBANPAC”, AÑO 2022, elaborado por la ING. RUTH BRIDGETH SALVATIERRA SÁNCHEZ, previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Administración de empresas, MBA., misma que fue elaborado bajo mi dirección, en atención al correo Institucional de fecha 28 de diciembre del 2023. El proyecto de Investigación cumple con los componentes que exige el Reglamento de grados y Titulo de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, a su vez se incluye el informe de **COMPILATIO MAGISTER**, teniendo un **4 %** de similitud y un **96%** de originalidad. Por lo expuesto se solicita le asigne el día y la hora para realizar la sustentación pública ante el tribunal respectivo.



Particular que comunico para los fines pertinentes

Cordialmente.



Firmado electrónicamente por:
**MAGALI
GIOCONDA
CALERO
LARA**

Ing. Magali Calero Lara. MSc

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

ANEXO 2: ENTREVISTA AL GERENTE DE TALENTO HUMANO

Entrevista a la gerente del área de Talento Humano de la empresa REYBANPAC C.L.

Universidad técnica Estatal de Quevedo

Facultad de Posgrado

Maestría en Administración de Empresa

INTERROGANTE	RESPUESTA
¿Cómo definiría el clima organizacional en el área de Talento Humano de REYBANPAC C.L.?	
¿Qué aspectos del clima organizacional consideras más influyentes en el desempeño de los colaboradores?	
¿Qué medidas ha tomado REYBANPAC C.L. para mejorar el clima organizacional en el área de Talento Humano?	
¿Cómo perciben los colaboradores el liderazgo en el área de Talento Humano?	
¿Qué acciones considera podrían mejorar el clima organizacional en el área de Talento Humano?	
¿Cómo afecta el clima organizacional en la retención de talento en Reybanpac C.L.?	
¿Qué papel juega la comunicación interna en el clima organizacional del área de Talento Humano?	
¿Qué estrategias de motivación consideras más efectivas para mejorar el clima organizacional en el área de Talento Humano?	
¿Qué impacto tiene el clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de Talento Humano?	
¿Qué recomendaciones daría para fortalecer el clima organizacional en el área de Talento Humano de REYBANPAC C.L.?	

ANEXO 3: CUESTIONARIO DE ENCUESTA



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema: Clima Organizacional y su Influencia en la satisfacción laboral del Área de Talento Humano de la empresa Rey Banano Del Pacífico, “Reybanpac C.L”, Año 2022.

Dirigido a: ¿trabajadores de la empresa Rey Banano del Pacífico “REYBANPAC C.L.” para el año 2022?

Objetivo: Determinar la manera en que el clima organizacional, influye en la satisfacción laboral acorde al área de talento humano de la empresa Rey Banano del Pacífico “REYBANPAC C.L.”, ¿para el año 2022?

Aclaración: Estimados usuarios a continuación se presenta una encuesta, el uso de los datos provistos por usted serán anónimos y confidenciales, los datos obtenidos serán de uso exclusivo para investigación académica. Es importante recalcar que la investigación está dada para el año 2022-Pos pandemia.

Instrucciones: Responda según su mejor criterio de acuerdo a la siguiente escala.

TD - Totalmente en desacuerdo

ED - En desacuerdo

DA - De acuerdo

TA - Totalmente de acuerdo

Información Socio-demográfica

1. Escoja el género al que pertenece

Femenino

Masculino

2. Seleccione su estado civil

Casada/o -----

Soltero -----

Unión Libre -----

3. ¿Cuáles fueron las principales iniciativas o programas que el área de Talento Humano implementó en 2022 para motivar a los empleados?

- Evaluación de desempeño del personal de la empresa -----
- Incentivos basados en el desempeño individual y colectivo -----
- Desarrollo de programas de capacitaciones -----
- Promoción de crecimiento y desarrollo profesional -----
- Reconocimientos por cumplimiento de metas y horarios de trabajo -----
- Comunicación Efectiva -----
- No hubo mecanismos -----

	TD	ED	DA	TA
4.- ¿Está de acuerdo con los parámetros que evalúa y cualifica su desempeño laboral?				
5 ¿Considera importante los programas de capacitaciones para contribuir un buen desempeño laboral y la mejora del clima organizacional?				
6.- ¿Considera que los incentivos basados en el desempeño individual y colectivo que la empresa ofrece motivan el desempeño laboral?				
7.- ¿Considera excelente la promoción de crecimiento y desarrollo profesional para motivar al área de talento Humano de la empresa?				

8.- ¿Está de acuerdo con los reconocimientos por cumplimiento de metas individuales y en equipos de trabajo, para fomentar un buen ambiente laboral?				
9 ¿Considera eficiente el sistema de comunicación de la empresa? Ejemplos (avisos de salida, cambios de horario, otros)				
10.- ¿Recibes regularmente comentarios positivos de su jefe inmediato?				
11.- ¿Se siente cómodo con el ambiente de trabajo que se genera en la empresa?				
12. ¿Considera excelente que las políticas, prácticas y medidas empleadas por la organización y aplicadas en el área del talento humano fueron las más adecuadas en el año 2022?				

ANEXO 4: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE RESULTADOS.

PREGUNTAS	TD	ED	DA	TA
1.- ¿Está de acuerdo con los parámetros que evalúa y cualifica su desempeño laboral?				
2 ¿Considera importante los programas de capacitaciones para contribuir un buen desempeño laboral y la mejora del clima organizacional?				
3.- ¿Considera que los incentivos basados en el desempeño individual y colectivo que la empresa ofrece motiva el desempeño laboral?				
4.- ¿Considera excelente la promoción de crecimiento y desarrollo profesional para motivar al área de talento Humano de la empresa?				
5.- ¿Está de acuerdo con los reconocimientos por cumplimiento de metas individuales y en equipos de trabajo, para fomentar un buen ambiente laboral?				
6 ¿ Considera eficiente el sistema de comunicación de la empresa. Ejemplos (avisos de salida, cambios de horario, otros)?.				
7.- ¿Recibes regularmente comentarios positivos de su jefe inmediato?				
8.-¿Se siente cómodo con el ambiente de trabajo que se genera en la empresa?				
9. ¿Considera excelente que las políticas, prácticas y medidas empleadas por la organización y aplicadas en el área del talento humano fueron las más adecuadas en el año 2022?				

ANEXO 5: FOCUS GROUPS

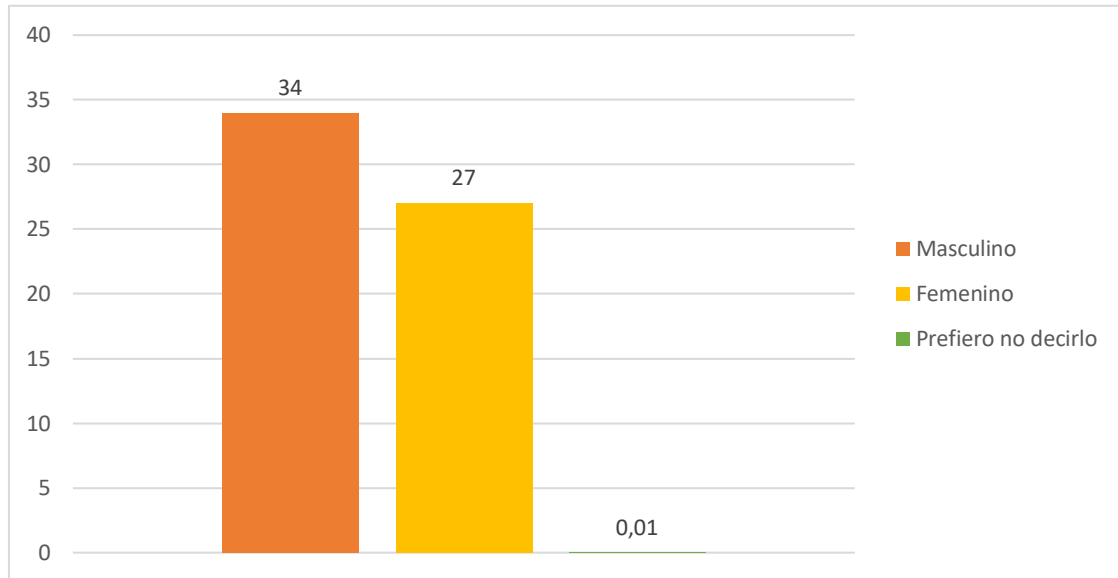
Pregunta:

1. ¿Qué métodos o herramientas utilizan para medir la satisfacción laboral de los empleados en el área de Talento Humano?
2. ¿Con qué frecuencia se llevan a cabo las encuestas o evaluaciones de satisfacción laboral al área de Talento Humano?
3. ¿Qué indicadores consideran más relevante para medir el clima organizacional?
4. ¿Qué tipo de preguntas suelen incluir en las encuestas de satisfacción laboral?
5. ¿Cómo se recopilan y analizan los datos obtenidos de estas encuestas?
6. ¿Utilizan alguna herramienta específica para evaluar el clima organizacional en el área de Talento Humano?
7. ¿Cómo se utilizan los resultados de las evaluaciones de satisfacción laboral en el área de Talento Humano, para mejorar las condiciones de trabajo y el ambiente organizacional?
8. ¿Qué papel juega el departamento de talento humano en la gestión de la satisfacción y el clima laboral en la empresa?
9. ¿Existe algún proceso de retroalimentación o seguimiento después de implementar acciones para mejorar el clima organizacional?
10. ¿Qué retos enfrenta el área de Talento Humano, para evaluar y mejorar la satisfacción laboral y el clima organizacional?
11. ¿Qué tan involucrados están los líderes y gerentes en la evaluación y mejora del clima organizacional en el área de Talento Humano?

ANEXO 6: FIGURAS

Figura 1

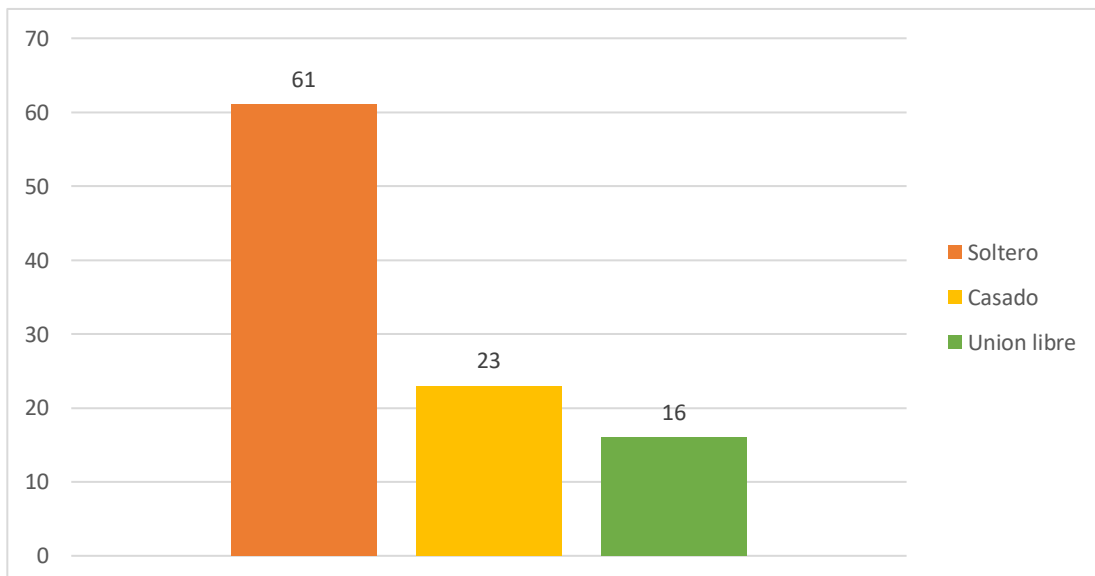
Género de los colaboradores del área de Talento Humano.



Nota. Fuente: Encuesta a colaboradores de REYBANPAC C.L., Quevedo. Elaborado por: La Autora.

Figura 2

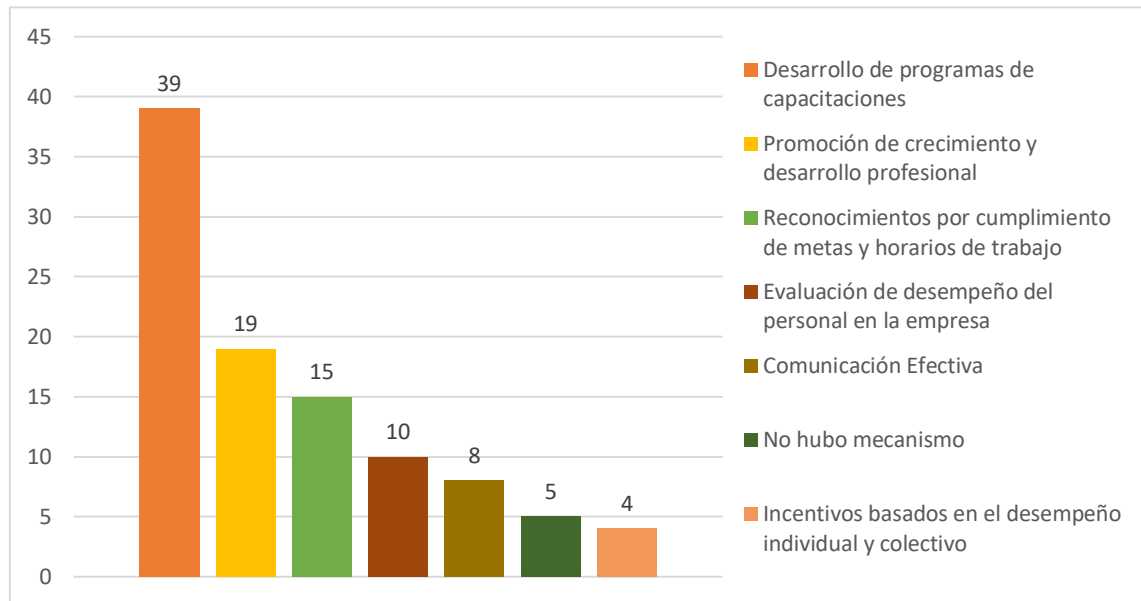
Estado civil de los colaboradores



Nota. Fuente: Encuesta a colaboradores de REYBANPAC C.L., Quevedo. Elaborado por: La Autora.

Figura 3

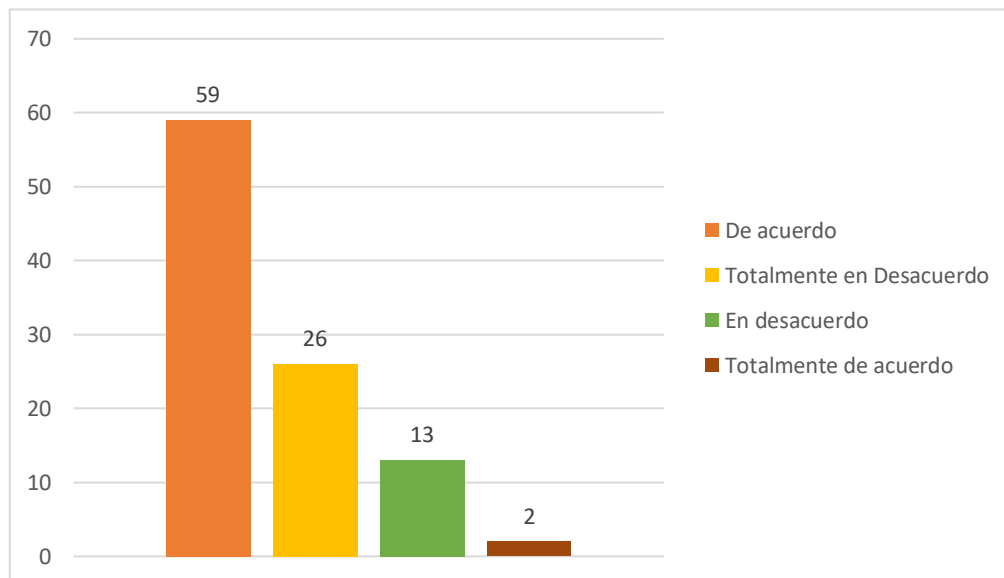
Iniciativas o programas que el área de TTH Implementó, para motivar a los trabajadores.



Nota. Fuente: Encuesta a colaboradores de REYBANPAC C.L., Quevedo. Elaborado por: La Autora.

Figura 4

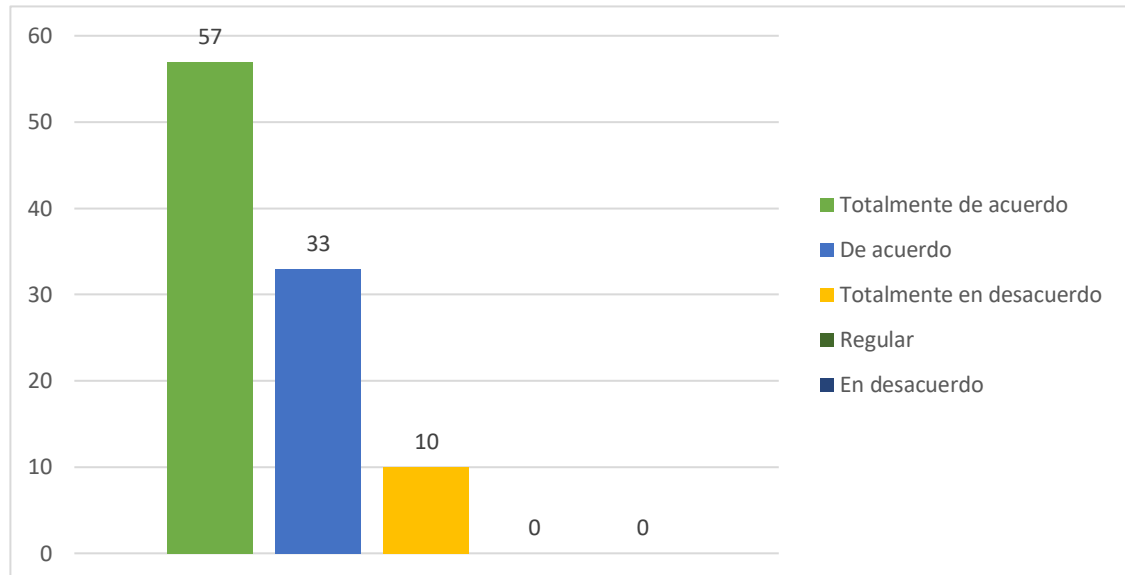
Parámetros que evalúa y cualifica su desempeño laboral



Nota. Fuente: Encuesta a colaboradores de REYBANPAC C.L., Quevedo. Elaborado por: La Autora.

Figura 5

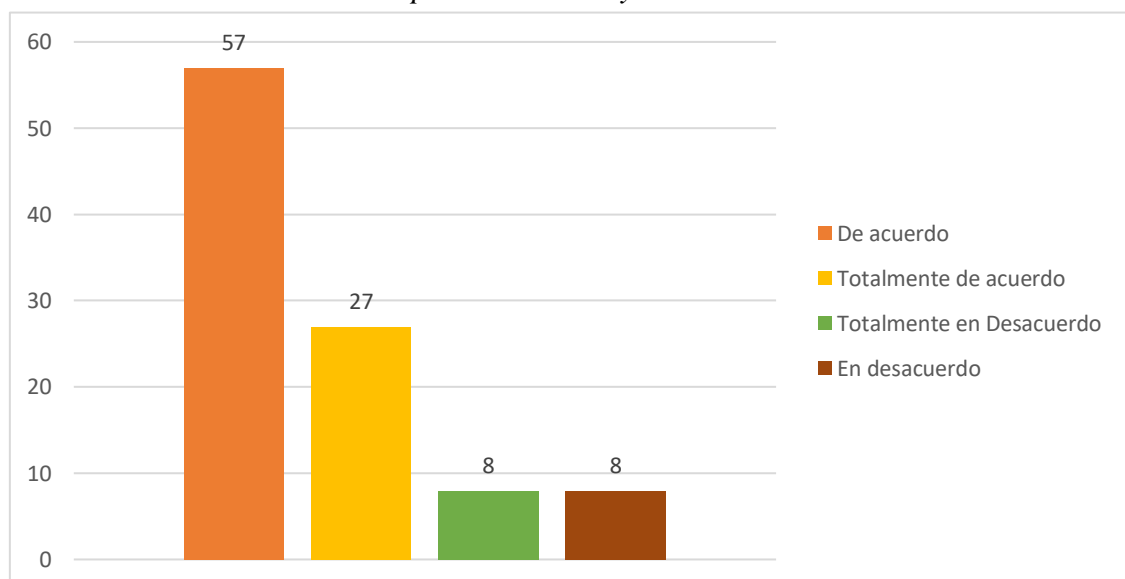
Importancia de los programas de capacitación para contribuir al buen desempeño laboral y mejorar el clima organizacional.



Nota. Fuente: Encuesta a colaboradores de REYBANPAC C.L., Quevedo. Elaborado por: La Autora.

Figura 6

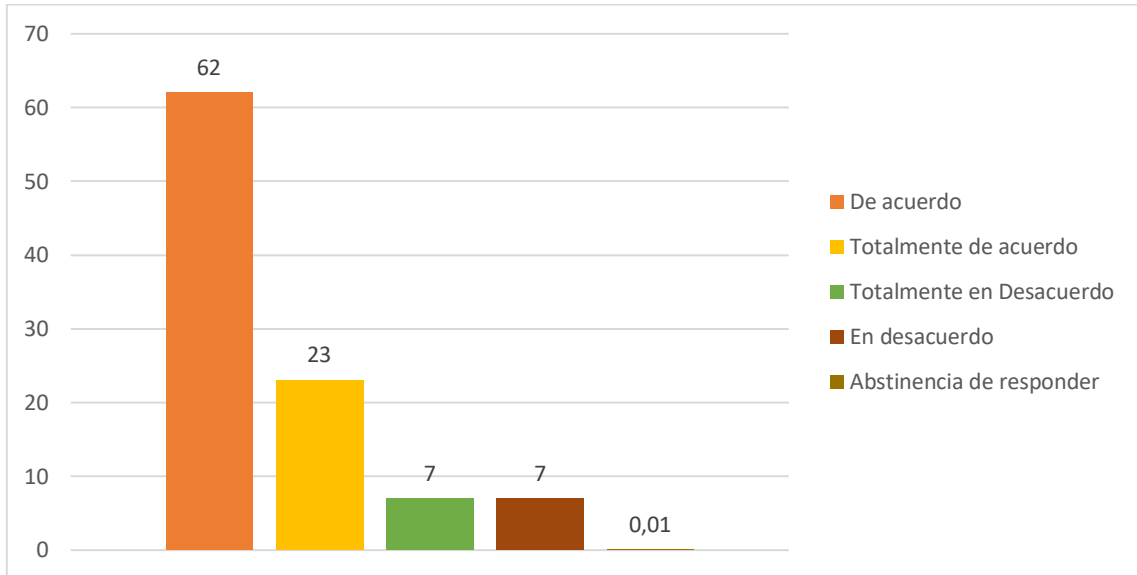
Incentivos basados en el desempeño individual y colectivo.



Nota. Fuente: Encuesta a colaboradores de REYBANPAC C.L., Quevedo. Elaborado por: La Autora.

Figura 7

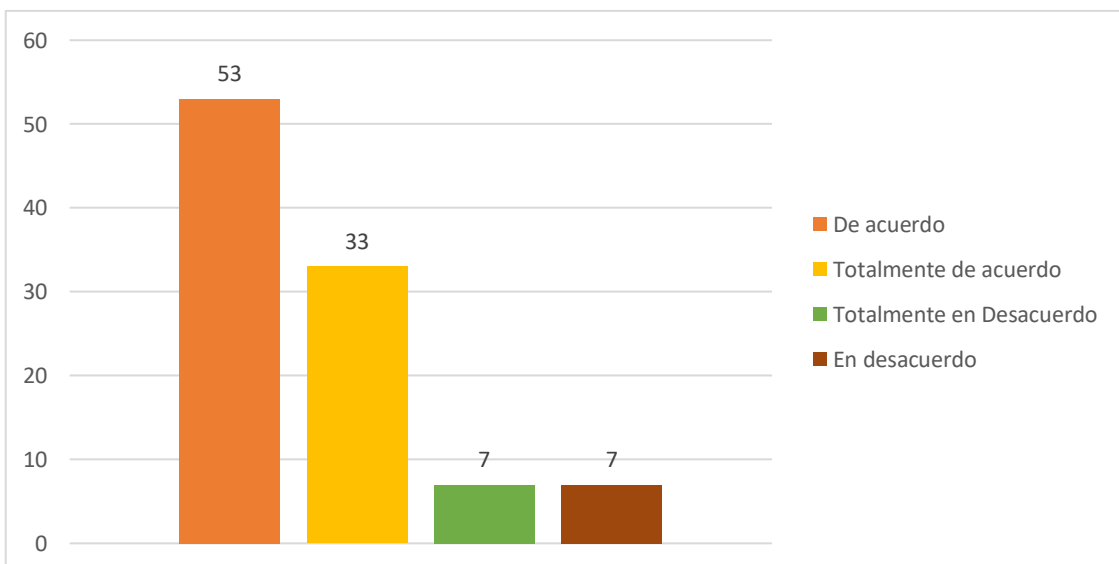
Promoción de desarrollo y crecimiento personal en el área de Talento Humano.



Nota. Fuente: Encuesta a colaboradores de REYBANPAC C.L., Quevedo. Elaborado por: La Autora.

Figura 8

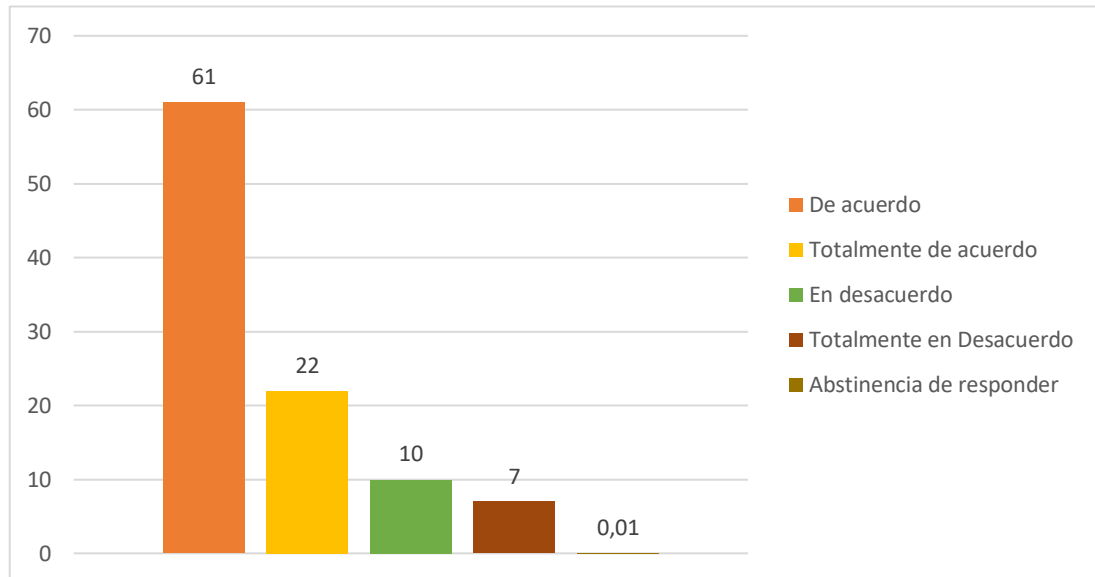
Reconocimiento por cumplimiento de metas individual y en equipo.



Nota. Fuente: Encuesta a colaboradores de REYBANPAC C.L., Quevedo. Elaborado por: La Autora

Figura 9

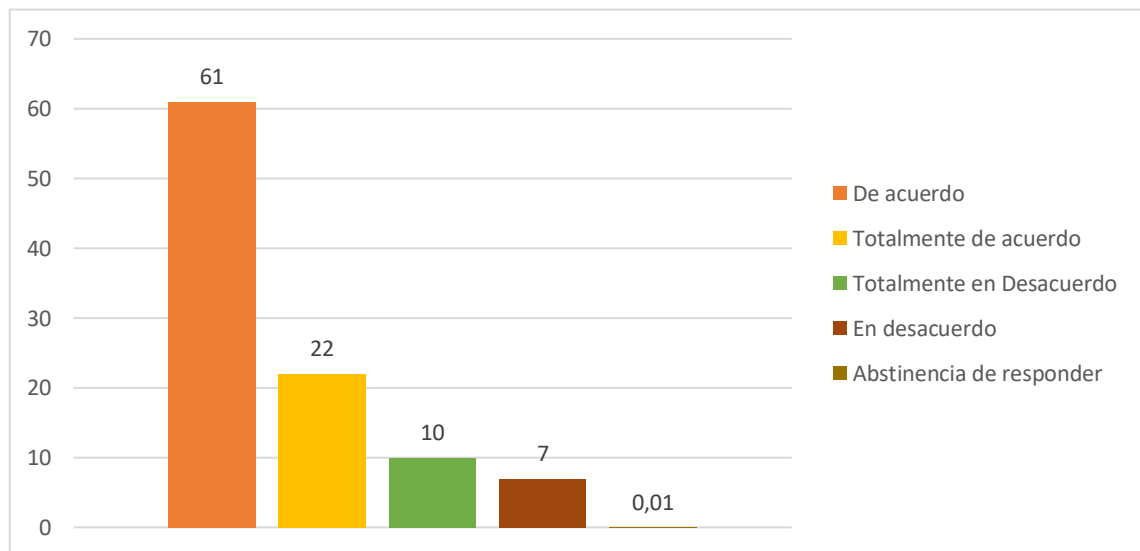
Consideración del sistema de comunicación de la empresa.



Nota. Fuente: Encuesta a colaboradores de REYBANPAC C.L., Quevedo. Elaborado por: La Autora.

Figura 10

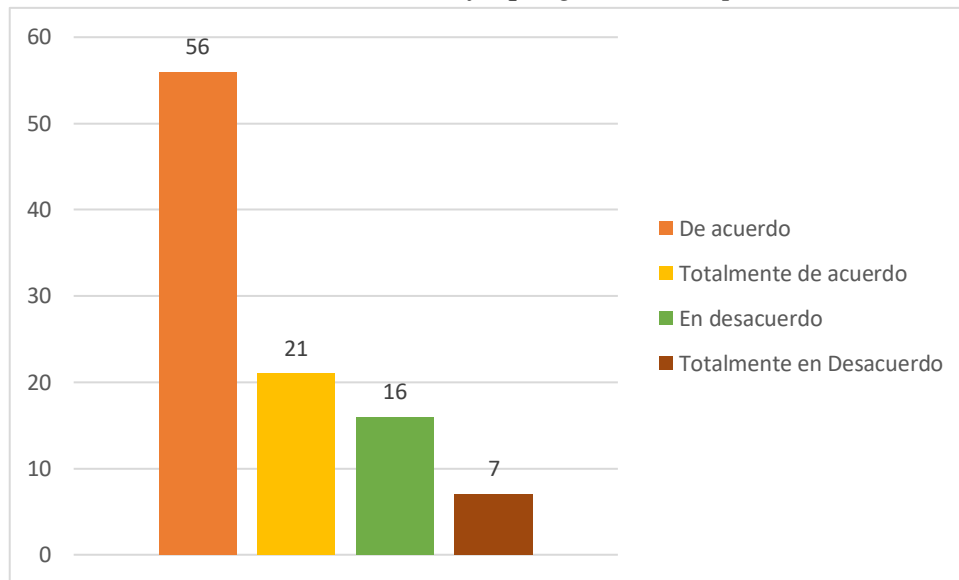
Recibir comentarios positivos de los jefes inmediatos



Nota. Fuente: Encuesta a colaboradores de REYBANPAC C.L., Quevedo. Elaborado por: La Autora.

Figura 11

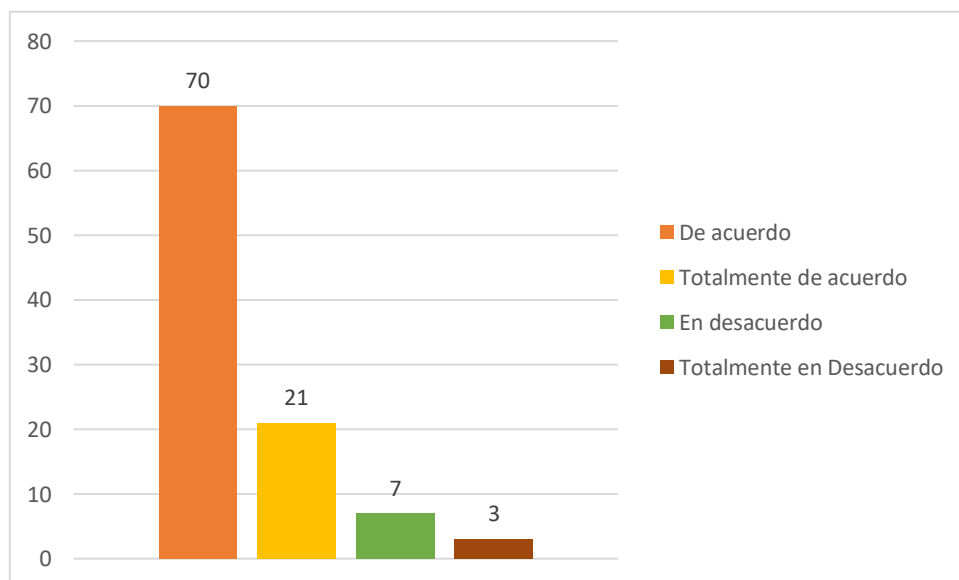
Comodidad en el ambiente de trabajo que genera la empresa.



Nota. Fuente: Encuesta a colaboradores de REYBANPAC C.L., Quevedo. Elaborado por: La Autora.

Figura 12

Considera excelente las políticas, prácticas y medidas empleadas por la organización y aplicadas por el área de Talento Humano fueron adecuadas en el 2022.



Nota. Fuente: Encuesta a colaboradores de REYBANPAC C.L., Quevedo. Elaborado por: La Autora.

ANEXO 7 : CARTA DE ACEPTACIÓN PARA ELABORAR EL PROYECTO.

Quevedo, 4 de enero de 2024

Sra. Ing. Fanny Mendoza MSc.
Gerente de Talento Humano de la empresa RYBANPAC CL.
Ciudad.

De mis consideraciones.

Por medio de la presente me dirijo a Ud. para solicitarle en calidad de estudiante de la Maestría en Administración de Empresas de la facultad de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, así también indicarle que me encuentro en proceso de realizar mi proyecto de investigación con el tema "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA REY BANANO DEL PACÍFICO C.L.", área que muy acertadamente Ud. dirige.


Dentro de este proceso de investigación se requiere interactuar con Ud. como responsables del área, los involucrados y demás personal con la finalidad de obtener información pertinente para llevar a buen término este trabajo, cabe indicar que una vez terminado se someterá a las autoridades competentes de la Universidad, a fin de permitirme entregarle una copia que sirva de apoyo para su futuras acciones de su área.

Por la favorable que me brinde al presente documento me permito agradecerle desde ya. Augurándole éxitos en sus labores.

Atte.

Bridget Salvatierra
Ruth Salvatierra Sánchez

Posgradista

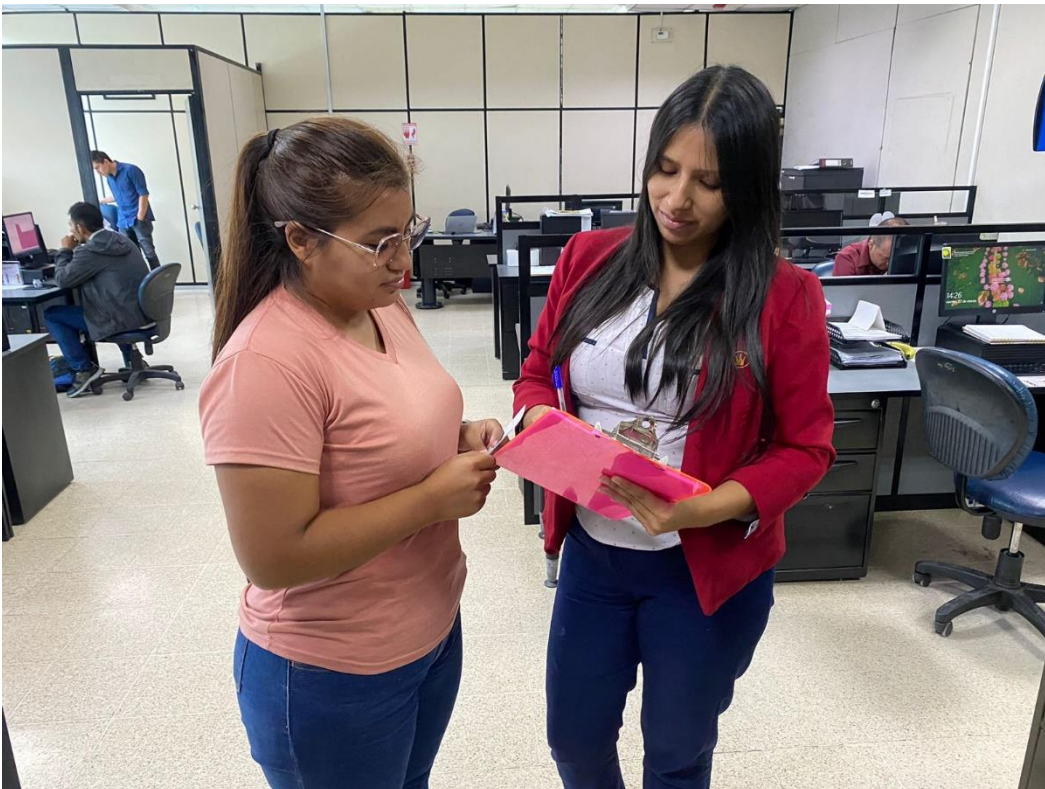


REYBANPAC
Asesoría
Recibe el documento.
04-ENERO-2024

ANEXO 8: SOPORTE FOTOGRÁFICO



Entrevista a la Gerente de Talento Humano



Encuesta a personal del Área de Talento Humano



Encuesta a Personal de Otros departamentos involucrados en el proyecto



Grupos Focales del área de Talento Humano