



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE  
QUEVEDO**

**FACULTAD DE POSGRADO**

**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

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

**TEMA**

EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS  
POLITICAS INTERNAS DE LA EMPRESA NOBOA S.A. AÑO 2023.

**AUTOR:**

ING. MAURICIO ANTONIO MÉNDEZ BRIONES

**DIRECTORA:**

ING. MERCEDES MOREIRA MENÉNDEZ, MSc.

QUEVEDO-- ECUADOR

AÑO - 2024





**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE  
QUEVEDO**

**FACULTAD DE POSGRADO**

**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

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

**TEMA**

EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS  
POLITICAS INTERNAS DE LA EMPRESA NOBOA S.A. AÑO 2023.

**AUTOR:**

ING. MAURICIO ANTONIO MÉNDEZ BRIONES

**DIRECTORA:**

ING. MERCEDES MOREIRA MENÉNDEZ, MSc.

QUEVEDO-- ECUADOR

AÑO - 2024

# CERTIFICACIÓN

Ing. Mercedes Moreira Menéndez MSc. Directora del Proyecto de Investigación previo la obtención del Grado Académico de Magister en Administración de Empresas.

## CERTIFICA:

Que el Ing. Méndez Briones Mauricio Antonio, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado: ***“EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS INTERNAS DE LA EMPRESA NOBOA S.A., AÑO 2023”*** el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, 9 de junio, 2024.



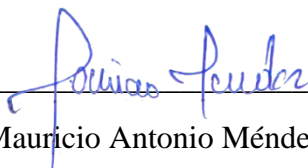
Firmado electrónicamente por:  
**MERCEDES CLEOPATRA  
MOREIRA MENENDEZ**

---

Ing. Mercedes Moreira Menéndez, MSc  
**DIRECTORA DEL PROYECTO**

## **AUTORÍA**

Yo, Méndez Briones Mauricio Antonio, declaro que el presente Proyecto de Investigación titulado: **“EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS INTERNAS DE LA EMPRESA NOBOA S.A., AÑO 2023,”** es de exclusiva autoría y extendiendo los derechos a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, hacer uso del documento como material académico y de consulta.



Ing. Mauricio Antonio Méndez Briones

**AUTOR**

## **DEDICATORIA**

*A mi amada esposa por su constante apoyo, comprensión y amor incondicional a lo largo de este camino de investigación. Tu aliento y paciencia han sido mi mayor motivación.*

*A mis queridos padres, por ser mi fuente de inspiración y enseñarme el valor del trabajo arduo y la dedicación. Su apoyo incondicional y sabios consejos han sido fundamentales en este proyecto.*

*A mis adorables hijas, quienes con su inocencia y alegría han iluminado cada uno de mis días, recordándome siempre la importancia de este trabajo y el impacto que puede tener en el futuro.*

*A mi estimada directora, por su guía experta, liderazgo y confianza en mí durante todo este proceso. Sus conocimientos y orientación han sido fundamentales para alcanzar los objetivos de esta investigación.*

*Este proyecto está dedicado con amor y gratitud a cada uno de ustedes, quienes han sido mis pilares en este viaje hacia el conocimiento y el crecimiento personal y profesional.*

*¡Gracias por estar siempre a mi lado!*

## AGRADECIMIENTO

*Quisiera expresar mi más sincero agradecimiento a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por brindarme la oportunidad de formar parte de su distinguida comunidad académica y por ofrecerme el espacio para desarrollar este proyecto de investigación.*

*Agradezco profundamente a los docentes de la Maestría en Administración de Empresas, cuya dedicación, conocimientos y orientación han sido fundamentales en mi proceso de aprendizaje y crecimiento profesional. Sus enseñanzas han sido invaluablemente enriquecedoras y han contribuido significativamente al desarrollo de este trabajo.*

*A mis apreciados compañeros de curso, quienes han compartido conmigo este viaje académico lleno de desafíos y aprendizajes. Su colaboración, intercambio de ideas y apoyo mutuo han sido de inestimable valor durante todo el proceso.*

*A mi estimada directora, Ing. Mercedes Moreira, por su liderazgo inspirador, sabiduría y apoyo constante a lo largo de este proyecto. Su orientación experta y compromiso con la excelencia han sido una guía invaluable en cada paso del camino.*

*Asimismo, deseo expresar mi profundo agradecimiento a la empresa NOBOA S.A. por brindarme la oportunidad de investigar en su entorno laboral. Su colaboración y disposición para compartir información han sido fundamentales para el desarrollo de este estudio.*

*A mi amada familia, en especial a mi esposa, y mis hijas, por su inquebrantable apoyo, comprensión y amor a lo largo de este viaje académico. Sin su aliento y respaldo, este logro no habría sido posible.*

*¡Gracias por ser parte de este importante capítulo de mi vida!*

## **PRÓLOGO**

En cualquier organización, hay múltiples factores y estímulos que influyen de manera directa o indirecta en el comportamiento de los individuos. La percepción y el sentimiento que estos estímulos generan en las personas afectan su comportamiento. Estos comportamientos, a su vez, influyen directamente en la cultura y el ambiente que define a cada organización, lo que se refleja en su productividad. Por lo tanto, es un desafío para todas las organizaciones fomentar, fortalecer y cultivar comportamientos saludables que promuevan un entorno laboral positivo. En este sentido, el área de Talento Humano desempeña un papel fundamental como socio estratégico en la resolución de problemas de clima organizacional, la innovación y la mejora continua.

El cumplimiento de políticas internas es necesario y fundamental no se limita simplemente al seguimiento de normativas y procedimientos establecidos por la empresa, sino que se convierte en un indicador clave del clima laboral. Cuando los empleados perciben un entorno donde las políticas son claras, justas y consistentemente aplicadas, se fomenta un sentido de equidad, confianza y compromiso hacia la organización.

En la presente investigación el autor Mauricio Méndez, pone en manifiesto la problemática existente dentro de la Corporación Noboa, evidenciando la incidencia de las políticas internas en el clima laboral, el desarrollo de la misma abarca la contextualización de temáticas importantes referentes a las variables involucradas, de igual forma se detalla información actualizada sobre los factores de clima organizacional basada en diferentes autores.

Convirtiendo esta investigación en una herramienta de gran ayuda para una mejor dirección y gestión pues brinda una guía en la toma de decisiones, de igual forma señala la importancia que tienen las políticas internas y el clima laboral en una empresa para alcanzar las metas propuestas.



Firmado electrónicamente por:  
**NELLY NARCISA  
MANJARREZ FUENTES**

---

Ing. Nelly Manjarrez Fuentes, PhD.

**DOCENTE DE LA UTEQ**

## **RESUMEN**

El presente proyecto de investigación tuvo como objetivo evaluar la relación entre el clima laboral y el cumplimiento de las políticas internas en la Corporación Noboa S.A. El clima laboral se refiere a la percepción de los empleados sobre el entorno de trabajo, incluyendo factores como las relaciones interpersonales, el liderazgo, la comunicación y las condiciones físicas del lugar de trabajo. Las políticas internas y los procedimientos establecidos por la empresa buscan asegurar el cumplimiento y garantizar la eficiencia operativa. La investigación es de carácter exploratoria, documental y descriptiva, se aplicaron los métodos inductivo, deductivo y analítico, las técnicas utilizadas la encuesta y entrevista y documental, para ello se elaboraron la guía de entrevista con 12 preguntas y cuestionario con 45 preguntas en escala Likert, donde Nunca (1), Ocasionalmente (2) Regularmente (3) y Siempre (4), considerando las variables clima laboral con las dimensiones motivación, comunicación, liderazgo, condiciones de trabajo, ambiente laboral y satisfacción laboral; y la aplicación de las políticas interna,. Los resultados muestran un clima laboral y cumplimiento de políticas generalmente positivos, con áreas de mejora en compensación, comunicación y desarrollo profesional. Se destaca una relación coherente entre comunicación, liderazgo y motivación. A partir de estos resultados se plantea mejoras con capacitación, actualización de políticas y estrategias para optimizar el clima, fomentar el compromiso y potenciar la productividad, así como un personal comprometido y satisfecho.

**Palabras Clave:** Condiciones laborales, Políticas, procedimientos, Recursos Humanos, operatividad.

## ABSTRACT

The objective of this research project was to evaluate the relationship between the work environment and compliance with internal policies at Corporación Noboa S.A. The work environment refers to the employees' perception of the work environment, including factors such as interpersonal relationships, leadership, communication and the physical conditions of the workplace. Internal policies and procedures established by the company seek to ensure compliance and guarantee operational efficiency. The research is exploratory, documentary and descriptive, inductive, deductive and analytical methods were applied, the techniques used were the survey and interview and documentary, for this purpose the interview guide with 12 questions and questionnaire with 45 questions in Likert scale, where Never (1), Occasionally (2) Regularly (3) and Always (4), considering the variables work environment with the dimensions motivation, communication, leadership, working conditions, work environment and job satisfaction; and the application of internal policies, were elaborated. The results show a generally positive work climate and compliance with policies, with areas for improvement in compensation, communication and professional development. A consistent relationship between communication, leadership and motivation is highlighted. Based on these results, improvements are proposed with training, updating of policies and strategies to optimize the work climate.

**Key words:** Working conditions, policies, procedures, human resources, operability.

# ÍNDICE

PORTADA .....	i
CONTRAPORTADA .....	iii
CERTIFICACIÓN .....	iv
AUTORÍA.....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
PRÓLOGO.....	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
ÍNDICE .....	xii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xvi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvii
INTRODUCCIÓN .....	xviii
CAPÍTULO I.....	1
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 LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.3.1.    Problemas derivados.....	5

1.4.	DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.5.	OBJETIVOS .....	6
1.5.1.	Objetivo general .....	6
1.5.2.	Objetivos específicos .....	6
1.6.	JUSTIFICACIÓN .....	6
CAPÍTULO II .....		8
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN .....		8
2.1.	FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL .....	9
2.1.1.	Clima Laboral.....	9
2.1.2.	Cumplimiento .....	10
2.1.3.	Políticas internas.....	10
2.1.4.	Participación .....	11
2.1.5.	Comunicación organizacional.....	11
2.1.6.	Liderazgo.....	12
2.1.7.	Motivación laboral.....	12
2.1.8.	Cooperación.....	13
2.1.9.	Responsabilidad corporativa.....	13
2.1.10.	Satisfacción laboral.....	14
2.2.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	14
2.2.1.	Clima Laboral.....	14
2.2.2.	Comportamiento del Clima Laboral .....	15
2.2.3.	Factores que influyen en el Clima Laboral .....	16

2.2.4. Tipos de Clima Laboral .....	19
2.2.5. Dimensiones del Clima Laboral.....	20
2.2.6. Motivación en el Trabajo.....	21
2.2.7. Cumplimiento de Políticas Internas .....	22
2.2.8. Clasificación del Cumplimiento de Políticas Internas.....	25
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	26
2.3.1. Código del Trabajo .....	26
2.3.2. Reglamento Interno de Trabajo .....	30
2.3.3. Manual de Funciones y Responsabilidades.....	32
2.3.4. Beneficios Sociales del Trabajador.....	33
2.3.5. Prohibiciones del Trabajador .....	34
2.3.6. Sanciones del Trabajador.....	35
CAPÍTULO III.....	37
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	37
3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	38
3.1.1. Investigación Exploratoria.....	38
3.1.2. Investigación Descriptiva .....	38
3.1.3. Investigación documental .....	38
3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....	38
3.2.1. Método Inductivo .....	38
3.2.2. Método deductivo.....	39

3.3.CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN .....	39
3.3.1. Población y muestra.....	39
3.3.2.    Técnicas e instrumentos.....	40
3.3.3.    Instrumentos de la investigación.....	40
3.4.    ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO .....	41
3.5.    RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	41
3.6.    PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	42
CAPÍTULO IV .....	43
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	43
4.1. CLIMA LABORAL Y SU EFECTO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA CORPORACIÓN NOBOA S.A. DE QUEVEDO .....	44
4.1.1. Encuesta al personal administrativo de la Corporación Noboa S.A. ....	44
4.2.    GRADO DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS INTERNAS DE LA CORPORACIÓN NOBOA S.A. DE QUEVEDO.....	55
4.2.1.    Las políticas establecidas en la empresa .....	55
4.2.2.    Entrevista al gerente administrativo.....	57
4.3.    RELACIONES CAUSALES ENTRE CLIMA LABORAL Y CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS INTERNAS .....	61
4.3.1.    Encuesta para relacionar clima laboral y políticas internas.....	61
4.4.    DISEÑO DE ESTRATEGIAS EN MEJORA EL CLIMA LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA CORPORACIÓN NOBOA S.A. EN QUEVEDO.....	66

4.4.1. Estrategias para mejorar el clima laboral de la corporación Noboa S.A. ....	66
CAPÍTULO V .....	73
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	73
5.1. CONCLUSIONES .....	74
5.2. RECOMENDACIONES .....	75
BIBLIOGRAFÍA.....	77
ANEXOS.....	85

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	44
Datos Generales del personal administrativo .....	44
Tabla 2.....	55
Políticas institucionales de la Corporación Noboa S.A. ....	55
Tabla 3.....	57
Cumplimiento de políticas internas.....	57
Tabla 4.....	70
Plan de acción en el diseño de estrategias.....	70

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 .....	2
<i>Mapa de Quevedo</i> .....	2
Figura 2 .....	46
<i>Motivación</i> .....	46
Figura 3 .....	47
<i>Comunicación</i> .....	47
Figura 4 .....	48
<i>Compensaciones</i> .....	48
Figura 5 .....	49
<i>Liderazgo</i> .....	49
Figura 7 .....	51
<i>Condiciones de trabajo</i> .....	51
Figura 8 .....	52
<i>Satisfacción</i> .....	52
Figura 10 .....	61
<i>Satisfacción</i> .....	61
Figura 11 .....	63
<i>Aspectos relacionados con el clima laboral</i> .....	63
Figura 12 .....	64
<i>Políticas internas</i> .....	64

## INTRODUCCIÓN

En el dinámico escenario empresarial actual, la gestión efectiva de los recursos humanos se establece como un pilar fundamental para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones. Dentro de este contexto, la Corporación Noboa S.A. en la industria bananera, enfrenta el desafío crucial de entender y optimizar la relación entre el clima laboral y el cumplimiento de sus políticas internas.

El trabajo es la actividad principal del ser humano que coadyuva en la satisfacción de sus necesidades vitales tanto materiales como espirituales<sup>1</sup>. Un elemento clave en el desarrollo del trabajo son las condiciones naturales, físicas, de organización donde se desempeña el trabajador dentro del entorno laboral. El ambiente o clima de trabajo se compone de todos los elementos o factores que pueden influir en la actividad laboral sea una oficina, fábrica o empresa (Pilligua Lucas y Arteaga Ureta , 2019).

El ambiente de trabajo se refiere a las características que rodean a los empleados en el entorno organizacional y que varían de una empresa a otra, reflejando el comportamiento de la organización. Incluye factores externos al individuo que existen en la realidad organizacional. Este ambiente está vinculado con la motivación laboral ya que influye directamente en la satisfacción de los empleados. Cuando trabajan en un ambiente laboral positivo, responden mejor a los estímulos y colaboran más efectivamente con sus superiores para alcanzar los objetivos de la organización, facilitando así el logro de metas compartidas (Cruz-Zuñiga et al., 2021).

La Industria Bananera, conocida por su complejidad logística y su dependencia crítica de condiciones climáticas específicas, presenta desafíos únicos para las

corporaciones que participan en ella. En este escenario, la Corporación Noboa S.A. ha destacado no solo por su éxito comercial, sino también por su compromiso arraigado en valores familiares y en el bienestar de sus colaboradores.

La corporación se enfrenta a una problemática significativa relacionada con la interacción entre el clima laboral y el cumplimiento de las políticas internas. La coexistencia armoniosa de un ambiente de trabajo positivo y la adhesión a las políticas internas es esencial para el buen funcionamiento organizacional. La presente investigación se sumerge en la cuestión central: ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el cumplimiento de las políticas internas en la Corporación Noboa S.A. en el año 2023?

En el transcurso de esta investigación, se presentarán herramientas estratégicas para el fortalecimiento general de la corporación, proporcionando conocimientos profundos, estrategias efectivas y acciones concretas para mejorar la relación entre el clima laboral y el cumplimiento de políticas internas. Esta indagación no solo contribuirá a la gestión interna de la corporación, sino que también se proyecta como un aporte valioso al entendimiento más amplio de la dinámica laboral en la industria bananera y, por extensión, en otras organizaciones enfrentadas a desafíos similares.

El presente proyecto se encuentra estructurado de la siguiente manera:

**Capítulo I**, aquí se presenta el desarrollo de la contextualización de la investigación, estableciendo la problemática del estudio, la formulación del problema, la delimitación de este, así también se establecen los objetivos de la investigación y la justificación del desarrollo de esta.

**Capítulo II**, se presenta la fundamentación teórica, conceptual y legal de la investigación; definiendo en teoría las variables y sus respectivas dimensiones.

**Capítulo III**, en este apartado se presenta la metodología aplicada para el desarrollo de la investigación; estableciendo los tipos, métodos, técnicas y procedimientos para llevar a cabo el estudio.

**Capítulo IV**, presentación de los resultados de la investigación, aquellos datos recolectados a través de entrevistas, encuestas; mismas que fueron realizadas con el fin de resolver los objetivos planteados.

**Capítulo V**, finalmente se determinan las conclusiones y recomendaciones con base a los resultados obtenidos acorde a cada objetivo de investigación y las referencias bibliográficas que respaldan la información teórica y conceptual de la investigación.

**Los nexos** como evidencia aquellos documentos que fueron utilizados para la investigación, tales como: solicitudes, autorizaciones, cuestionarios, entre otros.

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

*“La administración es, sobre todo,  
una práctica donde el arte, la  
ciencia, y el arte se encuentran”*

*Henry Mintzberg*

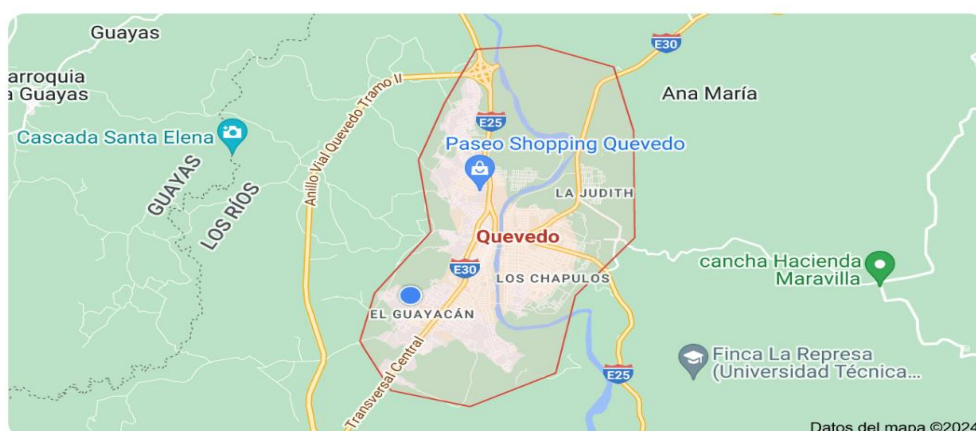
## 1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

En el sector dinámico y altamente competitivo de la industria bananera, el Grupo Noboa se destaca como una entidad líder con una trayectoria consolidada desde su fundación en 1947 por Luis Adolfo Noboa Naranjo. La empresa, con oficinas estratégicamente ubicadas en la zona central del Cantón Quevedo, provincia de Los Ríos, ha forjado su reputación en la producción y comercialización de banano a nivel nacional e internacional.

La Corporación Noboa S.A. fue fundada en 1947 por Luis Adolfo Noboa Naranjo, la Corporación Noboa S.A. ha trascendido las fronteras geográficas y se ha consolidado como un referente en la producción y comercialización de banano a nivel nacional e internacional. Con oficinas estratégicamente ubicadas en el Cantón Quevedo, provincia de Los Ríos, la empresa ha evolucionado no solo como una entidad económica, sino como una entidad que valora profundamente la construcción de corporaciones familiares y relaciones sólidas.

### Figura 1

#### *Mapa de Quevedo*



*Nota:* Google My Maps

El Grupo Noboa comenzó a operar como exportador independiente en 1956, creció rápidamente hasta 1964 y durante los primeros años se mantuvo una participación estacionaria del mercado. Sin embargo, entre 1971 y 1977 la Compañía creció aceleradamente hasta llegar a controlar casi la mitad de las exportaciones del país.

Según la literatura especializada, en los últimos años ha surgido un creciente interés por el fenómeno del clima laboral, conocido también como ambiente laboral o clima organizacional. Los investigadores han abordado este tema complejo desde tres niveles de análisis: en primer lugar, examinando las características de la organización (percepción del ambiente laboral); en segundo lugar, considerando los prejuicios o esquemas cognitivos, es decir, cómo los empleados desarrollan representaciones mentales sobre el funcionamiento de la institución para guiar su comportamiento en diversas situaciones; y finalmente, evaluando las percepciones integradas e interactivas que surgen de la interacción entre el individuo y la situación laboral (Hualcas Aguirre, 2021).

La industria bananera, conocida por su complejidad logística y su dependencia en gran medida de condiciones climáticas específicas, presenta desafíos únicos para las corporaciones que participan en ella. En este contexto, el Grupo Noboa S.A, surgido como un referente, no solo por su éxito comercial, sino también por su enfoque arraigado en la construcción de corporaciones familiares, fundamentadas en lazos sociales sólidos.

## **1.2.SITUACIÓN ACTUAL DEL PROBLEMA**

En los últimos años la empresa ha experimentado inconvenientes respecto a las condiciones laborales inadecuadas, como jornadas laborales extenuantes y entornos laborales inseguros, que resultan en la pérdida de talento clave en la empresa, al no ofrecer un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal. El incumplimiento de las políticas

internas repercute en la eficiencia operativa de los empleados, la escasa socialización afecta en el cumplimiento de los colaboradores, las normas establecidas con el fin de mantener la cohesión, la ética y la efectividad en el entorno laboral.

En este sentido, las políticas internas establecidas inciden en el cumplimiento de las normas con el fin de mantener la cohesión, la ética y la efectividad en el entorno laboral; Sin embargo, la percepción que se tiene sobre el cumplimiento de políticas es el uso de tecnología y herramientas digitales, porque la empresa no cuenta con programas ni procedimientos claros, seguimiento y control adecuado. Además, afecta en un aumento de las violaciones a las políticas, lo que incrementa el riesgo de conflictos laborales, reclamaciones y disputas legales.

Por otra parte, existe escaso reconocimiento a los empleados cuando logran las metas establecidas, lo que afecta la moral y la motivación del personal; referente a la compensación es otro aspecto que repercute en la deficiente dedicación al trabajo, otro aspecto son los incentivos designados para el personal que tiene resultados óptimos que incide positivamente en el rendimiento excepcional, el no brindarlos de forma equitativa afecta en la motivación de los empleados a esforzarse más; actualmente existe una preocupación por parte de los empleados respecto a la remuneración clave en el desempeño del trabajo realizado, preocupación debido a la equidad salarial y la valoración de su labor por parte de la empresa, que le permita tener calidad de vida satisfactoria.

En este contexto una cultura empresarial poco inclusiva en el compromiso y la motivación de los empleados que no valora la diversidad y la inclusión genera discriminación, baja moral y falta de compromiso entre los empleados.

### **1.3.PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el cumplimiento de las políticas internas en la Corporación Noboa SA?

#### **1.3.1. Problemas derivados**

- ¿De qué manera el clima laboral incide en la satisfacción laboral de la Corporación Noboa SA de Quevedo?
- ¿Cuál es el grado de cumplimiento de políticas internas de la Corporación Noboa S.A. de Quevedo?
- ¿Cuáles son las relaciones causales entre clima laboral y cumplimiento de políticas internas?
- ¿De qué manera el diseño de estrategias permita mejorar el clima laboral de los empleados de la Corporación Noboa S.A. de Quevedo?

### **1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

Con el propósito de responder a las preguntas de investigación los límites específicos son descritos a continuación:

**CAMPO:** Ciencias Administrativas

**ÁREA:** Gestión de Recursos Humanos

**LÍNEA:** Administración, Comercio, Economía, Finanzas y Turismo

**LUGAR:** Grupo Noboa SA de Quevedo

**TIEMPO:** Año 2023

## **1.5.OBJETIVOS**

### **1.5.1. Objetivo general**

Evaluar la relación entre el clima laboral y el cumplimiento de las políticas internas en la Corporación Noboa SA.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Analizar el clima laboral y su efecto en la satisfacción laboral de la Corporación Noboa S.A de Quevedo.
- Identificar el grado de cumplimiento de políticas internas de la Corporación Noboa S.A. de Quevedo.
- Determinar las relaciones causales entre clima laboral y cumplimiento de políticas internas.
- Establecer como el diseño de estrategias mejora el clima laboral de los empleados de la Corporación Noboa S.A. en Quevedo.

## **1.6. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación se plantea como una iniciativa esencial y necesaria para abordar los desafíos actuales que enfrenta el Grupo Noboa S.A. En relación con la interacción entre el clima laboral y el cumplimiento de las políticas internas esto va más allá de ser una respuesta puntual a una problemática, sino que específicamente se riga como una herramienta estratégica que no solo fortalecerá integralmente al Grupo Noboa S.A., sino que también impactará positivamente en la calidad de vida y el bienestar de sus colaboradores. También se presentarán herramientas estratégicas para el fortalecimiento general del Grupo Noboa S.A., donde se proporcionará conocimientos profundos, estrategias efectivas y acciones concretas para mejorar la relación entre el clima laboral

y el cumplimiento de políticas internas, asegurando un futuro más sólido y exitoso para la organización.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

*“La cultura corporativa importa.  
Cómo elige la administración tratar  
a su gente impacta en todo-para bien  
o para peor”*

*Simon Sinek*

## **2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL**

### **2.1.1. Clima Laboral**

El clima organizacional se divide en nivel psicológico y nivel organizacional, el primero se utiliza cuando se realiza una investigación individualizada con los empleados de la empresa y el segundo se realiza a nivel organizacional, los cuales miden el grado en que los empleados perciben su experiencia de vida en la compañía. (Pilligua, 2019)

Según Álvarez expuso que el clima organizacional incluye las siguientes variables: actitudes, valores, normas y sentimientos que los empleados encuentran en la empresa para la que trabajan; por lo tanto, el clima organizacional es el resultado de la interacción de motivaciones de intimidad personal. Estímulo desde la empresa y perspectivas que se estimulan en reciprocidad; por lo tanto, consiste en las formas que aparecen en esa estructura, se diferencian de otras estructuras e intervienen en el comportamiento de las personas asociadas a esa empresa. (Pilligua, 2019)

Constituye el ambiente interno de la organización, es decir, la atmósfera psicológica única que existe en cada organización. También se menciona que el concepto de clima organizacional incluye diferentes aspectos de la situación y se superpone en distintos grados, como el tipo de organización, tecnología, políticas, metas operativas, reglamentos internos, etc.; además de promover o castigar actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social. (Chiavenato, 2018).

### **2.1.2. Cumplimiento**

El cumplimiento se refiere a la adherencia sistemática y constante de los individuos y las organizaciones a las normativas, políticas y estándares establecidos, tanto internos como externos, en aras de garantizar la integridad, la transparencia y el buen funcionamiento de las operaciones (Sanchis , 2019).

El cumplimiento es el proceso mediante el cual las empresas aseguran que sus prácticas y operaciones se ajusten a las normativas legales, éticas y reglamentarias pertinentes, con el fin de mitigar riesgos legales, financieros y reputacionales (Agulló Díaz, 2020)

Dorantes (2021) indica que el cumplimiento es el compromiso organizacional con la observancia de las leyes, regulaciones y políticas internas, así como con los principios éticos y las mejores prácticas de la industria, con el objetivo de garantizar la confianza de los stakeholders y el éxito sostenible del negocio.

### **2.1.3. Políticas internas**

Las directrices internas son normativas y pautas establecidas por una entidad con el propósito de dirigir las acciones y decisiones de sus integrantes en aspectos fundamentales como la ética en los negocios, la gestión de riesgos, la excelencia laboral y las relaciones de trabajo (Ricart , 2018). Representan el conjunto de principios, valores y reglas adoptadas por una compañía para orientar la conducta de su personal, fomentar la cohesión organizacional y lograr los objetivos estratégicos de la entidad (Bedoya , 2019).

Las políticas internas son instrumentos de gestión que establecen los lineamientos y procedimientos que regulan las actividades y relaciones dentro de una empresa,

promoviendo la transparencia, la equidad y el cumplimiento de los objetivos corporativos (Bosch , 2020).

#### **2.1.4 Participación**

La implicación de los empleados se relaciona con el nivel en el que estos participan de forma activa en la toma de decisiones, el intercambio de ideas y la contribución al proceso de gestión y mejora continua en la organización (Martínez , 2018). Impulsada como un proceso que busca fomentar el compromiso y la colaboración de los empleados en la planificación, implementación y evaluación de políticas, proyectos y actividades empresariales, la participación promueve un entorno laboral inclusivo y empoderado (Sánchez , 2019).

La participación implica la creación de espacios y mecanismos que permitan a los empleados compartir sus ideas, preocupaciones y opiniones sobre cuestiones relevantes para la empresa, lo que contribuye a fortalecer el sentido de pertenencia, la motivación y el compromiso organizacional (García J. C., 2021).

#### **2.1.5. Comunicación organizacional**

La comunicación organizacional es el proceso mediante el cual se establecen, mantienen y fortalecen los flujos de información tanto formales como informales dentro de una empresa, con el fin de facilitar la coordinación, la toma de decisiones y el logro de los objetivos institucionales (Gutiérrez , 2018).

La comunicación organizacional comprende el conjunto de procesos, herramientas y estrategias utilizadas por una empresa para gestionar y compartir información relevante con sus stakeholders internos y externos, con el propósito de

construir relaciones sólidas, promover el compromiso y fortalecer la imagen corporativa (Ruiz , 2019).

La comunicación organizacional se refiere al intercambio de mensajes, ideas y percepciones que tienen lugar dentro de una empresa, abarcando desde la transmisión de información sobre políticas y procedimientos hasta la construcción de la identidad corporativa y la gestión de crisis (García L. , 2020).

#### **2.1.6. Liderazgo**

La capacidad de liderazgo implica influir en otros para que colaboren con entusiasmo en la consecución de metas compartidas, potenciando sus habilidades y capacidades para alcanzar resultados excepcionales (Maxwell , 2018). En este sentido, el liderazgo se caracteriza por convertir la visión en realidad, motivando a otros a seguir un camino específico, impulsando el cambio y la innovación, y creando un sentido de propósito y significado dentro de la organización (Bennis , 2019). Asimismo, el liderazgo se define como el proceso de influir en otros y movilizarlos hacia un objetivo común, a través de la creación de una visión compartida, el fomento del aprendizaje continuo, y la construcción de relaciones sólidas basadas en la confianza y el respeto (Kotter , 2020).

#### **2.1.7. Motivación laboral**

La motivación laboral se refiere a las fuerzas internas y externas que guían el comportamiento de los empleados para alcanzar metas laborales, influyendo en su nivel de esfuerzo, persistencia y orientación en el trabajo (Latham y Locke, 2018). Esta motivación implica satisfacer tres necesidades psicológicas esenciales: autonomía, competencia y relación. Cuando estas necesidades se cumplen en el ámbito laboral, los empleados experimentan mayor compromiso, bienestar y desempeño (Ryan y Deci ,

2019). Es el impulso interno que lleva a los empleados a buscar crecimiento personal, alcanzar metas significativas y sentirse contribuyentes en su trabajo, mediante la conexión con su propósito, la claridad de expectativas y el reconocimiento adecuado (Fowler, 2020).

#### **2.1.8. Cooperación**

La cooperación es el proceso mediante el cual dos o más individuos o grupos trabajan juntos para alcanzar metas compartidas, colaborando de manera activa y mutuamente beneficiosa, promoviendo la integración de esfuerzos y recursos (Deutsch, 2018). La cooperación es un fenómeno social que surge cuando los individuos interactúan de manera repetida y tienen la oportunidad de aprender y ajustar su comportamiento en función de las acciones de los demás, fomentando la confianza y la reciprocidad a lo largo del tiempo (Axelrod, 2019).

La cooperación en el ámbito laboral se refiere al trabajo conjunto de los empleados y equipos dentro de una organización, donde prevalecen actitudes de ayuda mutua, intercambio de conocimientos y apoyo recíproco, facilitando así el logro de objetivos comunes y el desarrollo del capital humano (Peiró, 2020).

#### **2.1.9. Responsabilidad corporativa**

La responsabilidad corporativa implica el compromiso ético y voluntario de las empresas para contribuir al desarrollo sostenible, considerando cómo sus decisiones y acciones afectan a la sociedad, al medio ambiente y a todas las partes involucradas (Carroll, 2018). Esta responsabilidad abarca las prácticas y acciones que una empresa lleva a cabo para integrar aspectos éticos, sociales y ambientales en sus operaciones comerciales, con el objetivo de crear valor compartido y fomentar el bienestar general de

la sociedad (Crowther y Aras, 2019). Se trata de una gestión integral de los impactos sociales y ambientales de la empresa, que va más allá del cumplimiento legal y económico, incluyendo un compromiso activo con la ética, la transparencia y la rendición de cuentas ante todas las partes interesadas (Blowfield y Murray, 2020).

#### **2.1.10. Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral se refiere al nivel de felicidad y satisfacción que los empleados experimentan en relación con su trabajo y las condiciones en las que se desempeñan, influenciado por factores como el salario, el ambiente laboral, las oportunidades de crecimiento y el reconocimiento. Este concepto se define como la percepción de un individuo sobre la calidad de vida en el trabajo, que puede ser influenciada por aspectos intrínsecos y extrínsecos según autores como (Locke, 2018) y (Luthans, 2019). Se trata de una actitud general, ya sea positiva o negativa, que los empleados tienen hacia su trabajo, reflejando su evaluación subjetiva de diferentes aspectos laborales como la supervisión, las relaciones interpersonales y las oportunidades de desarrollo, según lo planteado por (Spector, 2020)

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1. Clima Laboral**

El diagnóstico del clima laboral proporciona retroalimentación sobre los procesos que socavan el comportamiento organizacional. También nos brinda la oportunidad de proponer planes de mejora dirigidos a cambiar las condiciones y el comportamiento de las personas involucradas, optimizando la motivación y la profesionalidad en la realización de mejoras. En muchos casos, el desempeño se refiere al hecho de que los cambios o mejoras fueron iniciados por las personas involucradas. (Pilligua, 2019)

Recolectaron información valiosa de varios autores, entre los cuales hay tres razones para estudiar el clima organizacional: la primera es desarrollar situaciones ordinarias que puedan eliminar obstáculos y facilitar el logro de las metas organizacionales; en segundo lugar, el valor de ser una evaluación completa, sistemática y global de la organización; en tercer lugar, la autorreflexión de los empleados, que contribuye al trabajo en equipo y a la creación de eficacia organizacional (Ramos León , 2020).

### **2.2.2. Comportamiento del Clima Laboral**

Según (Schermerhorn, 2018), definir el comportamiento organizacional como a las personas y los grupos activos en una organización muestran la interacción entre las personas y la organización. Los comportamientos más importantes en el clima organizacional son:

- Es una disciplina científica aplicada que se ocupa de problemas prácticos y tiene como objetivo ayudar a las personas y organizaciones a alcanzar niveles más altos de desempeño.
- Centrarse en situaciones de emergencia, identificando diferentes situaciones en la organización para que puedan manejarse con el máximo beneficio.

Utilizar métodos científicos para formular hipótesis y generalizaciones sobre la dinámica del comportamiento organizacional y ser responsable de su comprobación empírica. Está estrechamente relacionado con diversos campos de estudio como la teoría organizacional, el desarrollo organizacional y la gestión de personal o recursos humanos (Schermerhorn, 2018).

### 2.2.3. Factores que influyen en el Clima Laboral

Pilligua (2019) identifica nueve factores que se cree que influyen en la formación del clima organizacional: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, normas, conflicto y reconocimiento. Estos factores, que se describen a continuación, crean diferentes tipos de percepciones que afectan directamente la moral de los empleados individuales y, a nivel de equipo, la combinación de todos estos factores crea en última instancia el clima organizacional:

- **Estructura:** incluye la estructura administrativa de la organización, la cual está directamente relacionada con la composición orgánica contenida en el organigrama y se refleja en la denominada estructura orgánica.
- **Responsabilidad:** está influenciada por el grado de supervisión del trabajo y se relaciona con la independencia de quien realiza las actividades asignadas.
- **Recompensas:** Estas recompensas se basan en el trabajo duro y la dedicación a los resultados.
- **Reto:** Ayudar a mantener un ambiente de trabajo saludable y competitivo. •  
Relaciones: Se basan en el respeto en todos los niveles de la organización.
- **Cooperación:** apoyo oportuno entre sí en la empresa para lograr los objetivos de la empresa.
- **Estándares:** Estos parámetros definen el nivel de cumplimiento que razonablemente determinan los integrantes de la empresa.
- **Conflicto:** ocurre como resultado de desacuerdos entre los miembros de la organización.
- **Identidad:** sentido de pertenencia, orgullo de trabajar en la organización, inversión total en el logro de los objetivos marcados. (Pilligua, 2019)

Según Chiavenato (2018) el clima organizacional se refiere a la influencia directa del entorno organizacional sobre las condiciones y factores internos. Además, los factores que afectan la configuración del ambiente de trabajo pueden reflejarse tanto desde aspectos internos como externos. Al respecto, sugirió que el clima organizacional es resultado de los siguientes factores:

- Interacción humana con el entorno físico de la organización y la percepción resultante.
- Factores psicológicos que se encuentran en la interacción humana, como actitudes, creencias, percepciones, motivaciones y expectativas.
- Modos, condiciones y requisitos de funcionamiento.
- Factores culturales organizacionales
- Estilo de gestión y autoridad ejercida por directivos y supervisores.

Además, para Fernández et al., (2022) explican que el clima organizacional está conformado por la interrelación y combinación de los elementos citados a continuación:

- **Individual:** Tenga en cuenta que cada persona es única y tiene principios y valores, personalidad, motivaciones, habilidades, tendencias, actitudes, destrezas y presiones diarias que afectan su ambiente laboral y comportamiento organizacional.
- **Liderazgo:** Demuestra personalidad, estilo e influencia, capacidad para ejecutar, supervisar, gestionar el talento, empoderar y confiar en los subordinados.
- **Grupos:** Reflejado en el liderazgo del equipo, estructura, comunicación, roles y responsabilidades que cada empleado individual desempeña en la organización.

- **Estructura:** Aquí se muestra que la composición del directorio, la estructura orgánica de la empresa, que incluye reglas, comunicación entre las personas, política, relaciones de poder y la carga de trabajo y presión para resolver sus tareas, permitirá un clima complejo.
- **Política de recursos humanos:** Estas incluyen políticas de productividad de los empleados, reconocimiento a su compromiso y esfuerzo, capacitación, ascensos y ascensos, remuneraciones, bonificaciones, administración de sueldos y salarios, beneficios sociales, todas las cuales tienen un impacto particular en el clima laboral (Fernandez y otros, 2022).

Estos autores también involucran los siguientes factores en el clima laboral:

- **Procesos organizacionales:** Esto se refleja en la toma de decisiones, el nivel de comunicación, las relaciones interpersonales, la confianza, el esfuerzo y el esfuerzo al liderar un equipo de trabajo, así como el desempeño general en el desempeño de las tareas del día a día.
- **Factores físicos:** Gracias al desarrollo de la tecnología, las organizaciones actuales cuentan con salas bien diseñadas, equipos modernos y mobiliario ergonómico, oficinas, además de ventilación e iluminación.
- **El primero es el factor** La psicología individual está determinada por procesos psicológicos, como la necesidad de establecer una interacción social o la necesidad de establecer una afinidad.
- **El segundo factor** Define el clima como una percepción colectiva y compartida de la realidad en un grupo donde los aspectos sociales de una tarea se convierten en una fuente de satisfacción constante.

- **El tercer factor** dentro de los factores organizacionales, cada organización tiene sus propias características y características, a veces únicas y excluyentes, que afectan su ambiente o clima interno. El último factor es muy importante porque aquí son particularmente importantes la comunicación y la difusión de políticas, los patrones de toma de decisiones, la estructura organizacional y su impacto en el puesto (Bendezú y otros, 2022).

#### 2.2.4. Tipos de Clima Laboral

Según Angarita y Manzano (2021) indican que los tipos de clima laboral más representativos y comunes son:

- **Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador:** Esto se manifiesta como poca confianza del jefe en sus compañeros y trabajo típico en miedo y amenazas, ya que refleja un ambiente estable, pero comunicación limitada, este tipo es más impulsivo y proactivo.
- **Clima de tipo autoritario: Sistema II -Autoritarismo paternalista:** A diferencia de los jefes anteriores que confiaban más en sus empleados, muchas decisiones se toman en conjunto, aunque la mayoría se toman a nivel gerencial, y el salario rara vez se utiliza como incentivo. Peña, el ambiente es estable y estructurado.
- **Clima de tipo participativo: Sistema III –Consultivo:** Se caracteriza por un ambiente caracterizado por la participación y la confianza entre directivos y empleados. Los operadores también pueden tomar decisiones. La comunicación se desarrolla de forma jerárquica. Las recompensas se utilizan como estrategias de motivación y esfuerzos para satisfacer las necesidades de prestigio. El entorno es dinámico y los medios son dinámicos... la última pieza.

- **Clima de tipo participativo: Sistema IV-Participación en grupo:** Incrementar la confianza entre directivos y empleados, tomar decisiones conjuntas y desarrollar la comunicación horizontal. La comunicación es participativa, la evaluación se basa en el logro de objetivos y la organización está en planificación estratégica (Angarita & Manzano, 2021)

### 2.2.5. Dimensiones del Clima Laboral

Bendezu (2020) señala las siguientes dimensiones del clima laboral:

- **Relaciones interpersonales:** Es una interacción entre dos o más personas, una relación social, y por tanto está sujeta a las leyes y sistemas de interacción social. Ocurre en una variedad de entornos como la familia, grupos de amigos, el matrimonio, el entorno laboral, clubes sociales y deportivos, grupos religiosos y cualquier entorno donde vivan dos o más personas.
- **Estilo de liderazgo:** El estilo es específico, identificable, relativamente aislado y la fuente del éxito o fracaso de un líder. Está relacionado con la intuición, la creatividad, la experiencia y el uso de métodos de calidad. Esto explica por qué algunas personas con los mismos recursos son capaces de conseguir mejores resultados que otras.
- **Pertenencia:** Una sensación de conexión o dependencia que sienten los miembros de una comunidad. Se manifiesta como una tendencia hacia la simpatía y la reciprocidad entre individuos que forman una comunidad y se basan en necesidades sociales.
- **Remuneración:** La compensación es dinero que recibe una persona por su trabajo, entregado por un empleador público o privado a cambio de determinadas

acciones del empleado. Es importante señalar que la relación entre empleador y empleado se rige por el contrato de trabajo y la legislación laboral.

- **Disponibilidad de recursos:** Se ha descubierto que situaciones inusuales pueden generar desacuerdos o irritación entre los empleados, lo que puede afectar el esfuerzo laboral y, a su vez, los indicadores financieros por hora. empleados y prevención de riesgos. La disponibilidad de recursos es fundamental para que los empleados se sientan cómodos en el trabajo.
- **Estabilidad laboral:** Mientras el trabajador no invoque ninguna de las causales legales de despido, tiene derecho a conservar su puesto de trabajo; Mientras no cause ninguna de las causas anteriores, el empleador está obligado a mantenerlo en el empleo. Despedido.
- **Claridad y Coherencia de Dirección:** Sin visión, claridad, alineación y dirección, es difícil medir los resultados que una organización quiere lograr. Es mejor tener claras las métricas, pero es más importante dejar que la buena comunicación se produzca rápidamente.
- **Valores colectivos:** Es un grupo social cuyos miembros comparten ciertas características o trabajan juntos para lograr un objetivo común, que esencialmente puede entenderse como trabajo en equipo, una sinergia que se puede crear en el ambiente laboral para mejorar la empresa y su propósito (Bendezu, 2020).

#### **2.2.6. Motivación en el Trabajo**

La motivación en el trabajo es el resultado de factores que proporcionan satisfacción intrínseca y crecimiento personal. Se centra en la autorrealización y en la realización de tareas que despiertan un sentido de logro y propósito (Madero, 2020). La motivación en el trabajo está vinculada a la percepción que tienen los empleados sobre la

naturaleza de su trabajo y la manera en que son tratados. Se explora a través de la autodirección y la responsabilidad asumida por los empleados en la consecución de sus metas laborales. (McGregor, 2019).

La motivación en el trabajo surge de la interacción entre el individuo y los estímulos proporcionados por la organización para fomentar y estimular al empleado hacia la consecución de objetivos. Se refiere a la disposición del individuo a esforzarse por alcanzar las metas de la organización al mismo tiempo que satisface sus propias necesidades. Es el impulso de satisfacer las necesidades individuales, que se traduce en condiciones laborales óptimas y la satisfacción de necesidades personales, actuando como el catalizador que incita al empleado a trabajar hacia una sensación de confort al lograr sus metas (Peña Rivas y Villón Perero , 2018)

### **2.2.7. Cumplimiento de Políticas Internas**

Las políticas internas de la empresa son encaminadas para que los trabajadores cumplan el compromiso laboral, entre ellas se tiene establecido horarios de trabajo, las obligaciones que deben cumplir con los trabajadores, de las sanciones y normas generales que deben cumplir, sin embargo no hay lineamientos para compensar al personal, tampoco reconocimientos, el marco normativo interno de la empresa se basa en el código de trabajo y el cumplimiento de los beneficios que por ley les corresponde, como política institucional es brindarle un resumen del extracto del reglamento interno a todos los trabajadores, con el fin de mantener al personal informado sobre el cumplimiento de la misma para (Balanzategui-García et al., 2022), manifiesta que el objetivo de políticas internas es que todos los colaboradores conozcan claramente su función dentro de la empresa, su relación con los diferentes departamentos, unidades o áreas, y cómo llevar a cabo sus responsabilidades de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos.

Dentro de las normativas internas se detallan las obligaciones y responsabilidades de todos los miembros de la organización, resaltando la importancia del rol del Gerente como figura central. Este puesto conlleva las principales responsabilidades, ya que implica liderar el análisis de las actividades y la capacitación del personal, así como trabajar en la mejora constante de la eficiencia y calidad del trabajo realizado (Ecuador Legal Online , 2020, p. 1).

En este contexto el Gerente es responsable de formar y mantener equipos de trabajo, especialmente con los jefes de departamento, dado que tiene la autoridad para organizar, supervisar, ejecutar y garantizar el logro de los objetivos y metas establecidos en la empresa, de acuerdo con las planificaciones programadas.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha enfatizado la significancia del ambiente laboral en el lugar de trabajo, resaltando en términos generales la importancia de tener compañeros, líderes y colegas empáticos, así como fomentar el diálogo para mejorar la calidad del trabajo; sugiriendo que el entorno laboral influye en el bienestar de los empleados y tiene un impacto positivo en el éxito de la organización (OIT, 2021).

En un estudio llevado a cabo en Adecco en 2017 evidenció que existe una correlación directa entre la satisfacción de los trabajadores y los ingresos de la empresa. Esto implica que los empleados más satisfechos tienden a ser más productivos. Asimismo, señaló que menos del 50% de las empresas implementa las medidas correctivas necesarias para mejorar, después de llevar a cabo encuestas (Montoya et al. , 2017).

López (2018) indica que el cumplimiento de políticas internas en una organización es un componente crucial que refleja la coherencia y adhesión de los

empleados a las normativas establecidas por la empresa. Su comprensión y análisis requieren un abordaje conceptual integral que incluya varios aspectos fundamentales:

#### *2.2.7.1. Adhesión Voluntaria*

El cumplimiento de políticas internas implica una elección voluntaria por parte de los empleados para ajustar sus comportamientos y acciones de acuerdo con las reglas y directrices establecidas. Esta adhesión no solo se limita a la conformidad superficial, sino que refleja una aceptación activa y consciente de las políticas organizativas.

#### *2.2.7.2. Internalización de Normas Organizativas*

Una característica esencial del cumplimiento de políticas internas es la internalización de las normas organizativas. Los empleados que internalizan estas normas las integran en sus valores y principios personales, llevando a un compromiso más profundo con las políticas y contribuyendo a la construcción de una cultura de cumplimiento.

#### *2.2.7.3. Coherencia y Consistencia*

La coherencia en el cumplimiento de políticas internas implica la aplicación consistente de las normativas en diversas situaciones y contextos laborales. La adherencia a políticas debe ser uniforme, evitando inconsistencias que podrían erosionar la efectividad y la legitimidad de las normativas internas.

#### *2.2.7.4. Impacto en la Eficiencia Organizativa*

El cumplimiento efectivo de políticas internas está intrínsecamente vinculado a la eficiencia operativa y organizativa. Cuando los empleados cumplen de manera

consistente con las políticas, se establece un ambiente de trabajo ordenado y predecible, facilitando la toma de decisiones y el logro de los objetivos organizativos.

#### *2.2.7.5. Factores Motivacionales*

La motivación intrínseca y extrínseca desempeña un papel significativo en el cumplimiento de políticas internas. Los empleados motivados están más inclinados a respetar las normas organizativas, ya sea por el reconocimiento personal, la percepción de justicia, o la expectativa de recompensas y consecuencias positivas.

#### *2.2.7.6. Gestión de Consecuencias*

El cumplimiento de políticas internas se ve afectado por la percepción que tienen los empleados sobre las consecuencias de su comportamiento. La gestión efectiva de las repercusiones, ya sean positivas o negativas, influye en la voluntad de los empleados de cumplir con las políticas, creando un entorno donde las normativas son valoradas y respetadas (López , 2018).

### **2.2.8. Clasificación del Cumplimiento de Políticas Internas**

#### *2.2.8.1. Cumplimiento Total vs. Parcial*

La clasificación entre cumplimiento total y parcial permite distinguir si los empleados siguen de manera integral todas las políticas internas o si existe una adhesión selectiva, identificando áreas específicas que requieren atención o refuerzo (Jaramillo, 2019).

#### *2.2.8.2. Cumplimiento Inmediato vs. Retardado*

Esta clasificación se refiere a la temporalidad del cumplimiento, evaluando si los empleados adoptan de inmediato las nuevas políticas internas o si existe un período de ajuste y adaptación antes de alcanzar la plena conformidad (Jaramillo, 2019).

#### *2.2.8.3. Cumplimiento Voluntario vs. Forzado*

Distinguir entre cumplimiento voluntario y forzado permite comprender si los empleados siguen las políticas internas por elección propia, basándose en su comprensión y compromiso, o si la adhesión está influenciada por medidas disciplinarias o coercitivas (Jaramillo, 2019).

#### *2.2.8.4. Cumplimiento Uniforme vs. Variado*

La clasificación entre cumplimiento uniforme y variado evalúa si existe coherencia en el nivel de adhesión entre los diferentes miembros del equipo o si hay variaciones individuales en la interpretación y seguimiento de las políticas internas (Jaramillo, 2019).

#### *2.2.8.5. Cumplimiento según Categorías de Políticas*

Evaluar el cumplimiento en función de categorías específicas de políticas internas, como ética, seguridad laboral, calidad, entre otras, proporciona una comprensión más detallada y específica de las áreas de fortaleza y posibles puntos de mejora dentro de la organización (Jaramillo, 2019).

### **2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

#### **2.3.1. Código del Trabajo**

**Art 47.- De la jornada máxima.** - El tiempo máximo de trabajo por día es de ocho horas, no más de cuarenta horas por semana a menos que la ley exija lo contrario. El tiempo máximo efectivo de trabajo subterráneo es de seis horas diarias y se limita a El concepto de tiempo adicional, extraordinario o de restitución, que puede durar un período de tiempo determinado. Las horas superiores a esta estarán sujetas a una tarifa y un recargo correspondientes (Codigo del Trabajo, 2017, pág. 25).

**Art. 58: Funciones de confianza.** - No se considerará para fines de recompensa Las horas extraordinarias son trabajos realizados fuera de la jornada normal de trabajo cuando los empleados tienen la función de confianza y liderazgo, quienes deben asumir la responsabilidad ante cualquier situación crear, representar o actuar por cuenta del empleador; agencia de viajes, agente de seguros, transacciones como vendedores y compradores, a menos que estén sujetos a horarios comerciales fijos, y tutor residente o portero, si existe acuerdo escrito con la autoridad competente define los requisitos específicos y la naturaleza del trabajo (Codigo del Trabajo, 2017, pág. 28).

**Art. 60.- Recuperación de horas de trabajo.** - El empleador deberá pagar una indemnización si se termina el trabajo por causas imprevistas o imprevistas, fuerza mayor u otras causas ajenas al empleador y al trabajador, sin perjuicio de las siguientes disposiciones:

- 1) El empleador tiene derecho a compensar el tiempo perdido aumentando la jornada de trabajo a tres horas en los días siguientes, sin pagar bonificación.
- 2) Dicho aumento continúa hasta que el monto y remuneración de la hora extraordinaria sea igual a la del descanso.
- 3) Si el empleador mantiene al trabajador en la empresa o planta de producción hasta que se reanude el trabajo, pierde el derecho a recuperar el tiempo perdido, salvo que pague una bonificación al salario correspondiente a las horas extraordinarias trabajadas.
- 4) Los empleados que no deseen aceptar horas extras deberán devolver al empleador los salarios que hayan recibido con respecto al período de descanso.
- 5) Sólo los empleados que hayan recibido permiso previo de la Autoridad Noruega del Entorno Laboral podrán solicitar la recuperación del tiempo perdido. El

empleador presenta una solicitud a la Autoridad Noruega del Entorno Laboral indicando la fecha y el motivo de la pausa, el número de horas que duró y los salarios pagados. y cambios Esto debe hacerse en el cronograma junto con el número y determinación de los empleados a quienes se les aplicará la bonificación de tiempo (Codigo del Trabajo, 2017, pág. 28).

**Art. 67.- Pago en caso de licenciamiento.** - Si el empleador envía a sus empleados de vacaciones por motivo de vacaciones no especificadas en el artículo 65 de esta Ley, está obligado a pagarles una compensación por el día correspondiente como si se hubiera realizado el trabajo, salvo entre los empleadores. El empresario y el trabajador acuerdan expresamente el cese del trabajo, ya que en este caso el primero no es responsable del segundo concepto (Codigo del Trabajo, 2017, pág. 30).

**Art. 95.- Sueldo o salario y retribución accesoría.** - Respecto de la remuneración a que tiene derecho un empleado, se entiende por remuneración todo lo que el empleado recibe en dinero, beneficios o en especie, incluyendo lo que recibe por trabajo especial y adicional, a destajo, comisión, participación en las utilidades, aportes personales a la institución ecuatoriana de seguridad social cubiertos por el empleador, o cualquier otra remuneración normal en el sector industrial o de servicios (Corporacion Noboa, 2020).

Las excepciones al porcentaje legal de beneficios son los pagos de reserva mensuales, los gastos de viaje o las asignaciones ocasionales, los salarios decimotercero y decimocuarto, las dietas, los componentes salariales incluidos en el proceso salarial y sus asignaciones. Representa el Servicio de Seguro Social (Codigo del Trabajo, 2017, pág. 35).

**Art. 169.- Causas para la terminación del contrato individual.** - El contrato individual de trabajo termina:

- 1) Por las causas legalmente previstas en el contrato;
- 2) Por acuerdo de las partes;
- 3) Por la conclusión de la obra, período de labor o servicios objeto del contrato;
- 4) Por muerte o incapacidad del empleador o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la empresa o negocio;
- 5) Por muerte del trabajador o incapacidad permanente y total para el trabajo;
- 6) Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto, tempestad, explosión, plagas del campo, guerra y, en general, cualquier otro acontecimiento extraordinario que los contratantes no pudieron prever o que previsto, no lo pudieron evitar;
- 7) Por voluntad del empleador en los casos del artículo 172 de este Código;
- 8) Por voluntad del trabajador según el artículo 173 de este Código (Codigo del Trabajo, 2017, pág. 59).

**Art. 310.- Causas para la terminación de estos contratos.** - Estos contratos terminan por las causas generales, sin perjuicio de que el empleador pueda también dar por concluido el contrato, previo visto bueno, por las causas siguientes:

- 1) Cuando el empleado revele secretos o haga divulgaciones que ocasionen perjuicios al empleador; y,
- 2) Cuando el empleado haya inducido al empleador a celebrar el contrato mediante certificados falsos (Corporacion Noboa, 2020).

### **2.3.2. Reglamento Interno de Trabajo**

**Art. 118.- Normas Generales:** los informes sobre el cumplimiento, mala conducta o cualquier falta del trabajador deben ser presentados por escrito al departamento de recursos humanos, quien previa investigación según la gravedad de la falta cometida, establecerá la sanción que le corresponde según este reglamento. (Corporacion Noboa, 2020)

**Art. 17.-** de acuerdo a las disposiciones legales vigentes, las jornadas de trabajo obligatorias, que constituyen con el siguiente horario:

- a) Los trabajadores Agrícolas que laboran en cosecha de racimo y en el transporte interno del racimo hasta la empacadora, inician sus labores a partir de las 06h00, hasta concluir sus labores, con una hora para servirse los alimentos, el personal de empaque inicia jornada a las 07h00 hasta concluir sus labores, con una hora para servirse los alimentos, el personal de campo inicia sus labores a la 06h00 hasta las 15h00, con una hora para servirse los alimentos.
- b) Todos están obligados a marcar el biométrico, entrada, salida almuerzo, regreso del almuerzo y salida de sus labores.
- c) El horario de trabajo podrá ser modificado en cualquier tiempo por la Compañía de acuerdo a sus necesidades, y los trabajadores quedan obligados a su estricto acatamiento. (Corporacion Noboa, 2020)

**Art.- 59.- Obligaciones de los Trabajadores en General. -** Son obligaciones y deberes de los trabajadores de la Compañía las que corresponden por la naturaleza el cargo que desempeña, las señaladas en el presente Reglamento Interno de Trabajo, las señaladas en el artículo 45 en Código de Trabajo y además las siguientes:

- a) Facilitar en cualquier momento la revisión, fiscalización y evaluación que la Empresa decidiera hacer del desempeño de sus labores, por intermedio del Superintendente de Zona, Superintendente de Distrito, Supervisores o el jefe de Recursos Humanos.
- b) Todo trabajador está obligado a presentar Certificado Médico conferido preferentemente por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, cuando a consecuencia de una enfermedad no profesional haya faltado a su trabajo. estando obligado a comunicar por escrito a la “Empresa”, dentro de los tres días de la enfermedad, manifestando la causa que le impide cumplir con sus labores; el certificado deberá señalar la fecha en que el trabajador estará en condiciones de reanudar su trabajo: reservándose la Empresa el derecho de verificar tal enfermedad conforme a la ley.
- c) Observar buena conducta durante las horas de trabajo. y en el caso de los que viven en las haciendas, mientras permanezcan dentro de ellas y respetar en toda forma al Gerente Administrativo., Superintendente de Zona, Superintendente de Distrito, jefes departamentales. Supervisores y en general a sus labores que le corresponden realizar en el cargo que se desempeña.
- d) Por carácter de probidad y proceder con una conducta inmoral dentro de las instalaciones de la compañía.
- e) No restituir a sus superiores los productos de la empresa o de otra índole que se le hubieren confiado, así como no pagar los daños o pérdidas que deliberadamente o por culpa hubiera ocasionado a los bienes o intereses de la compañía, acto que deberá ser debidamente comprobado por La Empresa

- f) Por preferir injurias graves irrogadas al patrono, su cónyuge, ascendientes o descendientes o sus representantes legales, así como hacer publicaciones de cualquier índole que traten de afectar la dignidad de los ejecutivos o dañar la reputación de La Empresa.
- g) Llegar atrasado a su trabajo sin causa justificación dentro del periodo de un mes de labor, por cuatro o más ocasiones y por un tiempo mayor de quince minutos.
- h) Hacer colectas o negocios de cualquier clase durante las horas de trabajo, así como participar en juegos de azar durante las horas de trabajo y en cualquier hora dentro de las dependencias de la compañía.
- i) Sembrar en las haciendas por su cuenta plantíos establecidos o cortar cerca a pretextos de pesca, cacería, etc. (Corporacion Noboa, 2020)

### **2.3.3. Manual de Funciones y Responsabilidades**

#### **Objetivo:**

- Supervisar y controlar los registros de Contratos y Actas de finiquitos en línea del Ministerio de Relaciones Laborales, verificación y control de los procesos creados en el Departamento RR-HH, revisión y control de las movilizaciones y reembolsos de alimentación del personal Administrativo y Técnico de las Zonas, y de todas las tareas administrativas del Departamento de Recursos Humanos.
- Reclutar, seleccionar y contratar al personal Administrativo, Técnico y Agrícola, para cubrir con las vacantes existentes en la Compañía, proporcionando el recurso humano que cumpla con el perfil requerido asegurando que sean personas competentes y confiables, a través de los procesos de capacitación que orienten a maximizar el potencial y aumentar la productividad en las haciendas.
- Dar soporte a trabajo social y seguridad industrial salud ocupacional.

- Capacitar a todo el personal en las diferentes áreas tanto administrativa como agrícola sobre temas como son décimo tercero, décimo cuarto, fondo de reserva, vacaciones, horas extras, ausentismo, rotación etc., (Corporación Noboa, 2018).

#### **2.3.4. Beneficios Sociales del Trabajador**

Los beneficios sociales son de carácter obligatorio

- 1) Afiliación a la Seguridad Social: El trabajador debe ser afiliado (por parte del empleador) desde el primer día de trabajo.
- 2) Pago por horas extras y suplementarias: El trabajador tiene derecho a percibir el pago por horas extras y suplementarias, en el caso que trabaje estas horas.
- 3) Pago del décimo tercero y décimo cuarto sueldo: El trabajador tiene derecho a percibir el pago del décimo tercer sueldo en las fechas establecidas.
- 4) Pago del fondo de reserva: El trabajador tiene derecho a percibir los Fondos de Reserva a partir del segundo año de trabajo.
- 5) Vacaciones anuales: El trabajador tiene derechos a un periodo de vacaciones laborales remuneradas.
- 6) Pago de la jubilación patronal: Los trabajadores que por 25 años o más hubieren prestado servicios, continuada o interrumpidamente, tendrán derecho a ser jubilados por sus empleadores.
- 7) Licencia por paternidad: El trabajador (padre de familia) tiene derecho a un periodo de licencia por paternidad.
- 8) Licencia por maternidad: La mujer trabajadora tiene derecho a un periodo de licencia por maternidad.
- 9) Pago del subsidio por maternidad: La madre trabajadora tiene derecho al subsidio por maternidad.

10) Pago de utilidades: Él trabajador tiene derechos al pago por concepto de utilidades (Corporacion Noboa, 2018).

### **2.3.5. Prohibiciones del Trabajador**

#### **Art. 84:**

- a) Está prohibido al trabajador lo expresamente señalado en el presente Reglamento, las prohibiciones establecidas para el trabajador en el Art. 46 del Código del Trabajo y además se establecen las siguientes prohibiciones.
- b) Disminuir el ritmo normal de producción e inducir a sus compañeros a reducir la eficacia y rendimiento con el trabajo, o alterar los procedimientos establecidos para el cultivo, cosecha y empaque de los productos agrícolas que se cultiva en las haciendas.
- c) Discutir o pelear con sus compañeros de trabajo durante las Jomadas de trabajo 0 al iniciar o terminar dicha jornada dentro de la empresa o en las inmediaciones de las haciendas, y en general todo acto que quebrante la moral y el orden. o perturbe la tranquilidad y entorpezca, obstaculice o suspenda el ritmo normal de trabajo.
- d) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes y portar cualquier clase de armas durante las horas de trabajo, con excepción de los guardias de seguridad, cuando estos se encuentran en servicio.
- e) Negarse a trabajar en los casos de peligro o siniestro inminente, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aun en los días de descanso cuando peligran los intereses de sus compañeros o de la “Empresa”
- f) Poner en peligro su propia seguridad y la de las otras personas, así como las del establecimiento o lugar de trabajo.

- g) Participar en escándalos, realizar juegos o correros. lanzar gritos o palabras soeces dentro de las dependencias de "La Empresa" o fuera del lugar de trabajo, sea que se encuentren laborando o no (Corporacion Noboa, 2020).

### **2.3.6. Sanciones del Trabajador**

**Art. 93.-** La violación a las normas señaladas en el Código del Trabajo y en este Reglamento Interno, serán sancionadas con amonestación, multa y terminación del contrato individual de trabajo, según el caso, conforme a las disposiciones de este reglamento y de la Ley. Para la aplicación de las sanciones, las faltas al Reglamento Interno se dividirán en leves y graves.

**Art. 94.-** Son faltas leves las siguientes:

- a) No facilitar en cualquier momento la revisión fiscalización y evaluación que la empresa decidiera hacer del desempeño de sus labores. por intermedio del Superintendente de Zona, Superintendente de Distrito. Supervisores y jefes de Recursos Humanos y Administrativos.
- b) No presentar certificado médico conferido por el IES. cuando a consecuencia de una enfermedad no profesional haya faltado al trabajo y no comunicar por escrito a La Empresa dentro de los tres días de la enfermedad manifestando la causa que le impide cumplir con sus labores 0 no señalar en el certificado la fecha en que el trabajador estará en condiciones de reanudar su trabajo.
- c) No observar buena conducta durante las horas de trabajo. y en el caso de los que viven en las haciendas mientras permanezcan en ella, así como no respetar en toda forma al Gerente, Gerente Administrativo, Superintendente de Zona, Superintendente de Distrito, los jefes Departamentales y en general a sus

superiores y no cumplir fielmente las órdenes emanadas de todos y cada uno de ellos.

- d) No restituir a la empresa los materiales sobrantes y no usados y los usados, así como no hacerse personalmente responsable por el extravió o pérdida de los implementos que le sean entregados, no siéndolo por el normal deterioro que el uso corriente ocasionare, Y si la pérdida ocurre por caso fortuito, fuerza mayor. Mala calidad o defectuosa construcción conforme a lo dispuesto en el Art. 45 literal B del Código de Trabajo (Corporacion Noboa, 2020).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

*“Una buena gestión consiste en mostrar a gente promedio cómo hacer el trabajo de gente superior”.*

*John D. Rockefeller*

### **3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Para lograr los objetivos establecidos se emplearon los siguientes tipos de investigación:

#### **3.1.1. Investigación Exploratoria**

La investigación exploratoria facilitó la recopilación e indagación de la mayoría de la información fundamental para abordar y llevar a cabo el tema de investigación, lo que llevó a profundizar en la información recolectada.

#### **3.1.2. Investigación Descriptiva**

La metodología descriptiva se utilizó para detallar el comportamiento de variables, población o situación específica. Se examinaron en detalle los factores que influyen en el clima laboral, la percepción de los colaboradores administrativos y el cumplimiento de las políticas internas.

#### **3.1.3. Investigación documental**

Este tipo de investigación permitió la revisión y análisis de documentos internos y externos de Noboa S.A., como políticas internas existentes, informes de recursos humanos, registros de capacitación y evaluaciones de desempeño. Además, se analizaron investigaciones previas sobre el clima laboral en la industria bananera o estudios relacionados.

### **3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.1. Método Inductivo**

En este estudio se utilizó un enfoque inductivo que facilitó la obtención de conclusiones generales a partir de conceptos y teorías específicas relacionadas con el

clima laboral. Además, se tuvieron en cuenta diversas dimensiones que permitieron recopilar información sobre los problemas que enfrenta el personal administrativo, lo que posibilitó generalizar los resultados obtenidos.

### **3.2.2. Método deductivo**

El método deductivo permitió fundamentar las teorías y conceptos relacionados con el objeto de estudio, la cual se aplicó después de obtener toda la información necesaria, para posteriormente concluir los casos particulares sobre la valoración de los estándares de calidad en los que se fundamenta los hallazgos de la investigación.

## **3.3.CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN**

Basados en el diagnóstico de la problemática existente en el área administrativa de la empresa, se procedió a la revisión de instrumentos para su aplicación y al levantamiento de la información, además se requirió de literatura especializada para fortalecer los hallazgos objeto de estudio.

### **3.3.1. Población y muestra**

#### *3.3.1.1. Población*

La población objeto de estudio de la presente investigación fue de 31 colaboradores del personal administrativo y financiero y el director de talento humano de la zona de Quevedo de la Corporación Grupo Noboa S.A.

#### *3.3.1.2. Muestra*

En este trabajo investigativo, se realizó un censo en el Grupo Noboa S.A., abarcando el total de 31 empleados y el director de talento humano. Dado que se encuestó a toda la población por ser finita, no es necesario aplicar fórmulas estadísticas para la determinación de la muestra.

### **3.3.2. Técnicas e instrumentos**

#### *3.3.2.1. Encuesta*

Se empleó con el propósito de obtener datos cuantitativos y cualitativos concernientes a las percepciones y opiniones de los colaboradores en relación con diversos aspectos del clima laboral. Esta herramienta proporcionará datos numéricos, permitiendo así llevar a cabo un análisis estadístico riguroso. La finalidad principal es obtener una comprensión objetiva de las áreas de fortaleza y posibles áreas de mejora en el contexto del clima laboral.

#### *3.3.2.2. Entrevista*

Se realizó la entrevista al gerente de la Corporación Noboa S.A., sucursal Quevedo mediante el planteamiento de un conjunto de preguntas relacionadas a cada área, con las cuales se obtuvo información sobre el objeto de estudio.

### **3.3.3. Instrumentos de la investigación**

Los instrumentos que se utilizaron fue una entrevista al gerente y una encuesta para los trabajadores para ello se elaboró las guías respectivas.

#### *3.3.3.1. Guía de Entrevista*

Este instrumento permitió obtener información directa del entrevistado sobre los factores que influyen al clima laboral, desde la percepción que tienen el gerente para ello se elaboró la guía de entrevista con 12 preguntas, de acuerdo con su experiencia dentro de la empresa.

#### *3.3.3.2. Guía de Cuestionario*

Este instrumento sirvió para obtener información de primer orden de acuerdo con la muestra seleccionada, a fin de medir el nivel de cumplimiento de políticas internas. Se elaboró un cuestionario con 45 preguntas en escala Likert, donde Nunca (1),

Ocasionalmente (2) Regularmente (3) y Siempre (4), considerando las variables clima laboral con las dimensiones motivación, comunicación, liderazgo, condiciones de trabajo, ambiente laboral y satisfacción laboral; y la aplicación de las políticas interna.

### **3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO**

La construcción del marco teórico para la presente investigación se fundamentó en una revisión de trabajos previos relacionados con la temática investigada, buscando el respaldo en una variedad de fuentes, tales como libros, revistas, folletos, artículos, y páginas web, con el propósito de consolidar información actualizada sobre el clima laboral y el cumplimiento de políticas internas en entornos organizacionales.

Este marco teórico busca no solo proporcionar un sustento conceptual, sino también a servir como plataforma que permita desarrollar un grupo de contenidos teóricos y científicos; no solo describirá los conceptos clave relacionados al clima laboral y al cumplimiento de políticas internas, sino que también buscará reforzar la investigación de campo proporcionando un valor agregado a los hallazgos obtenidos.

### **3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Para el desarrollo de la investigación, se utilizaron cuestionarios diseñados específicamente para evaluar dos aspectos clave: el clima organizacional y la incidencia del cumplimiento de políticas internas en la empresa. Estos cuestionarios permitieron obtener datos sobre la percepción de los empleados respecto al ambiente laboral, la comunicación interna, el liderazgo y la cultura organizacional, así como también sobre el grado de cumplimiento de las políticas internas establecidas por la empresa. Este enfoque proporcionó una visión integral de la dinámica organizacional y su impacto en el cumplimiento de las normativas internas.

### **3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

El procesamiento de la información se llevó a cabo mediante el uso de herramientas como: Microsoft Excel, este software proporciona una interfaz amigable y una amplia gama de funciones que permiten una manipulación eficiente de datos cuantitativos y cualitativos.

Procesamiento Cuantitativo: A través de las encuestas se ingresaron y organizarán en hojas de cálculo de Excel, la aplicación de funciones estadísticas facilitará el análisis descriptivo.

Procesamiento Cualitativo: La entrevista se codificaron y organizarán en Excel, utilizando funciones para la categorización y resumen eficientes.

La presentación visual mediante gráficos en Excel será clave para comunicar de manera efectiva los resultados facilitando la comprensión.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

*“El éxito en la administración requiere aprender tan rápido como el mundo está cambiando”.*

***Warren Bennis***



#### 4.1. CLIMA LABORAL Y SU EFECTO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA CORPORACIÓN NOBOA S.A. DE QUEVEDO

En el presente capítulo se examinan y analizan los resultados obtenidos de acuerdo con las preguntas de los cuestionarios de investigación y de la entrevista en la empresa, el objetivo del estudio fue determinar la relación entre el clima laboral y el cumplimiento de las políticas internas en la Corporación Noboa S.A., para ello se consideró las dimensiones de cada una de las variables objeto de estudio.

##### 4.1.1. Encuesta al personal administrativo de la Corporación Noboa S.A.

**Tabla 1**

*Datos Generales del personal administrativo*

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>GENERO</b>		
Masculino	27	87%
Femenino	4	13%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>
<b>ÁREA DE TRABAJO</b>		
Área financiera	2	6%
Área Administrativa	27	87%
Contaduría	2	6%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>
<b>NIVEL DE FORMACIÓN</b>		
Bachillerato	1	3%
Tercer nivel	27	87%
Cuarto nivel	3	10%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

<b>TIEMPO DE TRABAJO</b>		
Más de 1 años / hasta 5	17	55%
Más de 5 años y hasta 10	8	26%
Más de 10 años	6	19%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>
<b>EDADES</b>		
Menos de 31 años	19	61%
Entre 31 y 45 años	7	23%
Entre 46 y 55 años	2	6%
Más de 55 años	3	10%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

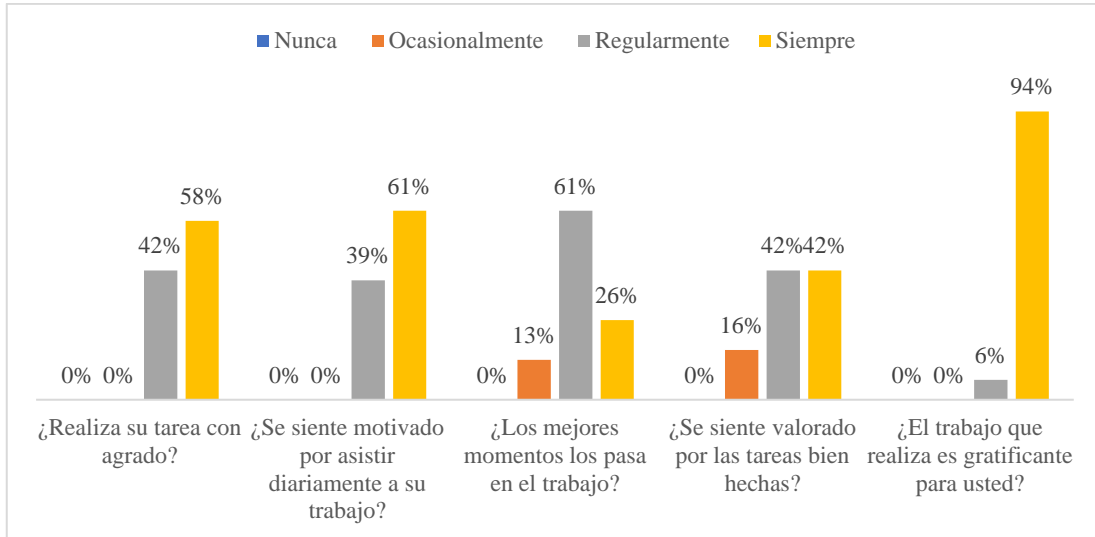
*Nota:* Los datos muestran el género, área de trabajo, nivel de formación, tiempo de trabajo y las edades de la encuesta aplicada a los empleados.

### **Análisis e interpretación:**

Los resultados evidencian de acuerdo con la tabla 1, el género que predomina es el femenino con un 87% y 13% es masculino, de los mismos que el 61% tienen una edad menor a 31 años el 23%; la edad oscilan entre los 13 y 45 años, y apenas un 6% entre los 46 y 55 años, en este aspecto relacionando la edad con el tiempo de trabajo se observa que el 26% tiene trabajando entre 5 a 10 años, el 19% más de 10 años, mientras que el 5 años, de igual manera respecto a la formación académica del personal administrativo el 87% tiene título de tercer nivel mientras que un 10% cuentan con un título de cuarto nivel, y apenas un 3% es solo bachiller, relacionándolos con las áreas de trabajo, 87% administrativo esto corresponde a áreas talento humano, área control de producción y logística, el 6% corresponde a área financiera y otro 6% a contaduría. Los bachilleres se encuentran laborando al área de limpieza.

**Figura 2**

*Motivación*



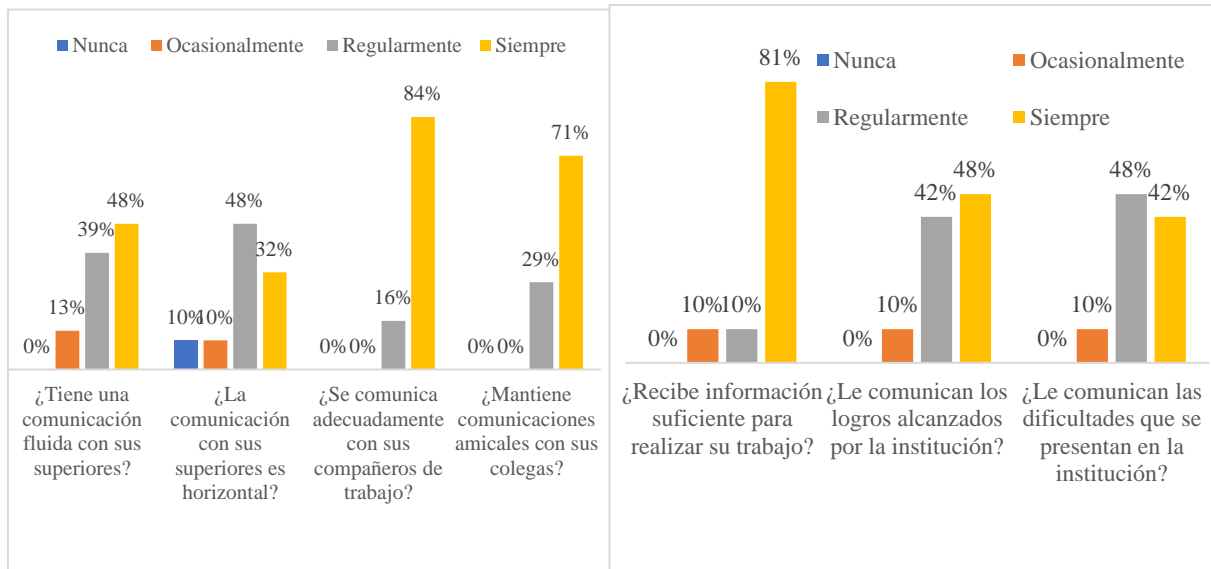
**Nota:** Los datos muestran los porcentajes de respuesta a cada pregunta, indicando con qué frecuencia los participantes se sienten motivados, consideran que realizan un buen trabajo, se sienten valorados y creen que el trabajo les resulta gratificante.

**Análisis e interpretación:**

Los resultados tal como se muestra en figura 2, el 58% siempre realiza su tarea con agrado y regularmente el 42%; el 61% siempre se siente motivado asistir a su trabajo, mientras que el 39% regularmente; el 26%, los mejores momentos los paso en el trabajo, el 61% regularmente, y el 13% ocasionalmente; 42% del personal manifiesta que se siente valorada cuando hace bien una tarea y otro 42% opina que regularmente, mientras que el 16% ocasionalmente; el 94% es gratificante porque un aspecto importante es contar con un trabajo y el 6% regularmente. La motivación laboral es uno de los factores más importantes para alcanzar el éxito de una organización, ya que influye directamente en el desempeño, la productividad, la satisfacción, el compromiso y la retención de los empleados.

**Figura 3**

*Comunicación*



**Nota:** Los datos muestran los porcentajes de respuesta a cada pregunta, indicando la frecuencia con la que los participantes reciben información suficiente para realizar su trabajo, consideran que la institución les comunica logros alcanzados y dificultades que se presentan.

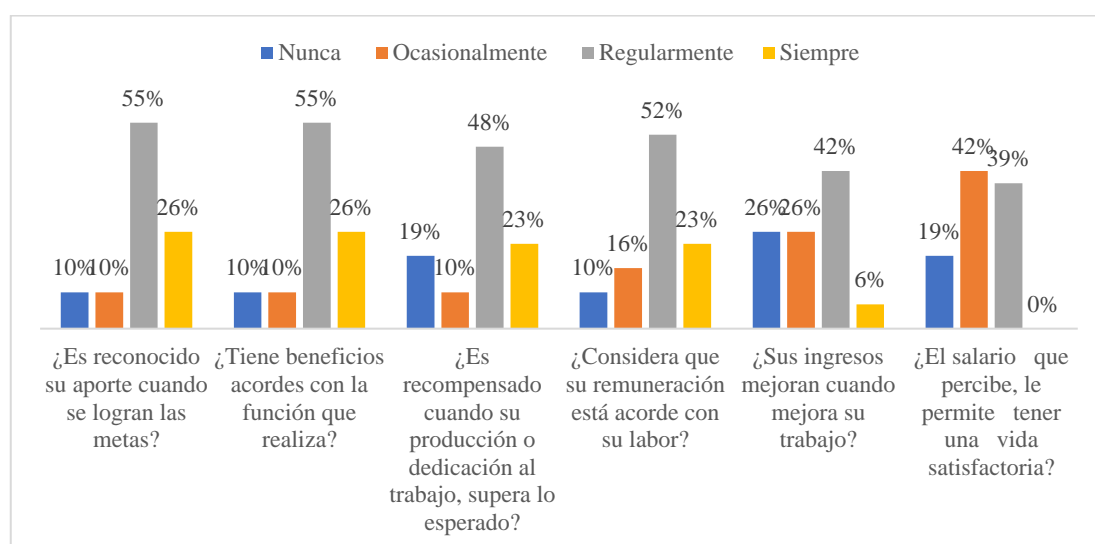
**Análisis e interpretación:**

El 48% de los encuestados según figura 3, siempre tiene una comunicación efectiva fluida, mientras que el 39% menciona que regularmente y el 13% ocasionalmente, referente si existe comunicación de forma horizontal de acuerdo a las jerarquías y estructura que tiene la empresa, el 32% siempre y el 48% opina regularmente, mientras el 10% ocasionalmente y nunca; respecto a la comunicación con sus compañeros de trabajo el 84% siempre y el 16% regularmente, Por otra parte si se mantiene comunicación es amigable el 71% siempre el 29% regularmente, Respecto a que si recibe la información es suficiente para realizar su trabajo el 81% opina que si y un 10% y 10% regularmente y nunca; Por otra parte sobre si se comunican los logros

alcanzado en la empresa el 48% siempre y el 42% regularmente les informan mientras que el 10% opina que nunca se les informa. Así mismo si se comunican las dificultades que se presentan en la institución el 42% informan mientras el 48% no se informa y un 10% nunca. Es importante destacar que la comunicación es un elemento clave en la seguridad en el trabajo, ya que permite a las empresas establecer una cultura de seguridad en la que todos los trabajadores se sientan involucrados y en asuntos inherentes como condiciones de trabajo o salud ocupacional.

**Figura 4**

*Compensaciones*



**Nota:** Los datos indican los porcentajes de respuesta sobre reconocimiento, beneficios, recompensas, remuneración acorde al trabajo, mejora de ingresos y satisfacción con el salario percibido.

**Análisis e interpretación:**

Los encuestados según figura 4, respecto a que si es reconocido por su aporte al logro de las metas el 26% opina que siempre el 55% regularmente siempre y el 10%,10% regularmente u y nunca; de igual forma si tiene beneficios acordes a las funciones que realiza el 26% opina que sí y el 55% regularmente y el 10%y 10% regularmente y nunca;

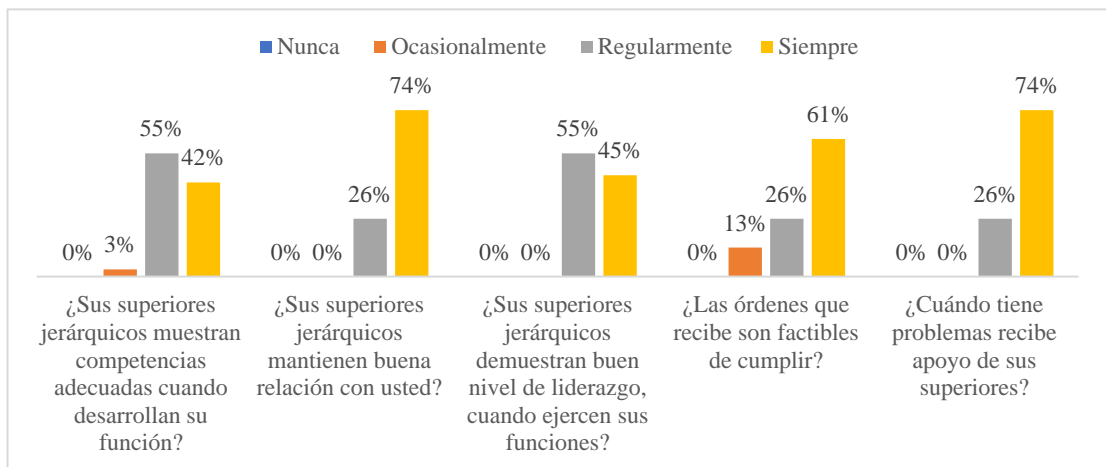
referente a que i es recompensado por la producción o dedicación de su trabajo supera lo esperado el 23% opina que siempre el 48% regularmente.

Respecto a que si la remuneración está acorde a su albor el 23% opina siempre mientras que el 52% regularmente y otro porcentaje minoritarios 16% y10% pero representativo opina ocasionalmente y nunca; Sus ingresos mejoran cuando mejoran su trabajo el 6% opina que siempre y el 42% regularmente mientras que el 26% y”6% no mejoran esto es ocasionalmente y nunca y respecto a que si el salario que percibe le permite tener una vida satisfactoria el 39% regularmente y 42% ocasionalmente y el 19% nunca.

La compensación laboral se ha vuelto un tema de relevancia, no solo para los empleados sino también para los empleadores, pues ayuda a atraer talento y disminuir la rotación de personal, por lo que muchas organizaciones están mejorando sus esquemas de beneficios.

**Figura 5**

*Liderazgo*



**Nota:** Los datos muestran los porcentajes sobre el desempeño de superiores jerárquicos respecto a competencias, relación con subordinados, liderazgo, cumplimiento de órdenes y apoyo percibido.

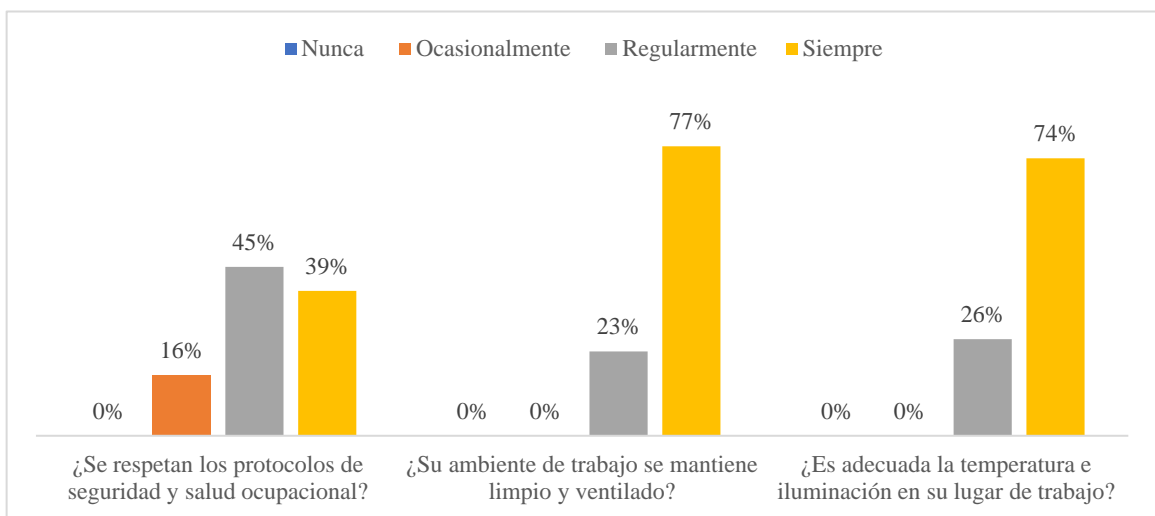
### Análisis e Interpretación:

El 42% opinaron sobre sus superiores jerárquicos si, muestran competencias adecuadas cuando desarrollan su función respondieron siempre, el 55% regularmente: respecto a si mantienen buena relación con ellos el 74% siempre y 26% regularmente siempre; en cuanto a que sus superiores jerárquicos demuestran buen nivel de liderazgo, cuando ejercen sus funciones el 45% siempre y el 55% regularmente; en cuanto a Las órdenes que recibe son factibles de cumplir el 61% opina que siempre y el 26% regularmente; respecto a cuándo tiene problemas recibe apoyo de sus superiores, el 74% opinan que siempre y el 26 % regularmente.

El liderazgo es importante porque es un elemento esencial para la supervivencia de cualquier tipo de empresa u organización, pero, además, es relevante porque guía, dirige y motiva con el firme propósito de que el equipo se mantenga en orden, ejecute acciones y logre los objetivos establecidos.

### Figura 6

#### Condiciones de trabajo - Ambiente laboral



**Nota:** Los datos representan el porcentaje de trabajadores que respondieron a las preguntas sobre protocolos de seguridad, ambiente de trabajo.

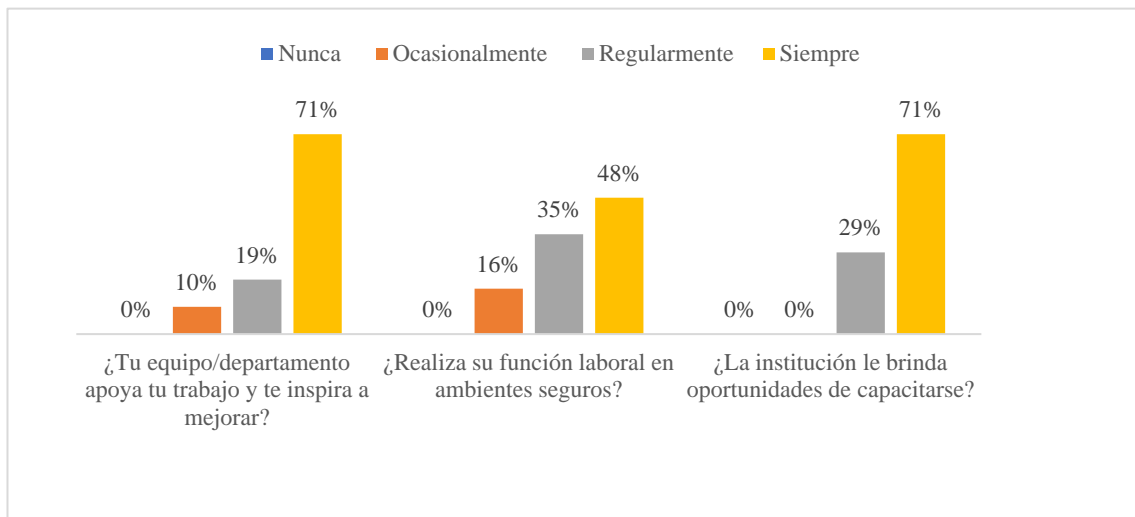
### Análisis e Interpretación:

Los resultados de la figura 6, muestran que el 39% siempre Se respetan los protocolos de seguridad y salud ocupacional el 39% siempre, el 45% regularmente y el 16% en ocasiones, Respecto al ambiente de trabajo se mantiene limpio y ventilado el 77% siempre y un 23% regularmente, en cuanto a si es adecuada la temperatura e iluminación en su lugar de trabajo el 74% opinaron que siempre mientras que el 24% regularmente.

Los ambientes con una buena ventilación pueden reducir los riesgos de enfermedades respiratorias, aumentar la productividad y mejorar la satisfacción laboral. Además, una ventilación adecuada es importante para garantizar la seguridad de los trabajadores, así como los protocolos deben ser socializados para todos los empleados.

### Figura 7

#### Condiciones de trabajo



**Nota:** Los datos muestran los resultados de la encuesta realizados a los trabajadores e indican los porcentajes sobre las condiciones de trabajo y las oportunidades de capacitarse respecto a competencias, relación con subordinados, liderazgo, cumplimiento de órdenes y apoyo percibido.

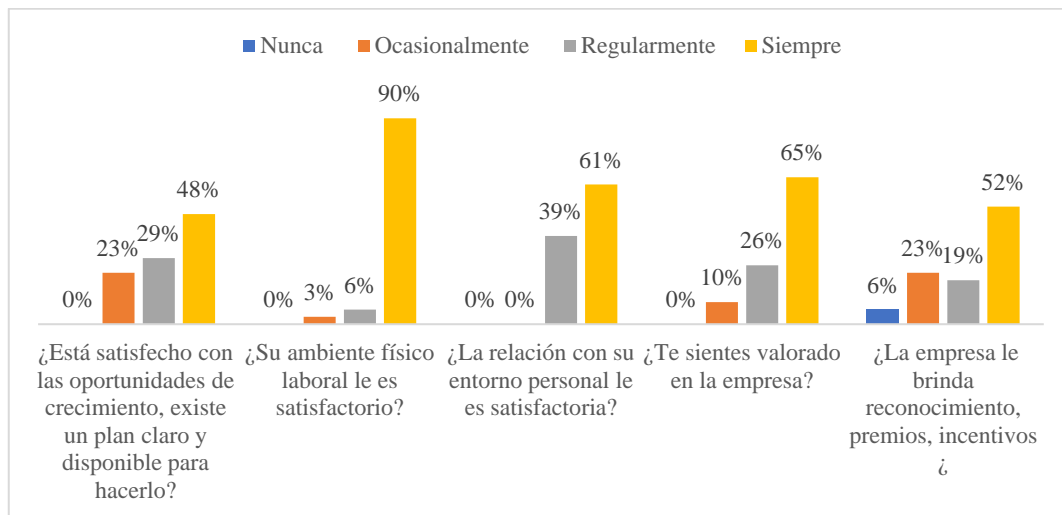
## Análisis e Interpretación:

El 71% de los encuestados manifestaron sobre si el equipo/departamento apoya su trabajo y te inspira a mejora mientras que el 19% y 10% regularmente y en ocasiones se sienten apoyado, Así mismo, respecto si su función laboral se realiza en ambientes seguros, el 48% opino que siempre el 35% regularmente y el 16% ocasionalmente; de igual manera el 71% opina que la institución le brinda oportunidades de capacitarse y el 29% regularmente.

Un entorno de trabajo saludable debe proporcionarnos un ambiente accesible en el que se entiendan las capacidades y habilidades de cada uno, donde se minimicen las diferencias o dificultades entre las personas, y se otorguen herramientas de promoción de la salud y también de prevención de enfermedades.

### Figura 8

#### Satisfacción



**Nota.** Los datos muestran el porcentaje de empleados que respondieron a preguntas sobre su nivel de satisfacción con las oportunidades de crecimiento, el ambiente físico laboral, la relación con su entorno personal.

### **Análisis e Interpretación:**

EL 48% de los encuestados manifestaron sobre si se encuentra satisfecho con las oportunidades de crecimiento, existe un plan claro y disponible para hacerlo, mientras que el 29% y 23% regularmente y en ocasiones perciben que estén creciendo y que existe un plan claro para ejercerlo; Así mismo el ambiente físico laboral es satisfactorio el 90% ocasionalmente y una minoría el 6% y 3%, regularmente y en ocasiones, de igual manera manifestaron el 61% la relación con su entorno personal es satisfactoria y el 39% regularmente, respecto a que si se sienten valorado en la empresa el 65% opinaron que siempre, el 26% regularmente; respecto a que si se brinda reconocimientos, premios incentivos el 52% opina que siempre el 19% regularmente el 23% en ocasiones y el 6% nunca.

La satisfacción laboral es la respuesta emocional que experimentan los empleados en la empresa para la que trabajan. Esta puede variar de un colaborador a otro, y la buena o mala percepción depende de las condiciones internas que existan y la facilidad que tengan las personas para realizar sus actividades.

### **Discusión Objetivo 1:**

En los últimos años, diversos estudios han explorado la relación entre el clima y la satisfacción laboral en diferentes contextos organizacionales. Giraldo et al., (2021) investigaron el impacto del clima laboral en la satisfacción laboral de los empleados de una empresa manufacturera en Colombia. Los resultados revelaron que un clima laboral positivo, caracterizado por la comunicación efectiva, el apoyo de los supervisores y las oportunidades de crecimiento tiene un efecto significativo en la satisfacción laboral de

los trabajadores. Asimismo, Ramírez y Vélez (2020) analizaron la relación entre el clima y la satisfacción laboral en el sector de la salud en México. Los autores encontraron que dimensiones del clima laboral, como la autonomía, la cohesión y la innovación, están positivamente relacionadas con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud. Además, destacaron la importancia de fomentar un clima laboral favorable para promover el bienestar y la retención del personal sanitario.

Por su parte, Sánchez et al., (2018) investigaron la relación entre el clima y la satisfacción laboral en el sector bancario de España. Los autores encontraron que dimensiones del clima laboral, como la claridad de roles, la equidad y el reconocimiento, tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral de los empleados bancarios. Además, sugirieron que las organizaciones deben enfocarse en crear un clima laboral positivo para fomentar la satisfacción y el compromiso de sus colaboradores.

El estudio realizado por Manosalvas Vaca et al., (2015) investiga la conexión entre el clima laboral y la satisfacción en el trabajo, examinando diversas facetas de ambos conceptos mediante dos enfoques distintos. En el primer enfoque, se establece una relación directa entre las dos variables sin desglosarlas. En el segundo enfoque, se analizan las dimensiones de cada uno por separado. En cuanto al clima laboral, se consideran aspectos como el compromiso organizacional, las relaciones interpersonales, la adaptación al cambio, el reconocimiento, el entorno físico, la comunicación interna y la toma de decisiones. Por otro lado, con relación a la satisfacción en el trabajo, se evalúan aspectos como la satisfacción con el reconocimiento, la participación en las decisiones, el trabajo en general, el entorno físico y la relación con los superiores. Los resultados del estudio indican que existe una correlación positiva significativa entre estos constructos (Alonso Carracedo y Aguilera-Luque , 2021).

La Corporación Noboa S.A. los resultados evidencian un entorno de trabajo saludable, donde se minimicen las diferencias o dificultades entre los colaboradores, La satisfacción laboral es la respuesta emocional que experimentan los empleados en la empresa para la que trabajan. Sin embargo, existe una variación entre un colaborador a otro, y la buena o mala percepción depende de las condiciones internas que existan y la facilidad que tienen las personas para realizar sus actividades. Otro aspecto en la investigación refleja que una mejora en la percepción del clima laboral por parte de los empleados está asociada con un incremento en su nivel de satisfacción laboral. En consecuencia, este estudio ofrece información valiosa que los empresarios deberían considerar al diseñar estrategias de gestión de personal más eficaces.

## **4.2.GRADO DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS INTERNAS DE LA CORPORACIÓN NOBOA S.A. DE QUEVEDO**

### **4.2.1. Las políticas establecidas en la empresa**

Toda empresa requiere de unos estándares para que funciones correctamente, para ello las políticas de la empresa son fundamentales en el desenvolvimiento de todas las partes de una empresa.

**Tabla 2**

*Políticas institucionales de la Corporación Noboa S.A.*

<b>Políticas de la empresa</b>	<b>Propósito de la política</b>	<b>Valores organizacionales</b>
<b>Política de ética de trabajo</b>	Para cumplimiento de esta política este manual contiene el conjunto de políticas de principios éticos inamovibles aplicados en la empresa que	Honestidad, franqueza y transparencia

	ajustándonos a los procesos de mejoramiento continuo en los que estamos inmersos, le permitan a sus directores a Jefes Departamentales, Empleados y Trabajadores en general, conocer, controlar y aplicar las directrices y normas que incorporan pautas de comportamiento aceptable, tanto en el aspecto ético como en la administración de las normas que rigen en la Institución.	Trabajo en equipo, Equidad, respecto, Eficiencia,
<b>Política de ética de conducta</b>	Las políticas de conducta servirán como la columna vertebral que sostendrá nuestros valores corporativos. Estas políticas nos darán una sólida base para actuar de acuerdo con nuestros valores y para tomar buenas decisiones –aunque no podamos anticipar cada una de las situaciones que vivimos o viviremos.	Comportamiento general Derechos humanos, trato justo, respeto a la individualidad, cuidado de la salud y Cumplimiento de las Leyes y Relación con Gobierno
<b>Política de jerarquía</b>	Las jerarquías se organizan con una estructura piramidal, con ejecutivos, directores, gerentes y empleados ordenados de los de mayor rango al nivel más bajo de la cadena.	Obliga a todos los empleados que deben cumplirlas y a su vez respetar a los superiores que se encuentran dentro del organigrama de la empresa
<b>Política de contratación</b>	Esta política no solo establece las directrices para atraer a los mejores candidatos, sino que también es fundamental para mantener la competitividad empresarial al garantizar que la empresa cuente con el capital humano necesario.	Directrices en los procesos de dotación de personal y contratación.

**Nota:** La tabla muestra las políticas que tiene que la empresa y que aplica en beneficio de los empleados.

Es importante destacar que la empresa cumple con todas las establecidas en el código de trabajo tales como:

- Fondos de reserva es el 8.33% lo aplica artículo 149 de la ley de seguridad social y si desean acumular esto no se puede retirar durante 36 meses.
- Cuando es por renuncia aplica el artículo # 185 con el 25% después de que cumpla un año.
- Cuando es por despido aplícale artículo #188 a partir del 3 año y si labora un día más se convierte en otro año de pago.
- Cuando no se tiene el personal con capacidades especiales es 10 salario básico como multa.
- Cuando se despide o vota a una persona con capacidades especiales son 18 salarios básicos más todos los beneficios de ley.

#### 4.2.2. Entrevista al gerente administrativo

**Tabla 3**

*Cumplimiento de políticas internas*

	Ocasionalmente	Regularmente	Siempre
Socialización de las políticas internas.	3%	26%	71%
Políticas son relevantes para el desempeño	0%	26%	74%
Se cumplen los reglamentos y normas de la institución	0%	39%	61%
Existe una correlación entre la comprensión de las políticas internas y su cumplimiento	16%	19%	65%
Existe la cultura organizacional en el grado de cumplimiento de las políticas internas	10%	23%	68%

Los líderes se fomenta el cumplimiento de las políticas internas entre los miembros del equipo	0%	29%	71%
Existe tecnología y herramientas digitales que faciliten el seguimiento y cumplimiento de las políticas internas en la empresa	0%	0%	0%
Existe Procedimientos para realizar sus actividades de acuerdo con sus funciones	6%	61%	32%
Existe seguimiento y control con el fin de mejora continua en la empresa	0%	19%	81%
Se verifica el cumplimiento de los procedimientos en las actividades operativas del personal	0%	26%	74%
En las actividades laborales existe el trabajo en Equipo que posibilite un óptimo desempeño laboral en la institución	0%	26%	74%
Considera que se debe implementar estrategias de mejora en el clima laboral de los empleados.	10%	19%	71%

**Nota:** Datos obtenidos de la encuesta realizada a los empleados de la empresa sobre políticas internas, procedimientos y clima laboral en mayo de 2024.

### **Análisis e Interpretación del Cumplimiento de las Políticas:**

**Socialización de políticas internas y su cumplimiento:** Se observa que cuando las políticas internas son socializadas regularmente o siempre, el cumplimiento es mucho más alto 26% y 71% respectivamente. Esto sugiere que la comunicación efectiva de las políticas internas tiene un impacto positivo en su cumplimiento.

**Respecto a la relevancia de las políticas para el desempeño laboral:** La gran mayoría 74% considera que las políticas son relevantes para su desempeño laboral. Esto podría explicar el alto nivel de cumplimiento 74% cuando las políticas son consideradas relevantes.

**Referente a reglamentos y normas:** A medida que aumenta el respeto a los reglamentos y normas de la institución, también aumenta el cumplimiento de las políticas

internas. Esto sugiere una conexión entre el respeto a las normas establecidas y el cumplimiento de las políticas internas.

**La comprensión de políticas internas y su cumplimiento:** La mayoría 65% ve una correlación entre la comprensión de las políticas internas y su cumplimiento. Esto indica que cuando los empleados comprenden las políticas, tienen más probabilidades de cumplirlas.

**En cuanto a la incidencia de la cultura organizacional:** La percepción donde la cultura organizacional incide en el cumplimiento de las políticas internas es alta 68%. Esto sugiere que una cultura que valora el cumplimiento de las políticas puede mejorar su aplicación.

**La importancia del rol de los líderes:** La mayoría 71% reconoce la importancia del rol de los líderes en el cumplimiento de las políticas internas. Esto destaca la influencia positiva que pueden tener los líderes en el comportamiento y el cumplimiento de los empleados.

**La existencia de procedimientos y seguimiento:** Cuando existen procedimientos claros y seguimiento, el cumplimiento es más alto 61% y 81% respectivamente. Esto sugiere que tener procesos establecidos y monitoreo puede mejorar el cumplimiento de las políticas internas.

**El trabajo en equipo y desempeño laboral:** Existe una correlación entre el trabajo en equipo y un óptimo desempeño laboral, lo que puede influir en el cumplimiento de las políticas internas. Un ambiente laboral colaborativo puede fomentar el cumplimiento.

**Los resultados reflejan la necesidad de implementar estrategias de mejora en el clima laboral:** La mayoría de los encuestados opinan en un 71%, cree que se deben implementar estrategias de mejora en el clima laboral. Esto sugiere que mejorar el ambiente laboral podría tener un impacto positivo en el cumplimiento de las políticas internas.

El cumplimiento de las políticas internas está influenciado por varios factores relacionados con el clima laboral, la comunicación, el liderazgo y la cultura organizacional. Mejorar estos aspectos puede conducir a un mayor cumplimiento de las políticas internas, en última instancia, a un mejor funcionamiento de la empresa.

### **Discusión Objetivo 2:**

La Corporación Noboa .S.A. Las políticas internas en la presente investigación ponen de manifiesto la importancia su socialización y cumplimiento en el contexto organizacional. Estos hallazgos son consistentes con lo planteado por García et al., (2021) quienes señalan que la comprensión y aplicación de las políticas internas son fundamentales para el desempeño de los empleados y el logro de los objetivos organizacionales. Asimismo, Ramírez y Vélez (2020) destacan que la cultura organizacional juega un papel clave en el grado de cumplimiento de las políticas internas, lo que se refleja en los resultados obtenidos, donde el 68% de los participantes reconocen la influencia de la cultura organizacional en este aspecto.

Además, los resultados muestran que los líderes tienen un rol significativo en el fomento del cumplimiento de las políticas internas entre los miembros del equipo, lo que concuerda con lo expuesto por Torres y Ramírez (2019) quienes enfatizan la importancia del liderazgo en la promoción de un clima laboral positivo y el cumplimiento de las

normas organizacionales. Además, los hallazgos sugieren que la existencia de procedimientos claros y el seguimiento y control son elementos clave para la mejora continua en la empresa, lo que es respaldado por Sánchez et al., (2018) quienes señalan que estos factores contribuyen a un óptimo desempeño laboral.

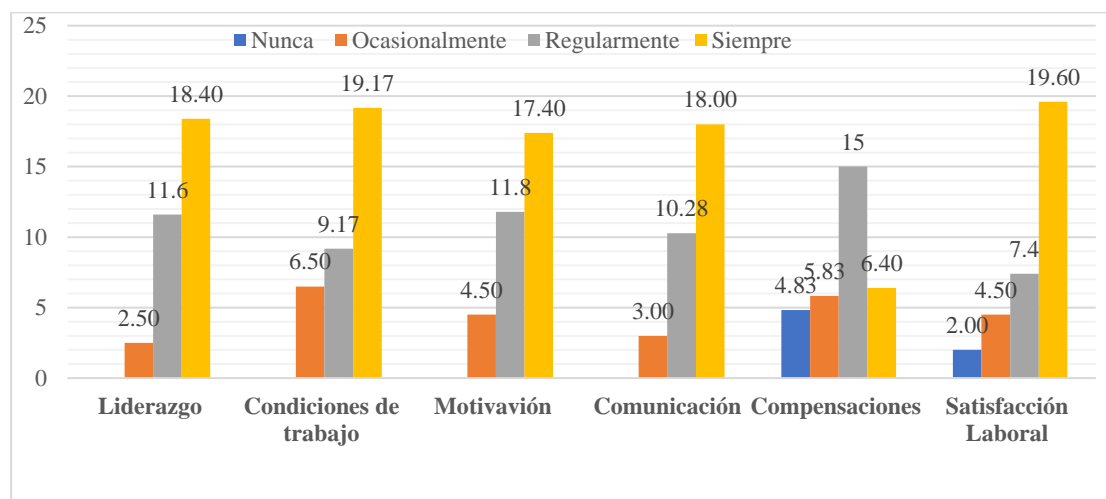
### 4.3.RELACIONES CAUSALES ENTRE CLIMA LABORAL Y CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS INTERNAS

Las relaciones causales entre el clima laboral y el cumplimiento de las políticas internas, el propósito es de comprender cómo un ambiente de trabajo positivo puede influir en la satisfacción de los empleados a las normas organizacionales y, a su vez, al cumplimiento de las políticas que contribuye a un mejor clima laboral.

#### 4.3.1. Encuesta para relacionar clima laboral y políticas internas

**Figura 10**

*Satisfacción*



**Nota:** La figura de comparación de los niveles de liderazgo, condiciones de trabajo, motivación, comunicación, compensaciones y satisfacción laboral, según la frecuencia con la que se presentan en la empresa, de acuerdo con la encuesta realizada a los empleados

## **Análisis e Interpretación**

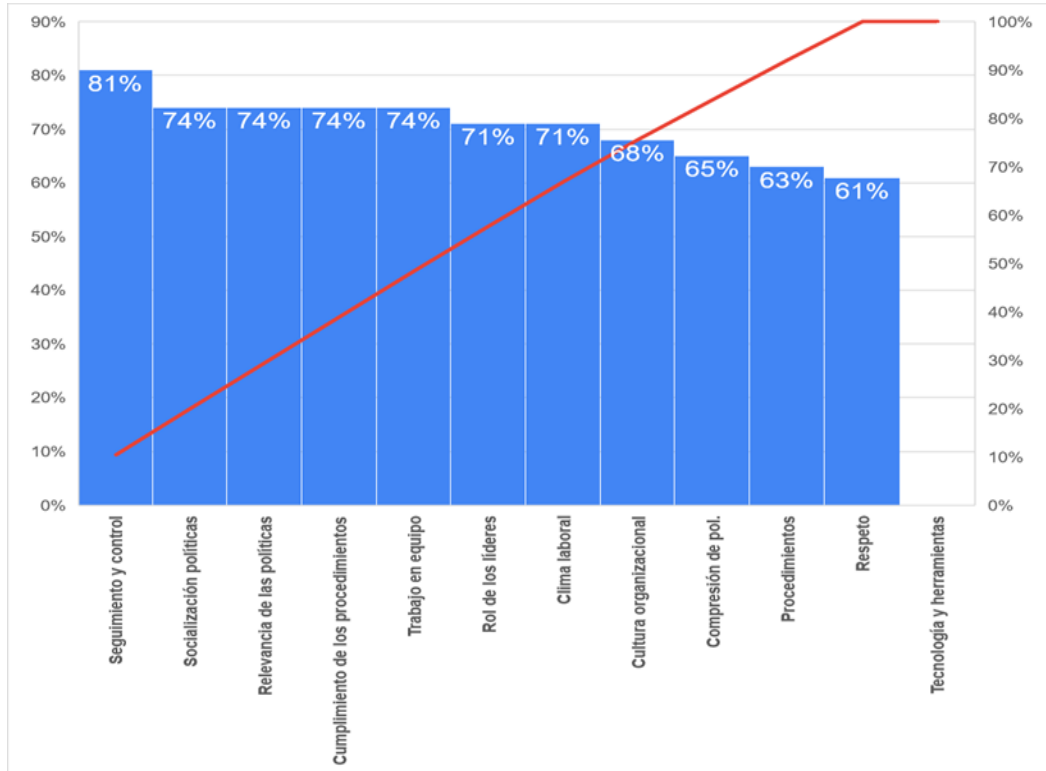
De acuerdo con los resultados de los promedios de las dimensiones del clima laboral se aprecia referente a las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral se aprecia un promedio de 19,60 y 19,17, el liderazgo con la comunicación están relacionada entre 18,40 y 18 se muestra un resultado de 18, lo que se muestra que los empleados tienen buenas condiciones y sienten satisfacción, en cuanto a la comunicación 18, 40 y liderazgo 18, están relacionados y siempre lo que se aprecia es coherente.

Respecto a la motivación se aprecia un promedio de 17,40, lo que muestra que los empleados siempre se sienten motivado. Sin embargo, referente a la motivación se puede apreciar que existe un promedio menor al igual que las compensaciones; Considerando que el clima laboral hace referencia al entorno psicológico, organizacional y humano en el que se dan las relaciones de trabajo y que crea un ambiente laboral específico que puede motivar a los trabajadores o afectar su desempeño.

El clima laboral promueve un entorno de trabajo positivo, poniendo especial atención en el lugar donde los empleados realizan sus tareas diarias y en la generación de experiencias gratificantes para ellos. Es importante resaltar que los efectos positivos de un buen clima laboral van más allá de la satisfacción y la identificación del empleado con su trabajo, promueve la integración, disminuye los conflictos potenciales y, principalmente, aumenta significativamente la productividad.

**Figura 11**

*Aspectos relacionados con el clima laboral*



**Nota:** La figura de líneas que muestra el porcentaje de relación de las políticas internas y el cumplimiento de diferentes aspectos relacionados con las políticas internas, procedimientos y clima laboral de la empresa, según la encuesta realizada a los empleados.

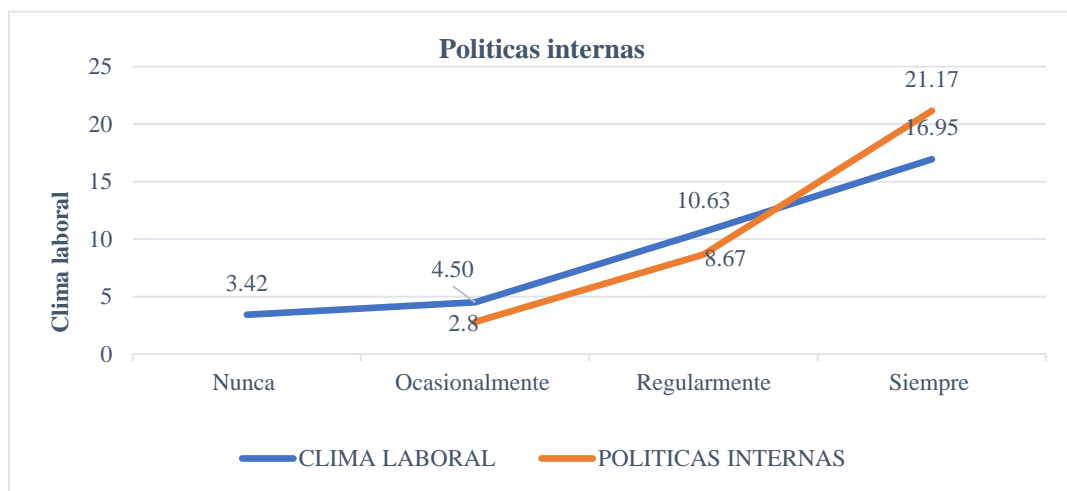
### **Análisis e Interpretación:**

La figura 11, muestra el porcentaje de cumplimiento de diversos aspectos relacionados con el clima laboral en una organización. Se puede observar que la gran mayoría de los aspectos evaluados tienen un alto porcentaje de cumplimiento, superando el 60% en casi todos los casos. Destacan especialmente la socialización política, la relevancia de las políticas para el desempeño, el trabajo en equipo y el seguimiento y control, con porcentajes de cumplimiento superiores al 80%.

En este sentido la corporación requiere de mejorar políticas efectivas que fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y orientado al desempeño. Sin embargo, también se observan algunas áreas de mejora, como el cumplimiento de reglamentos y normas (61%) y la implementación de estrategias de mejora en el clima laboral (61%), lo que indica que aún hay espacio para fortalecer estos aspectos y alcanzar un clima laboral óptimo. En general, la figura refleja una situación positiva en términos de clima laboral, pero también señala la importancia de mantener los esfuerzos y abordar las áreas que requieren atención para garantizar un ambiente de trabajo saludable y productivo.

**Figura 12**

*Políticas internas*



**Nota:** La figura muestra el resultado la relación entre el clima laboral, existe y las políticas internas vigentes en la organización.

**Análisis e Interpretación:**

La figura 12, se presenta una comparación entre el clima laboral y las políticas internas, mostrando su evolución a lo largo del tiempo. Se observa que el clima laboral ha tenido un crecimiento constante, pasando de 3.42 en la categoría "Nunca" a 21.17 en

la categoría "Siempre". En comparación, las políticas internas también han mostrado un incremento, aunque en menor medida, pasando de 2.8 en "Ocasionalmente" a 16.95 en "Siempre". Estos resultados demuestran que la Corporación ha implementado acciones efectivas para mejorar tanto el clima laboral como el cumplimiento de las políticas internas, lo que refleja en una mayor satisfacción y compromiso de los empleados. Sin embargo, es importante destacar que aún existe margen de mejora, especialmente en la categoría "Regularmente", donde se observa una brecha significativa entre el clima laboral (10.63) y las políticas internas (8.67). Esto indica la necesidad de seguir desarrollando estrategias que promuevan un ambiente de trabajo más favorable y una mayor adhesión a las normas y procedimientos establecidos.

### **Discusión Objetivo 3**

García et al., (2021) investigaron el impacto de las políticas internas en el desempeño de los empleados en una empresa manufacturera en México. Los autores encontraron que un clima laboral positivo, caracterizado por la comunicación efectiva, el liderazgo y la claridad en las políticas, estaba asociado con un mayor cumplimiento de las normas internas y un mejor desempeño laboral.

En un estudio similar, Ramírez y Vélez (2020) analizaron la relación entre el clima y la satisfacción laborales en el sector de la salud en Colombia. Los hallazgos revelaron que un clima laboral positivo, donde los empleados se sentían valorados y apoyados, contribuía a una mayor satisfacción laboral y a un mayor compromiso con las políticas y procedimientos de la organización. Esto resalta la importancia de cultivar un ambiente de trabajo saludable para promover el cumplimiento de las normas internas y el bienestar de los empleados.

Además, Gómez et al., (2019) exploraron los factores que influyen en el cumplimiento de las políticas internas en una institución educativa en España. Los resultados mostraron que la percepción de justicia organizacional, la comunicación efectiva y la participación de los empleados en la toma de decisiones eran predictores significativos del cumplimiento de las políticas. Estos hallazgos sugieren que las organizaciones deben fomentar un clima laboral basado en la equidad, la transparencia y la inclusión para promover la adherencia a las normas internas.

En la investigación la relación entre el clima laboral y el desempeño organizacional en la corporación Noboa existe un clima laboral positivo, caracterizado por la confianza, el apoyo y la colaboración, estaba asociado con un mayor cumplimiento de las políticas internas y un mejor desempeño organizacional. Estos resultados resaltan la importancia de crear un ambiente de trabajo favorable para alcanzar los objetivos organizacionales y promover el cumplimiento de las normas.

#### **4.4.DISEÑO DE ESTRATEGIAS EN MEJORA EL CLIMA LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA CORPORACIÓN NOBOA S.A. EN QUEVEDO**

##### **4.4.1. Estrategias para mejorar el clima laboral de la corporación Noboa S.A.**

El clima laboral es un elemento fundamental que impacta en la percepción de los empleados sobre su trabajo. Este ambiente laboral se relaciona con la colaboración entre los empleados, la interacción con los supervisores, la cultura organizacional y las oportunidades de crecimiento personal. La participación de los empleados en el clima laboral no debe limitarse a una actividad anual del departamento de recursos humanos, sino que debe ser un compromiso estratégico constante que impulse el rendimiento y la mejora continua a lo largo de todo el año.

## **Objetivo General**

Plantear estrategias con el fin de mejorar el clima laboral y la aplicación de políticas internas utilizando tecnología y herramientas digitales para una gestión más eficiente.

### **Estrategia 1: Comunicación Abierta y Transparente**

- Realiza un diagnóstico de clima laboral para comprender el nivel de satisfacción de los empleados con respecto a la comunicación en la empresa.
- Establece canales de comunicación efectivos, como reuniones regulares de equipo, buzones de sugerencias, herramientas de comunicación interna y una política de puertas abiertas para que los empleados puedan expresar sus ideas y reocupaciones.
- Proporciona formación a los líderes y supervisores sobre habilidades de comunicación efectiva, escucha activa y gestión de conflictos para asegurar que sepan cómo fomentar un ambiente de apertura y confianza.
- Se comparte regularmente información relevante sobre la empresa, objetivos, situaciones y decisiones importantes, utilizando boletines informativos, reuniones de toda la empresa o actualizaciones por correo electrónico.

### **Estrategia 2: Reconocimiento y Apreciación**

- Se plantea como estrategia el diseño de un programa formal de reconocimiento que incluya criterios claros y transparentes para reconocer el desempeño excepcional de los empleados. Se debe crear un plan de premios como reconocimiento al logro del desempeño.

- Organiza eventos especiales o ceremonias para celebrar los logros individuales y de equipo. Puedes realizar reconocimientos públicos durante las reuniones de equipo o a través de plataformas virtuales si el equipo trabaja de forma remota.
- Fomenta el reconocimiento entre compañeros promueve un ambiente de aprecio mutuo donde los empleados reconozcan y elogien los logros de sus colegas. A través de un sistema de "reconocimiento entre compañeros" donde los empleados puedan nominar a sus compañeros para recibir reconocimiento.

### **Estrategia 3: Desarrollo Profesional**

- Las evaluaciones de desempeño regulares para identificar las áreas de desarrollo de cada empleado. ayudará a diseñar programas de desarrollo personalizados.
- Proporciona acceso a programas de capacitación, cursos en línea, talleres y conferencias relevantes para el desarrollo profesional de los empleados. Puedes establecer un presupuesto específico para el desarrollo de habilidades.
- Empareja a empleados junior con mentores dentro de la empresa que puedan ofrecer orientación y apoyo en su desarrollo profesional, establece reuniones regulares entre mentor y aprendiz para hacer un seguimiento del progreso.
- Brinda oportunidades para que los empleados asuman nuevos desafíos y responsabilidades que les permitan crecer profesionalmente y desarrollar nuevas habilidades.

### **Estrategia 4: Mejora del Trabajo en Equipo**

- La evaluación exhaustiva del equipo para identificar fortalezas, debilidades y áreas de mejora en el trabajo en equipo y el desempeño laboral.

- Las metas y objetivos deben ser claros para el equipo, asegurándote de que sean específicos, medibles, alcanzables, relevantes y oportunos.
- Promueve la colaboración entre los miembros del equipo a través de actividades como reuniones regulares y proyectos colaborativos.
- Implementa un sistema de reconocimiento que celebre los logros individuales y de equipo, incentivando un ambiente de motivación y compromiso.

#### **Estrategia 5: Comprensión de Políticas Internas y Cumplimiento**

- Comunicación clara de políticas asegurándose de que todas las políticas internas estén claramente documentadas y accesibles para todos los empleados a través de un manual del empleado o una plataforma digital.
- Proporciona capacitación regular sobre las políticas internas de la empresa para garantizar que todos los empleados las comprendan completamente y sepan cómo aplicarlas en su trabajo diario.
- Establece un sistema de supervisión y seguimiento para garantizar el cumplimiento de las políticas internas, con medidas disciplinarias claras en caso de violaciones.

#### **Estrategia 6: Tecnología y Herramientas Digitales para la Gestión de Políticas**

- Implementación de una plataforma digital o un sistema de gestión de políticas que facilite el acceso, la actualización y el seguimiento de las políticas internas de la empresa.
- Automatización de procesos utilizando herramientas digitales para automatizar procesos relacionados con la gestión de políticas, como la distribución de

documentos, la realización de pruebas de cumplimiento y la generación de informes.

- Capacitación en el uso de herramientas que proporciona a los empleados sobre cómo utilizar las herramientas digitales para acceder y cumplir con las políticas internas de manera efectiva.

**Tabla 4**

Plan de acción en el diseño de estrategias

**Plan de acción de diseño de las estrategias**

<b>Fases de Planificación</b>	<b>Evaluación y Planificación</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>
<b>FASE 1</b>	Realizar evaluación del equipo y establecer metas SMART	Talento Humano	Mayo 2 del 2024
	Revisar y documentar todas las políticas internas de la empresa.	Talento Humano - Directivos de la empresa	Mayo 15 del 2024
	Investigar y seleccionar una plataforma digital para la gestión de políticas.	Talento Humano	Junio 2 del 2024
	Evaluar El clima y la satisfacción laborales de los colaboradores	Talento Humano	Junio 30 del 2024
<b>Fases de ejecución</b>	<b>Implementación de Estrategias</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>
<b>FASE 2</b>	Iniciar actividades puede ser de team Boulding y colaboración.	Talento Humano	Julio 1 del 2024
	Impartir capacitación sobre políticas internas a todos los empleados.	Talento Humano - Directivos de la empresa	Agosto 1 del 2024
	Implementar la plataforma digital para la gestión de políticas.	Talento Humano - Directivos de la empresa	Agosto 15 del 2024
	Implementar un plan de acción para establecer un clima laboral de compromiso y satisfacción laboral.	Talento Humano - Directivos de la empresa	Septiembre 15 del 2024

<b>Fases de evaluación</b>	<b>Evaluación y Planificación</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>
	Supervisar el progreso del equipo y el cumplimiento de políticas.	Talento Humano	Octubre 2 del 2024
	Realizar revisiones periódicas para evaluar la efectividad de las estrategias.	Talento Humano	Diciembre 15 del 2024
<b>FASE 3</b>	Realizar ajustes según sea necesario para mejorar el trabajo en equipo, el cumplimiento de políticas y el uso de tecnología.	Talento Humano - Directivos de la empresa	Febrero 2 del 2025
	Realizar el monitoreo de cumplimiento de objetivos y metas de los puestos d trabajo	Talento Humano y directores	Marzo 30 del 2024

*Nota:* Elaboración propia

### **Seguimiento y Evaluación:**

- Realizar encuestas periódicas de satisfacción y clima laboral para evaluar el impacto de las estrategias implementadas.
- Realizar revisiones regulares con los empleados para recopilar retroalimentación y realizar ajustes según sea necesario.
- Medir indicadores clave de rendimiento relacionados con la retención de empleados, la satisfacción laboral y el compromiso para evaluar el éxito de las iniciativas implementadas. Implementa un sistema de reconocimiento que celebre los logros individuales y de equipo, incentivando un ambiente de motivación y compromiso.
- Evalúa el cumplimiento de las políticas internas a través de auditorías regulares.
- Analizar métricas clave de desempeño, como la productividad del equipo y la tasa de cumplimiento de políticas.
- Evaluar el cumplimiento de las políticas internas a través de auditorías regulares.

#### **Discusión Objetivo 4**

La investigación realizada al Grupo Salinerito; Fundación Familia Salesiana en Guaranda, donde el objetivo de este estudio fue analizar el ambiente laboral en las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria, enfocándose en identificar si existe una correlación entre el clima laboral y la productividad en este tipo de organizaciones. Los resultados mostraron que, para lograr este fin, se fijaron metas específicas que incluyeron la fundamentación teórica de las variables de estudio, la medición del clima laboral y la determinación de su relación con la productividad laboral (Lascano y Vallejo , 2021).

Otro estudio que se realizó en la Unidad Educativa Juan Montalvo, en investigar y desarrollar una estrategia para mejorar el ambiente laboral, con el objetivo de aumentar la satisfacción y la productividad del personal. Se llevó a cabo una investigación exploratoria cuantitativa que incluyó la aplicación de encuestas y entrevistas para evaluar el ambiente laboral actual, complementada con una revisión bibliográfica pertinente. Los resultados identificaron diversos factores que impactan negativamente en el clima laboral, como la escasa comunicación efectiva, la falta de reconocimiento, la escasez de oportunidades de desarrollo profesional y la sobrecarga de trabajo. La implementación de estas acciones podría tener un impacto significativo en la satisfacción y eficiencia de los empleados (Andino-Jaramillo y Palacios-Soledispa, 2023).

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

*“El fracaso es simplemente la oportunidad de empezar de nuevo, pero esta vez de forma más inteligente”.*

***Henry Ford***

## 5.1. CONCLUSIONES

En base a los resultados se despliegan las siguientes conclusiones según los objetivos investigados:

- Respecto al clima laboral los empleados se sienten motivados, valorados y con una comunicación efectiva en un ambiente laboral seguro y satisfactorio. Sin embargo, se evidenció la existencia de áreas con debilidades y requiere de mejoras en oportunidades de crecimiento, reconocimiento al desempeño y comunicación de logros y dificultades dentro de la Corporación Noboa S.A. De ahí que se requiere tomar medidas estratégicas para promover el desarrollo profesional, aumentando así la satisfacción, el compromiso y el éxito empresarial.
- Referente a las políticas internas , existe un grado de cumplimiento de las políticas en la empresa, se destacan el seguimiento y control, la socialización de las políticas, a través de un extracto del resumen brindándole la relevancia y la verificación del cumplimiento con el trabajo en equipo como en las distintas áreas, Sin embargo hay áreas que requieren atención, como la implementación de tecnología y herramientas digitales que permita con frecuencia la socialización de las políticas, la cultura organizacional y fomentar un clima laboral que sea positivo.
- El análisis del clima laboral y las políticas internas de la empresa han evidenciado un clima laboral y cumplimiento de políticas positivos, con satisfacción, buenas condiciones y liderazgo efectivo, Existe coherencia entre comunicación, liderazgo y motivación. Sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora en compensaciones. Aunque hay crecimiento sostenido, persisten brechas en normas

y procedimientos que deben abordarse para optimizar el clima laboral, la productividad y el compromiso.

- El diseño de estrategias permite aumentar la satisfacción del personal y crear un ambiente laboral positivo en todos los departamentos. Estas estrategias permitirán implementar medidas preventivas y posiblemente correctivas para mejorar el clima laboral, considerando que un ambiente laboral favorable tiene un impacto directo en el rendimiento de los empleados de la empresa.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

De acuerdo con las conclusiones se recomienda lo siguiente:

- Se sugiere implementar un plan estratégico integral que aborde las áreas de mejora enfocándose en el desarrollo de programas de capacitación y crecimiento profesional, la revisión y ajuste del sistema de compensaciones y reconocimientos, y el fortalecimiento de los canales de comunicación interna, con el fin de elevar los niveles de satisfacción y compromiso de los colaboradores, y así potenciar el desempeño y la competitividad de la organización.
- Para garantizar el cumplimiento de las políticas internas y promover un clima laboral positivo es necesario que se comuniquen que sean socializados que estén claras y comprensible a todos los empleados, además de tener el acceso por medios digitales para garantizar que todos conozcan, así como su aplicación, además que contemplen el programa de capacitación para que los empleados desarrollen profesional y personalmente.

- Se sugiere fomentar la participación de empleados en grupos de trabajo, e implementar programas de reconocimiento y recompensa por el cumplimiento de políticas internas y la promoción de un clima laboral positivo. Reconocer públicamente a los empleados comprometidos con las políticas fortalecerá la cultura organizacional, el sentido de pertenencia y la responsabilidad compartida.
- Se recomienda incorporar estrategias que contribuyen a potenciar el clima laboral y la aplicación de las políticas internas de la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agulló Díaz, M. C. (2020). *Cumplimiento empresarial: Claves para una gestión eficaz*. Editorial Pirámide.
- Alonso Carracedo, P., y Aguilera-Luque , A. M. (2021). Relación entre satisfacción laboral y clima organizacional: un metaanálisis. *Apuntes De Psicología*, 39(1), 27-38. <https://doi.org/https://doi.org/10.55414/ap.v39i1.868>
- Andino-Jaramillo, R. A., y Palacios-Soledispa, D. L. (2023). Investigación para la aplicación de una estrategia de mejoramiento del clima laboral en una unidad educativa. *Journal of Economic and Social Science Research*, 3(3), 52-75. <https://doi.org/https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v3/n3/73>
- Angarita, E., y Manzano, O. (2021). *El papel del Liderazgo en la configuración del Clima Organizacional, elemento de desarrollo en el sector solidario*. Dictamen Libre.
- Axelrod, R. (2019). *The Evolution of Cooperation*. Basic Books.
- Balanzategui-García, R. I., Sánchez-Cuesta, P. A., y Vega-Flor, J. G. (2022). Políticas para una buena gestión gerencial en las empresas industriales. *Polo del Conocimiento (Edición núm. 66)*, 7(1), 956-977. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i1.3522>
- Bedoya , A. M. (2019). *Políticas internas y gestión del talento humano: Claves para el éxito organizacional*. Editorial Norma.

- Bendezu, K. (2020). *Gestion del Talento Humano y la Satisfaccion laboral de los trabajadores de una Institucion Educativa Privada*. Investigacion Valdizana.
- Bendezú, Quiroz, y Romero. (2022).  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8713114>
- Bennis , W. (2019). *On Becoming a Leader*. Basic Books.
- Blowfield, M., y Murray, A. (2020). *Corporate Responsibility*. . Oxford University Press.
- Bosch , M. J. (2020). *Políticas internas y cultura organizacional: Claves para la competitividad empresarial*. . Editorial Pirámide.
- Carroll, A. B. (2018). *he pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders*. . Perspectives in Business Ethics.
- Chiavenato. (2018). [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- Codigo del Trabajo. (2017). <file:///C:/Users/PC/Downloads/C%C3%93DIGO-DEL-TRABAJO.pdf>
- Corporacion Noboa. (2018).
- Corporacion Noboa. (2020).  
[file:///C:/Users/PC/Downloads/REGLAMENTO%20INTERNO%20NOBOA%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/PC/Downloads/REGLAMENTO%20INTERNO%20NOBOA%20(1).pdf)
- Crowther, D., y Aras, G. (2019). *Corporate social responsibility*. Routledge.

- Cruz-Zuñiga , N., Alonso-Castillo, M. M., Armendáriz-García, N. A., y Lima-Rodríguez, J. S. (2021). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*, 95. <https://doi.org/e202104057>
- Deutsch, M. (2018). *Cooperation and Competition*. (J. A. In: Bargh, Ed.) The Handbook of Social Psychology. John Wiley & Sons.
- Dorantes , J. E. (2021). *Gestión del cumplimiento corporativo: Teoría y práctica*. Editorial Alfaomega.
- Ecuador Legal Online . (2020). <https://www.ecuadorlegalonline.com/>
- Fernandez, M., Lazo, K., y Guevera, M. (2022). ResearchGate Updates: [https://www.researchgate.net/publication/361017897\\_GESTION\\_DE\\_TALENTO\\_HUMANO\\_DE\\_LAS\\_MIPYMES\\_FAMILIARES\\_DE\\_LA\\_PROVINCIA\\_DE\\_EL\\_AZUAY](https://www.researchgate.net/publication/361017897_GESTION_DE_TALENTO_HUMANO_DE_LAS_MIPYMES_FAMILIARES_DE_LA_PROVINCIA_DE_EL_AZUAY)
- Fowler, S. (2020). *Master Your Motivation: Three Scientific Truths for Achieving Your Goals*. Berrett-Koehler Publishers.
- García , J. C. (2021). *Estrategias de participación y comunicación interna en la empresa moderna*. Editorial Pearson.
- García , L. (2020). *Comunicación estratégica en las organizaciones contemporáneas*. Editorial Norma.
- García, M., Hernández, R., y Torres, L. (2021). El impacto de las políticas internas en el desempeño de los empleados: Un estudio empírico. *Revista de Administración de*

*Empresas*, 61(3), 1-15. <https://doi.org/https://doi.org/10.1590/s0034-759020210301>

Giraldo, C., Peña, J., y Hernández, M. (2021). Impacto del clima laboral en la satisfacción laboral de los empleados de una empresa manufacturera en Colombia. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales*, 17(2), 45-60. <https://doi.org/https://doi.org/10.1234/rics.v17i2>.

Gómez, S., Fernández, A., y Molina, J. (2019). Factores que influyen en el cumplimiento de las políticas internas en una institución educativa. *Revista de Investigación Educativa*, 37(2), 295-310. <https://doi.org/https://doi.org/10.6018/rie.37.2.321471>

Gutiérrez , M. E. (2018). *Comunicación organizacional: Teoría y práctica*. Editorial Pearson.

Hualcas Aguirre, M. (2021). Relación entre clima aboral y satisfacción laboral en una empresa de hidrocarburos. *Revista Ciencia y Tecnología*, 17(4), 91-103.

Jaramillo, G. B. (2019). <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/99ef39ef-2c03-40af-a0a3-c8d00f49e026/content>

Kotter , J. P. (2020). *Leading Change*. Harvard Business Review Press.

Lascano, L. F., y Vallejo , Á. D. (2021). Clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones de la economía popular y solidaria. *Trabajo de titulación previo a la obtención del grado académico de Magíster en Gestión del Talento*

*Humano* . Universidad Técnica de Ambato, Ambato , Ecuador .  
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/33495>

Latham , G. P., y Locke, E. A. (2018). New developments in and directions for goal-setting research. *European Psychologist*, 23(3), 173-185.

Locke, E. A. (2018). The Nature and Causes of Job Satisfaction. . *Handbook of Industrial, Work & Organizational Psychology*, 2, 165-180.

López , M. T. (2018). La cultura organizacional como herramienta de gestipon interna y de adaptación al entorno. Un estudio de casos múltiple en empresas murcianas. *Departamento de Sociología y Política Social*. Universidad de Murcia.

Luthans, F. (2019). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*. McGraw-Hill Education.

Madero, G. S. (2020). *SciELO - Scientific Electronic Library Online*.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-62662019000100194](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100194)

Manosalvas Vaca , C. A., Manosalvas Vaca , L. O., y Nieves Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Revistas Académicas AD-Minister*(26), 5-15.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.17230/ad-minister.26>.

Martínez , C. (2018). *articipación y liderazgo en la empresa del siglo XXI* . Editorial McGraw-Hill.

Maslow. (s.f.). <https://economia3.com/teoria-motivacion-maslow/>

- Maxwell , J. C. (2018). *Líder de 360 grados: Cómo desarrollar su influencia desde cualquier posición en su organización.* . Editorial Grupo Nelson.
- McGregor, D. (2019). *Blog De Administracion Gerencial* -. <https://www.cedered.es/teoria-x-y-teoria-y-de-los-recursos-humanos/>
- Molina, M. (2011). (G. O. FuniBlogs:, Ed.) Retrieved Noviembre de 2023, from <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>
- Montoya et al. . (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & Trabajo*(58).
- OIT. (2021). *Organización Internacional del Trabajo* . [https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm)
- Peña Rivas , H. C., y Villón Perero , S. G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177–192. <https://doi.org/https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Pilligua Lucas , C. F., y Arteaga Ureta , F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV(28).
- Pilligua, L. C. (2019). <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>
- Peiró, J. M. (2020). *Psicología del trabajo en equipo y la cooperación.* Editorial Pirámide.
- Puentes, P. R., y Velasco, G. M. (2018). <file:///C:/Users/PC/Downloads/2558-Texto%20del%20art%C3%ADculo-8358-1-10-20150730.pdf>

- Ramírez, L., y Vélez, S. (2020). Clima laboral y satisfacción laboral en el sector de la salud en Colombia. *Revista de Administración Sanitaria*, 8(3), 23-38.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.5678/ras.v8i3.456>
- Ramírez, L., y Vélez, S. (2020). Clima laboral y satisfacción laboral en el sector de la salud en México. *Revista de Administración Sanitaria*, 8(3), 23-38.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.5678/ras.v8i3.456>
- Ramos León , J. A. (2020). “ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL SENTIDO DE PERTENENCIA DE LOS DOCENTES DE UNA FACULTAD DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR. *PROYECTO DE TITULACIÓN*. ESPOL Facultad, Guayaquil, Ecuador . <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/1056e86a-91c1-488f-ad7e-6d21c8b60c63/D-CD358.pdf>
- Ricart , J. (2018). *Gestión de políticas internas en la empresa: Teoría y práctica*. Editorial Deusto.
- Romero, A. (2010). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/libro/535470.pdf>
- Ruiz , C. (2019). *Comunicación corporativa: Fundamentos y aplicaciones*. Editorial McGraw-Hill.
- Ryan , R. M., y Deci , E. L. (2019). *Self-determination theory: Basic psychological needs in motivation, development, and wellness*. . Guilford Press.
- Salazar, P. E., Alvarado, F. D., y Holguín, L. G. (2012). *Dialnet.com*.  
<file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalYSuIncidenciaEnLaSatisfaccionLa-8383818.pdf>

- Sánchez , L. (2019). *La participación como factor clave en la gestión del talento humano*. Editorial Alfaomega.
- Sánchez, P., García, R., y Fernández, L. (2018). Clima laboral y satisfacción laboral en el sector bancario de España. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 34(2), 67-85.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.5093/jwop2018a8>
- Sanchis , J. L. (2019). *Cumplimiento normativo en las organizaciones: Concepto, implicaciones y estrategias*. Editorial Tecnos.
- Schermerhorn, J. (2018).
- Spector, P. E. (2020). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. SAGE Publications.
- Torres, A., y Ramírez, J. (2019). Efecto del clima laboral en la satisfacción laboral de los docentes universitarios en Perú. *Revista de Investigación Educativa*, 11(1), 31-48.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.7821/rie.v11i1.789>
- Vallejo Ordóñez, Á. D. (2021). Clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones de la economía popular y solidaria. *Trabajo de titulación previo a la obtención del grado académico de Magíster en Gestión del Talento Humano*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador .

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Certificado del Sistema Antiplagio (Compilatio)

**Para:** Ing. Byron Oviedo Bayas, Ph.D, **Decano Facultad de Posgrado**

**De:** Ing. Mercedes Moreira Menendez, MSc.

**Asunto:** Informe Proyecto de Investigación

**Fecha:** 20 de junio del 2024

Adjunto al presente, sírvase encontrar el documento Proyecto de Investigación, titulado **EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS INTERNAS DE LA EMPRESA NOBOA S.A. AÑO 2023**, elaborado por el Ing. Mauricio Antonio Méndez Briones, previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Administración de Empresas, fue elaborado bajo mi Dirección, el mismo que cumple con los componentes que exige el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, e incluye el informe de la Herramienta COMPILATIO, el cual avala los niveles de originalidad en un 98 % y de similitud en un 2 % del proyecto de investigación.

The screenshot shows a plagiarism analysis report from the COMPILATIO system. At the top left is the logo for 'CERTIFICADO DE ANÁLISIS magister'. The document title is 'PROYECTO\_DE\_INV.\_MAURICIO\_MENDEZ\_\_CORREGIDO 7 JUNIO-signed'. A central graphic displays '2%' for 'Textos sospechosos' and '0%' for 'similitudes entre comillas < 1% entre las fuentes mencionadas'. To the right, it shows '2%' for 'Similitudes', '0%' for 'similitudes entre comillas < 1% entre las fuentes mencionadas', and '< 1%' for 'Idiomas no reconocidos'. Below the graphic, a table provides document details:

Nombre del documento: PROYECTO_DE_INV._MAURICIO_MENDEZ__CORREGIDO 7 JUNIO-signed.pdf	Depositante: MERCEDES CLEOPATRA MOREIRA MENENDEZ	Número de palabras: 21.255
ID del documento: 3aff95aad06b198b15e8e16989b24d93a7575c00	Fecha de depósito: 11/6/2024	Número de caracteres: 155.083
Tamaño del documento original: 777,36 kB	Tipo de carga: interface	
	fecha de fin de análisis: 11/6/2024	

Atentamente;



Firmado electrónicamente por:  
**MERCEDES CLEOPATRA  
MOREIRA MENENDEZ**

Ing. Mercedes Moreira Menéndez, MSc.

**DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**Anexo 2. Oficio de aprobación para realización de proyecto de investigación**



**Anexo 3.** Entrevista al gerente administrativo de la Corporación Noboa S.A.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ENTREVISTA AL GERENTE ADMINISTRATIVO DE LA**  
**COORPORACIÓN NOBOA S.A.**

1. La empresa cuenta con:
  - Manual de funciones.
  - Manual de Procedimiento
  - Políticas y objetivos institucionales
  - Reglamento interno Los colaboradores conocen de las políticas institucionales, objetivos, funciones y responsabilidades.
2. Considera que existe un buen ambiente de trabajo
3. Me motivan las oportunidades de futuro para los empleados.
4. Las normativas de la empresa se adecúan a las necesidades del desarrollo profesional de los empleados.
5. Existe comunicación entre los jefes y el personal
6. Se informa sobre los cambios que se producen en la empresa
7. Cree usted que existe una buena coordinación y cooperación entre los distintos departamentos de la empresa.
8. Se fomenta la aportación de ideas y sugerencias de mejora.
9. Se brinda los medios y las herramientas necesarias para el cumplimiento del trabajo.
10. La empresa se facilita la conciliación entre la vida profesional y la personal.
11. Por favor, indica cuáles son los aspectos en los que la empresa podría mejorar.
12. ¿Se identifican las debilidades que pueden afectar al logro de los objetivos de la empresa por factores internos como los siguientes?

Comunicación  
Estabilidad  
Condiciones  
Personal no capacitado  
Organizativos  
Otros (mencione).....

**Anexo 4.** Encuesta para los empleados del área administrativa de la Corporación Noboa S.A.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO  
FACULTAD DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
ENCUESTA PARA LOS EMPLEADOS DEL AREA ADMINSTRATIVA DE  
LA COORPORACIÓN NOBOA S.A.**

**1) Genero**

- 1 mujer
- 2 hombre

**2) ¿Qué edad tienes?**

- Menos de 31 años
- Entre 31 y 45 años
- Entre 46 y 55 años
- más de 55 años

**3) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la empresa?**

- Más de 1 años / hasta 5
- Más de 5 años y hasta 10
- Más de 10 años.

**4) ¿Cuál es el nivel de formación?**

- Primaria
- Bachillerato
- Tercer nivel
- Cuarto nivel

**5) ¿En qué área usted se desempeña trabajo?**

- Área financiera
- Área Administrativa
- Contaduría
- O otra

**Instrucciones:** Marcar con una X ó con una Aspa, en cualquiera de los recuadros, teniendo en cuenta que:

Nunca = 1  
 Ocasionalmente = 2  
 Regularmente = 3  
 Siempre =4

		<b>Pregunta</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
MOTIVACIÓN	01	¿Realiza su tarea con agrado?				
	02	¿Se siente motivado por asistir diariamente a su trabajo?				
	03	¿Los mejores momentos los pasa en el trabajo?				
	04	¿Se siente valorado por las tareas bien hechas?				
	05	¿El trabajo que realiza es gratificante para usted?				
COMUNICACIÓN	06	¿Tiene una comunicación fluida con sus superiores?				
	07	¿La comunicación con sus superiores es horizontal?				
	08	¿Se comunica adecuadamente con sus compañeros de trabajo?				
	09	¿Mantiene comunicaciones amicales con sus colegas?				
	10	¿Recibe información suficiente para realizar su trabajo?				
	11	¿Le comunican los logros alcanzados por la institución?				
	12	¿Le comunican las dificultades que se presentan en la institución?				
SALARIOS	13	¿Es reconocido su aporte cuando se logran las metas?				
	14	¿Tiene beneficios acordes con la función que realiza?				
	15	¿Es recompensado cuando su producción o dedicación al trabajo, supera lo esperado?				
	16	¿Considera que su remuneración está acorde con su labor?				
	17	¿Sus ingresos mejoran cuando mejora su trabajo?				
	18	¿El salario que percibe, le permite tener una vida satisfactoria?				
LIDERAZGO	19	¿Sus superiores jerárquicos muestran competencias adecuadas cuando desarrollan su función?				
	20	¿Sus superiores jerárquicos mantienen buena relación con usted?				

	21	¿Sus superiores jerárquicos demuestran buen nivel de liderazgo, cuando ejercen sus funciones?				
	22	¿Las órdenes que recibe son factibles de cumplir?				
	23	¿Cuándo tiene problemas recibe apoyo de sus superiores?				
CONDICIONES DE TRABAJO	24	¿Se respetan los protocolos de seguridad y salud ocupacional?				
	25	¿Tu equipo/departamento apoya tu trabajo y te inspira a mejorar?				
	26	¿Su ambiente de trabajo se mantiene limpio y ventilado?				
	27	¿Realiza su función laboral en ambientes seguros?				
	28	¿Es adecuada la temperatura e iluminación en su lugar de trabajo?				
	29	¿La institución le brinda oportunidades de capacitarse?				
SATISFACCIÓN LABORAL	30	¿Está satisfecho con las oportunidades de crecimiento, existe un plan claro y disponible para hacerlo?				
	31	¿Su ambiente físico laboral le es satisfactorio?				
	32	¿La relación con su entorno personal le es satisfactoria?				
	33	¿Te sientes valorado en la empresa?				
	34	¿La empresa le brinda reconocimiento, premios, incentivos?				

POLÍTICAS INTERNAS	35	¿Las políticas internas de la empresa son socializadas para su cumplimiento?				
	36	¿Considera que las políticas son relevantes para el desempeño de sus funciones laborales?				
	37	¿Se respetan los reglamentos y normas de la institución?				
	38	¿Existe una correlación entre la comprensión de las políticas internas y su cumplimiento?				
	39	¿Considera que la cultura organizacional incide en el grado de cumplimiento de las políticas internas?				
	40	¿Considera que el rol de los líderes es importante en el fomento del cumplimiento de las políticas internas entre los miembros del equipo?				
	41	¿Existe tecnología y herramientas digitales que faciliten el seguimiento y cumplimiento de las políticas internas en la empresa?				
	42	¿Existe Procedimientos para realizar sus actividades de acuerdo con sus funciones?				
	43	¿Existe seguimiento y control con el fin de mejora continua en la empresa?				
			¿Se verifica el cumplimiento de los			

44	procedimientos en las actividades operativas del personal?				
45	¿En las actividades laborales existe el trabajo en Equipo que posibilite un óptimo desempeño laboral en la institución?				
46	Considera que se debe implementar estrategias de mejora en el clima laboral de los empleados.				

**Anexo 5. Evidencia de aplicación de encuesta y entrevista**

