

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON
ENFÁSIS EN RECURSOS HUMANOS**

*Tesina para optar por el grado académico de
bachillerato*

**ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y
SU IMPACTO EN LA MODALIDAD
PRESENCIAL EN EL DESEMPEÑO DE LAS
PERSONAS COLABORADORAS DE LA
EMPRESA REMODELACIÓN Y
CONSTRUCCIÓN GUIDO SÁNCHEZ EN
ALAJUELA, DURANTE EL PRIMER
CUATRIMESTRE DE 2024.**

NATALY NICOLLE RETANA SERRANO

Julio, 2024

ÍNDICE DE CONTENIDO

Contenido

ÍNDICE DE CONTENIDO	2
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	8
AGRADECIMIENTOS	10
DEDICATORIA	11
RESUMEN Y PALABRAS CLAVE	12
ABSTRACT	14
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	16
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1.1. <i>Antecedentes internacionales y nacionales</i>	17
1.1.2. <i>Delimitación del problema</i>	21
1.1.3. <i>Justificación</i>	21
1.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	22
1.3. OBJETIVOS.....	23
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	23
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i>	23
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL	24
2.1 MARCO TEÓRICO	25
2.1.1 <i>Clima organizacional</i>	25
2.1.1.1 Cambio de la cultura y del clima organización.....	26
2.1.2 <i>Programa de Inducción</i>	27
2.1.3. <i>Socialización</i>	28
2.1.4. <i>Proceso de Comunicación</i>	29
2.1.4.1. Flujos de comunicación.....	31
2.1.4.1.1. <i>Comunicación descendente</i>	31
2.1.4.1.2. <i>Comunicación ascendente</i>	31
2.1.4.1.3. <i>Comunicación diagonal o cruzada</i>	32
2.1.5. <i>Jornada laboral ordinaria</i>	32
2.1.5.1. Tipos de jornadas.....	33
2.1.5.1.1. <i>Jornada ordinaria diurna</i>	33

2.1.5.1.2. <i>Jornada ordinaria nocturna</i>	33
2.1.5.1.3. <i>Jornada ordinaria mixta</i>	33
2.1.6. <i>Trabajo Presencial</i>	33
2.1.7. <i>Evaluación del desempeño laboral</i>	35
2.1.8. <i>Factores humanos en la administración</i>	36
2.1.9. <i>Las personas y la motivación</i>	36
2.1.9.1 <i>Teoría de la motivación en las organizaciones</i>	37
2.1.9.1.1. <i>Teoría de Contenido</i>	37
2.1.9.1.2. <i>Teoría de Proceso</i>	38
2.1.9.1.3. <i>Teoría del refuerzo</i>	38
2.1.9.1.4. <i>Teoría del diseño de puestos</i>	39
2.1.9.1.5. <i>Teorías Modernas</i>	39
2.1.9.2. <i>Tipos de Motivadores</i>	40
2.1.9.2.1. <i>Remunerar emocionalmente</i>	40
2.1.9.2.2. <i>Salario emocional</i>	41
2.1.9.2.3. <i>Días festivos y Vacaciones</i>	41
2.1.9.2.4. <i>Capacitación</i>	42
2.1.9.2.5. <i>Salario</i>	43
2.1.9.2.6. <i>Tiempos de descanso</i>	44
2.1.10. <i>Compensación con Incentivos</i>	44
2.1.11. <i>Liderazgo</i>	46
2.1.11.1. <i>Tipos de Liderazgo</i>	47
2.1.11.1.1. <i>Liderazgo Transaccional</i>	47
2.1.11.1.2. <i>Liderazgo Transformacional</i>	48
2.1.11.1.3. <i>Liderazgo Democrático</i>	48
2.1.11.1.4. <i>Liderazgo Autocrático</i>	49
2.1.11.1.5. <i>Liderazgo Carismático</i>	49
2.1.12. <i>Equipo de protección personal</i>	50
2.2. MARCO CONCEPTUAL	51
2.2.1. <i>Clima Organizacional</i>	51
2.2.2. <i>Medición del desempeño</i>	52
2.2.3. <i>Motivación</i>	52
2.2.4. <i>Presencialidad</i>	53
2.2.5. <i>Liderazgo</i>	54

2.2.6. Comunicación.....	54
2.2.7. Equipo de Trabajo	55
2.2.8. Capacitación del personal	55
2.2.9. Productividad	56
2.2.10. Satisfacción laboral.....	56
2.3 MARCO CONTEXTUAL	57
2.3.1. Historia Remodelación y Construcción Guido Sánchez	57
2.3.2. Ubicación	57
2.3.3. Misión.....	58
2.3.5. Valores	58
2.3.6. Línea estratégica	58
2.3.7 Promesa.....	58
2.3.8 Organigrama	59
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	60
3.1. ENFOQUE.....	61
3.1.1. Enfoque cualitativo.....	61
3.1.2. Enfoque cuantitativo	61
3.1.3. Enfoque mixto	62
3.2. ALCANCE	62
3.2.1. Exploratorio	62
3.2.2. Descriptivo.....	63
3.2.3. Correlacional	63
3.2.4. Explicativo o Causal.....	64
3.3. DISEÑO	64
3.3.1 Teoría Fundamentada	64
3.3.2. Estudio de Casos	65
3.3.3. Fenomenológico.....	65
3.3.4. Etnográfico	65
3.3.5. Investigación- Acción.....	66
3.4. UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO	66
3.4.1. Población	66
3.4.2. Tipos de muestra.....	67
3.4.2.1. Muestra no probabilística.....	67
3.4.2.2. Muestra probabilística.....	68

3.4.3. <i>Criterios de inclusión y exclusión</i>	68
3.4.4. <i>Consideraciones éticas</i>	68
3.5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	69
3.5.1 <i>Encuesta - diseño de cuestionarios</i>	70
3.5.2. <i>Entrevista</i>	70
3.6. VARIABLES O CATEGORÍAS	71
3.7 ESTRATEGÍA DE ANÁLISIS DE DATOS	75
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	77
4.1 GENERALIDADES	78
4.2. ENCUESTA APLICADA	78
4.3. ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA APLICADA	126
4.3.1 <i>FICHA TÉCNICA</i>	126
4.3.1.1. Investigador	126
4.3.1.2. Datos identificadores de la entrevista	126
4.3.1.3. Situación comunicativa	126
4.3.1.4. Características del entrevistado	126
4.3.2. <i>TRANSLITERACIÓN DE LA ENTREVISTA</i>	127
4.3.2.1. Preguntas y respuestas	127
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	130
5.1. DISCUSIÓN	131
5.1.1. <i>RELACIÓN CON ANTECEDENTES</i>	131
5.1.2. <i>RELACIÓN CON MARCO REFERENCIAL</i>	133
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	135
6.1. CONCLUSIONES	136
6.2. LIMITACIONES	140
6.2.1. <i>Entrevista al jefe de la empresa</i>	140
6.3. RECOMENDACIONES	140
REFERENCIAS	143
ANEXOS	149

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 Distribución de la población en estudio	67
Tabla No. 2 Datos sobre la población en estudio.....	67
Tabla No. 3 Criterios de inclusión y exclusión.....	68
Tabla No.4 Cuadro de operacionalización de las variables.....	71
Tabla No.5 Análisis de Datos	76
Tabla No.6 Edad del Entrevistado	78
Tabla No.7 Grado académico	79
Tabla No.8 Cantón de Residencia.....	80
Tabla No.9 Estado civil	81
Tabla No.10 Tiempo laborado en la empresa	82
Tabla No.11 Clima organizacional en la empresa.....	83
Tabla No.12 La comunicación dentro del equipo de trabajo	84
Tabla No.13 La comunicación que tiene la jefatura con el equipo.....	85
Tabla No.14 Tipo de comunicación	86
Tabla No.15 El jefe se cerciora en que haya entendido las indicaciones	87
Tabla No.16 Comunicación con el jefe	88
Tabla No.17 Liderazgo Jefatura	89
Tabla No.18 Retroalimentación Evaluación	90
Tabla No.19 Resolución de problemas.....	91
Tabla No.20 Características de un buen líder.....	92
Tabla No.21 Satisfacción ambiente de trabajo.....	93
Tabla No.22 Estrategias de motivación	94
Tabla No.23 Evaluación relación con los compañeros.....	96
Tabla No.24 Trabajo en equipo fortalece clima organizacional	97
Tabla No.25 Relaciones interpersonales promueve un clima organizacional saludable	97
Tabla No.26 Técnicas medición desempeño de los colaboradores.....	98
Tabla No.27 Tipos de evaluación para medir su desempeño	99
Tabla No.28 Medio de comunicación para retroalimentación del desempeño	101
Tabla No.29 Frecuenta retroalimentación constructiva sobre el trabajo	101
Tabla No.30 Considerar si el jefe le ofrece las herramientas y equipo necesario	102
Tabla No.31 Considerar si cuenta con el conocimiento necesario	103
Tabla No.32 Experimentan estrés laboral.....	104

Tabla No.33	Escala de la Satisfacción en el trabajo	105
Tabla No.34	Horas que trabajan en promedio al día.....	107
Tabla No.35	Tipo de Jornada en la que trabajan generalmente.....	108
Tabla No.36	Si trabajan demasiadas horas o no	109
Tabla No.37	Disponen de flexibilidad en los horarios de trabajo	110
Tabla No.38	Consideran que si las pautas durante la jornada laboral son suficientes o no.....	111
Tabla No.39	La manera en la que reciben el salario.....	111
Tabla No.40	Consideran que si el salario es suficiente para cubrir sus necesidades básicas ..	112
Tabla No.41	La satisfacción con el salario actual	113
Tabla No.42	Acceso al equipo de protección personal	114
Tabla No.43	Disposición del equipo de protección personal	115
Tabla No.44	Las condiciones en las que se encuentra el EPP que les proporciona la empresa	116
Tabla No.45	La frecuencia en la que utilizan el equipo de protección personal (EPP)	117
Tabla No.46	Factores que les motivan en su trabajo	118
Tabla No.47	Medidas para aumentar la motivación y el compromiso de los colaboradores.	120
Tabla No.48	Aspectos que la empresa debería de mejora.....	122
Tabla No.49	Si han percibido o no cambios significativos en el clima organizacional.....	124

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura No.1 Concepto de Clima Organizacional	25
Figura No.2 Programas de inducción.....	28
Figura No.3 La Socialización	29
Figura No.4 Proceso de la Comunicación.....	30
Figura No.5 Trabajo Presencial	34
Figura No.6 Evaluación del Desempeño Laboral	35
Figura No.7 Las personas y la motivación	37
Figura No.8 Compensación	46
Figura No.9 Liderazgo	47
Figura No.10 Equipo de protección personal	51
Figura No.11 Organigrama	59
Gráfico No.12 Edad del Entrevistado.....	79
Gráfico No.13 Grado académico	80
Gráfico No.14 Cantón de Residencia	81
Gráfico No.15 Estado civil	82
Gráfico No.16 Tiempo laborado en la empresa.....	83
Gráfico No.17 Clima organizacional en la empresa	84
Gráfico No.18 La comunicación dentro del equipo de trabajo	85
Gráfico No.19 La comunicación que tiene la jefatura con el equipo	86
Gráfico No.20 Tipo de comunicación	86
Gráfico No.21 El jefe se cerciora en que haya entendido las indicaciones	87
Gráfico No.22 Comunicación con el jefe.....	88
Gráfico No.23 Liderazgo Jefatura.....	89
Gráfico No.24 Retroalimentación Evaluación.....	90
Gráfico No.25 Resolución de problemas	91
Gráfico No.26 Características de un buen líder	92
Gráfico No.27 Satisfacción ambiente de trabajo	94
Gráfico No.28 Estrategias de motivación.....	95
Gráfico No.29 Evaluación relación con los compañeros	96
Gráfico No.30 Trabajo en equipo fortalece clima organizacional.....	97
Gráfico No.31 Relaciones interpersonales promueve un clima organizacional saludable.....	97
Gráfico No.32 Técnicas medición desempeño de los colaboradores	98

Gráfico No.33 Tipos de evaluación para medir su desempeño	99
Gráfico No.34 Medio de comunicación para retroalimentación del desempeño	101
Gráfico No.35 Frecuente retroalimentación constructiva sobre el trabajo.....	102
Gráfico No.36 Considerar si el jefe le ofrece las herramientas y equipo necesario.....	103
Gráfico No.37 Considerar si cuenta con el conocimiento necesario	104
Gráfico No.38 Experimentan estrés laboral	105
Gráfico No.39 Escala de la Satisfacción en el trabajo.....	106
Gráfico No.40 Horas que trabajan en promedio al día	107
Gráfico No.41 Tipo de Jornada en la que trabajan generalmente	108
Gráfico No.42 Si trabajan demasiadas horas o no.....	109
Gráfica No.43 Disponen de flexibilidad en los horarios de trabajo.....	110
Gráfico No.44 Consideran que si las pautas durante la jornada laboral son suficientes o no ..	111
Gráfico No.45 La manera en la que reciben el salario	112
Gráfico No.46 Consideran que el salario es suficiente para cubrir sus necesidades básicas ..	113
Gráfico No.47 La satisfacción con el salario actual.....	113
Gráfico No.48 Acceso al equipo de protección personal.....	114
Gráfico No.49 Disposición del equipo de protección personal.....	116
Gráfico No.50 Las condiciones en las que se encuentra el EPP que les proporciona la empresa	117
Gráfico No.51 La frecuencia en la que utilizan el equipo de protección personal (EPP).....	117
Gráfico No.52 Factores que les motivan en su trabajo.....	119
Gráfico No.53 Medidas para aumentar la motivación y el compromiso de los colaboradores..	121
Gráfico No.54 Aspectos que la empresa debería de mejorar	123
Gráfico No.55 Si han percibido o no cambios significativos en el clima organizacional	124

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi agradecimiento a Dios por ser mi principal guía y por a verme dado las fuerzas necesarias para seguir adelante cuando más lo necesitaba.

A mi familia por su apoyo constante, donde me han enseñado lo que es el trabajo duro, el sacrificio que se lleva y sobre todo el valor de la honestidad, que esto me permitió ser la mujer que soy hoy en día. La dedicación y amor que tuvieron conmigo ha tenido un impacto muy significativo en mi vida.

También quiero agradecer a la empresa Remodelación y Construcción Guido Sánchez que me abrió las puertas y me brindó de la mejor manera su hospitalidad para poder realizar el trabajo con éxito.

Por último, quiero agradecer a mi tutora Mariela Segura por su apoyo y compromiso ya que su conocimiento y paciencia han sido de suma importancia para el desarrollo de esta investigación.

DEDICATORIA

La presente tesina se la quiero dedicar a mi familia, especialmente a las tres personas más importantes en mi vida que son mi mamá, mi abuela y mi abuelo que gracias a su apoyo y amor incondicional he finalizado esta bonita etapa.

Ellos han sido mi motor, son un ejemplo para mí de que los sueños se cumplen y que nunca hay que darse por vencido porque siempre se puede cuando se quiere.

También quiero dedicar este trabajo a cada una de las personas que estuvieron desde el día uno ofreciendo su apoyo, dedicándome sus buenos deseos y energías hacia mí.

Finalmente, a Dios por nunca dejarme sola, siempre me dio la sabiduría y fortaleza para poder alcanzar mi objetivo de la mejor manera.

RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

El clima organizacional en empresas constructoras puede generar un impacto bastante significativo en la organización y desempeño de cada una de las personas colaboradores que trabajan de manera presencial en la institución.

Mediante un análisis se examinan diversos aspectos del entorno laboral, como la percepción de los trabajadores, satisfacción laboral y las relaciones interpersonales. Acá se busca entender como estos factores pueden afectar la eficiencia y la calidad del trabajo realizado.

El objetivo general para esta investigación es analizar el clima organizacional y su impacto en la modalidad presencial en el desempeño de las personas colaboradores de la Empresa Remodelación y Construcción Guido Sánchez en Alajuela, durante el primer cuatrimestre de 2024, para ello, se emplea un enfoque mixto con métodos cualitativos y cuantitativos en donde se podrá destacar factores que pueden influir.

Esto se lleva a cabo mediante una encuesta que consta de 44 preguntas abiertas, semiabiertas y cerradas, la cual es respondida por diez colaboradores en donde se recopila los datos necesarios con el fin de obtener la información para el estudio del tema, así como entrevistas para poder obtener datos cualitativos más detallados sobre sus experiencias.

Se espera que los resultados para dicho estudio proporcionen información valiosa permitiendo el diseño de estrategias y acciones orientadas a mejorar su entorno laboral.

Concluida la investigación, se presenta a continuación las conclusiones, con el objetivo de resumir los datos recopilados.

Se puede concluir que la población en estudio se encuentra contenta con el clima organizacional vivido en la empresa, aunque en algunos puntos no estuvo el 100% de la población de acuerdo. Uno de los temas en los que hay más desacuerdo es en la flexibilidad de

horario, estrés laboral y el salario, ya que mencionan que el salario no es suficiente para cubrir sus necesidades básicas.

Se menciona que deberían de realizar seguidamente capacitaciones para que puedan adquirir nuevas destrezas ya que se debería de fomentar siempre el clima organizacional para evitar ciertos malentendidos y así también que ayude a disminuir el tema de hipocresía porque que a pesar de que el trabajo en equipo es bueno mencionan que existe este problema.

Finalmente, se recomienda seguir fomentando el clima organizacional mediante la implementación de programas de reconocimiento y recompensas basado en el desempeño de cada colaborador, también con respecto a las retroalimentaciones se aconseja que se realicen de manera individual porque actualmente se realizan de manera grupal y esto lo que hace es en vez de subir el desempeño hace que baje.

Palabras clave: Clima organizacional, Desempeño, Satisfacción laboral, Relaciones interpersonales, Productividad

ABSTRACT

The organizational climate in construction companies can generate a quite significant impact on the organization and performance of each of the collaborators who work in person at the institution.

An analysis examines various aspects of the work environment, such as employee perception, job satisfaction, and interpersonal relationships. Here we seek to understand how these factors affect the efficiency and quality of the work performed.

The general objective of this research is to analyze the organizational climate and its impact in the face-to-face modality on the performance of the collaborators of the Guido Sánchez Remodeling and Construction Company in Alajuela, during the first quarter of 2024, for this, a mixed approach with qualitative and quantitative methods where factors that influence this case can be highlighted.

This is done through a survey that consists of 44 open, semi-open and closed questions, which is answered by ten collaborators where the necessary data is collected to obtain information for the study of the topic, as well as interviews to be able to obtain data. more detailed qualitative reports about their experiences.

It is expected that the results of this study will provide valuable information that will allow the design of strategies and actions aimed at improving their work environment.

Once the research is completed, the conclusions are presented below, with the aim of summarizing the data collected.

It can be concluded that the study population is happy with the organizational climate that exists in the company, although in some points 100% of the population did not agree. One of the

topics on which there is greatest disagreement is time flexibility, work stress and salary, since they mention that their salary is not enough to cover their basic needs.

It is mentioned that they should then carry out training so that they can acquire new skills since the organizational climate should always be encouraged to avoid certain misunderstandings and help reduce the issue of hypocrisy because even though teamwork is good, they mention that this problem exists.

Finally, it is recommended to continue promoting the organizational climate by implementing recognition and reward programs based on the performance of each employee, also with respect to feedback, it is recommended that it be done individually because currently it is done in groups and what this does is instead of increasing performance, it causes it to go down.

Keywords: Organizational climate, Performance, Job satisfaction, Interpersonal relationships, Productivity

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. *Antecedentes internacionales y nacionales*

El trabajo desarrollado por Ericka Sánchez Jiménez, “**Análisis del clima organizacional en relación con el desempeño laboral que se presenta en el área administrativa de la empresa Tica Bus en el segundo semestre del 2017**” para esta investigación se consideró la muestra de 22 colaboradores que representaron el 96% de la población en estudio.

En los resultados obtenidos sobre el clima organizacional se investigó que existen casos que se necesitan mejorar para que los colegas puedan desarrollar sus labores con un buen desempeño y motivación.

Se recomendó realizar actividades como planes de integración grupal esto ayuda a evitar malentendidos, facilita la comunicación y colaboración entre los diferentes compañeros. Otro de los planes recomendados es realizar talleres y programas de capacitación que ayuden en la mejora del clima organizacional.

Aplicar un plan de incentivos de salario emocional puede ser una buena opción para obtener un buen rendimiento, esto no hace referencia a algo monetario sino más bien son planes que mejoran el bienestar y satisfacción de los colaboradores como lo es la opción de horarios flexibles, teletrabajo, espacios y tiempos de descansos durante la jornada laboral y reconocimiento de los logros.

Es importante valorar siempre el esfuerzo y reconocer el éxito que tienen los colegas en la empresa ya que un buen desempeño es lo que va a beneficiar a la institución.

En la tesis llevada a cabo por Ariana Peña Alvarado, titulada “**Estudio del clima organizacional y su impacto en el desempeño de los colaboradores del Área de Gestión Administrativa del Poder Judicial en la Provincia de Puntarenas, II Semestre de 2018**”, se pudo observar que contaron con una población de 17 trabajadores donde la muestra total de encuestados fue de 6 mujeres y 11 hombres con edades entre los 25 y 50 años.

Las dificultades que se presentaron en el departamento fueron por un mal manejo del clima organizacional más que todo por temas de liderazgo, motivación, trabajo en equipo y comunicación lo que estaría afectando la calidad de los servicios y sobre todo la productividad de los colaboradores en el área de estudio.

Es importante tomar en cuenta que el clima organización va a favorecer en la motivación de los colaboradores, en su salud mental y en el desempeño laboral, es necesario conocer que factores son lo que afectan en el desempeño de los empleados para así obtener una mejor calidad de trabajo y ambiente.

En esta investigación realizaron un Plan de Capacitación para la mejora continua en el desempeño laboral de sus funciones como los son sus habilidades técnicas y blandas.

Se considera que estar capacitando al personal es fundamental en las instituciones ya que gracias a esto habrá un mejor desempeño y aumento en la productividad del trabajo.

En el estudio de Jesús Adolfo Cruz Loría “**Demostrar el Impacto y Compromiso Laboral en el Clima Organizacional de los colaboradores en el departamento Call Center 1193, de RACSA durante el 3º cuatrimestre del 2018**” en lo cual se estableció una muestra de 47 agentes, aproximadamente un 85% de la población, siendo 17 hombres y 30 mujeres en estudio.

De acuerdo con la información que se analizó la mayoría de los encuestados se encontraron desmotivados y descontentos, esto sucede ya que en muchos casos existen ambientes tóxicos, cargas de trabajo excesivas o no existen las oportunidades de crecimiento,

se recomienda tomar las medidas necesarias implementando un ambiente de trabajo positivo y un equilibrio adecuado.

Realizar este tipo de trabajo es bastante agotador debido a la cantidad de llamadas que se realizan por día, el trato con clientes difíciles y la monotonía, por esta razón, es importante que la empresa tome medidas y reconozca el esfuerzo de cada uno de ellos ya que lo más importante es proteger la salud mental y el bienestar de los colaboradores.

La motivación es un factor importante en el ámbito laboral ya que esto permite poder alcanzar los objetivos que se tienen en la organización.

En similitud con lo anterior expuesto, en la investigación de Ferlly Álvarez Ávila titulado como **“Evaluación del Clima Organizacional de los funcionarios internos de alimentos del Norte S.A. Pozón Orotina Costa Rica, para identificar las debilidades que disminuyen su rendimiento laboral, durante el período 2019”** en la cual tiene como fin determinar los diversos factores y percepciones que intervienen en el clima organizacional para el mejoramiento del rendimiento laboral, mediante la aplicación de cuestionarios y análisis de estadísticos.

Para el desarrollo de la investigación, el estudio contó con muestras probabilísticas con un total de 73 colaboradores entre ellos 15 mujeres y 58 hombres por medio de un cuestionario donde se pudo determinar que algunos de los conflictos presentados en la institución fueron las capacitaciones para los colaboradores de nuevo ingreso y la falta de claridad de sus funciones. Otro punto importante que se pudo determinar en la investigación es que sus opiniones son consideradas de forma escasa.

Escuchar las sugerencias de los compañeros es importante para promover un ambiente saludable, mejorar la motivación y compromiso de ellos mismos, de esta manera se sentirán satisfechos al ser escuchados.

El desarrollar un programa de capacitación para la empresa Alimentos del Norte S.A es de gran ayuda para poder alcanzar un mejor rendimiento y productividad ya que esto beneficia a sus trabajadores.

En la investigación de Daniel Mbugua Kamanja, titulada “**Influence of work environment on employee engagement of Central Government Ministries in Kenya, a case of Meru County**” se puede observar que la población en este estudio fue de 2.410 empleados en los siete ministerios del gobierno. El estudio utilizó el 10 por ciento de la población para obtener un tamaño de muestra de 241.

La estructura de las preguntas realizadas fue cerrada ya que la idea era que los encuestados dieran sus puntos de vista. El estudio concluye que el ambiente físico de trabajo tiene que ser bien diseñado para cada departamento ya que esto puede mejorar significativamente el compromiso de empleados y debería ser fomentado por el gobierno central ya que es importante que las organizaciones inviertan en entornos saludables y así poder obtener el bienestar y facilidad de colaboración.

También se pudo analizar que un ambiente de trabajo social es una opción perfecta en la implementación de una institución ya que es el entorno donde se promueve el compañerismo y la colaboración entre ellos, esta sería una opción bastante favorable ya que mejora la calidad y el éxito de los empleados.

El trabajo desarrollado por Milagros Viviana Gonzales Ancajima “**Nivel de Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Empresa de Taxi Sipán Tours S.A.C – Chiclayo 2019**” en el estudio tomaron una muestra de 78 encuestados.

Con respecto a los resultados obtenidos en la investigación se recomienda que pongan en práctica el trabajo en equipo, orientación a resultados e iniciativa ya que lamentablemente existe un bajo nivel de desempeño laboral lo que hace que no tengan un buen rendimiento.

Descuidar al personal puede generar consecuencias tanto para ellos como para la misma organización. Es importante que se brinde una buena atención para que se pueda generar un mejor ambiente, haya mejor desempeño y se garantice el éxito. Se sabe que los colaboradores hacen que la empresa salga adelante, es necesario mejorar el compromiso organizacional y establecer estrategias de comunicación con los superiores para poder ir viendo el crecimiento tanto de los colegas como el de la institución.

Se debe de tomar en cuenta que cuando una empresa implementa métodos o sistemas de evaluación habrá mejores resultados y un ambiente de trabajo positivo lo que haría un éxito organizacional.

1.1.2. Delimitación del problema

La investigación se llevó a cabo de enero a julio del 2024, a los colaboradores de la empresa Remodelación y Construcción Guido Sánchez, Alajuela, Costa Rica.

1.1.3. Justificación

Realizar un estudio sobre el clima organizacional y su impacto en la modalidad presencial en el desempeño de los colaboradores juega un papel importante en la satisfacción y motivación. Analizar este tema permitirá identificar áreas de mejora en el ambiente laboral y diseñar estrategias para potenciar el rendimiento y la satisfacción de los empleados.

El estudio de este tema es necesario para abordar los desafíos que se estarían enfrentando. Al comprender cómo se vive el clima, la empresa se estará preparada para implementar cambios que promuevan un ambiente laboral saludable y eficiente. Los hallazgos obtenidos podrían ser aplicables no solo a esta institución, sino también a otras organizaciones similares que enfrentan situaciones parecidas en cuanto a la gestión de su capital humano.

Los resultados de la investigación beneficiarán directamente a Remodelación y Construcción Guido Sánchez, ya que estarán proporcionando información valiosa para mejorar la eficacia operativa y el clima laboral. Además, los colaboradores se beneficiarán al experimentar cambios en su ambiente de trabajo.

Una de las motivaciones que genera este estudio es porque se conoce el gran recorrido que ha tenido la empresa desde su inicio, entonces se quiere explorar como los factores como el clima y su modalidad afectan el bienestar y satisfacción de los colaboradores, con el objetivo de promover los entornos más productivos y saludables.

Este estudio podría aportar perspectivas sobre la influencia del clima organizacional en su modalidad presencial y desempeño, también, con respecto al tema metodológico este podría utilizar métodos cuantitativos y cualitativos, es decir, utilizar el enfoque mixto para obtener una comprensión profunda sobre la situación actual.

Este enfoque ayudará a comprender las percepciones y experiencias vividas por los participantes que apoyarán el estudio.

1.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

El análisis anterior conduce a la siguiente pregunta que sirve como centro de la investigación:

¿Cómo es el clima organizacional y su impacto en la modalidad presencial en el desempeño de las personas colaboradoras de la Empresa Remodelación y Construcción Guido Sánchez en Alajuela, durante el primer cuatrimestre de 2024?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. *Objetivo general*

Analizar el clima organizacional y su impacto en la modalidad presencial en el desempeño de las personas colaboradoras de la Empresa Remodelación y Construcción Guido Sánchez en Alajuela, durante el primer cuatrimestre de 2024.

1.3.2. *Objetivos específicos*

- a) Determinar el clima organizacional en la empresa Remodelación y Construcción Guido Sánchez en Alajuela, durante el primer cuatrimestre de 2024.
- b) Identificar posibles correlaciones entre el clima organizacional y su impacto en la modalidad presencial en el desempeño de las personas colaboradoras de la empresa Remodelación y Construcción Guido Sánchez en Alajuela, durante el primer cuatrimestre de 2024.
- c) Recomendar estrategias o acciones basadas en hallazgos para optimizar el desempeño laboral en base a los colaboradores de la Empresa Remodelación y Construcción Guido Sánchez.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 *Clima organizacional*

Figura No.1 Concepto de Clima Organizacional



Fuente: questionpro.com – Qué es el Clima Organizacional

De acuerdo con Robbins,S.P., Judge, T.A, (2023) en el libro de comportamiento organizacional define el clima organizacional como: “Las percepciones que comparten los miembros de la organización sobre la empresa y el entorno laboral. Estas percepciones están dirigidas a las políticas, las prácticas y los procedimientos experimentados por los empleados”. (p. 528)

En base a lo anterior se puede destacar que el clima organizacional puede llegar a variar en diferentes áreas de las organizaciones y también puede influir en cada uno de los colaboradores, ya que puede estar asociado a una buena satisfacción laboral, buen compromiso y sobre todo una buena productividad de los colegas.

Es una representación de cómo es el entorno de trabajo y como esta influye en el bienestar de los empleados.

2.1.1.1 Cambio de la cultura y del clima organización

Según Chiavenato, I. (2019) en su libro llamado Introducción a la teoría general de la administración, define el tema como:

La organización es un sistema humano y complejo, con características propias a su cultura y clima. Ese conjunto de variables debe ser continuamente observado, analizado y perfeccionado para que de ahí resulten la motivación y la productividad. Para cambiar la cultura y el clima organizacionales, la organización debe tener capacidad innovadora conformada con las siguientes características (p. 208):

Adaptabilidad: esto es, capacidad de resolver problemas y de reaccionar de manera flexible a las exigencias cambiantes e inconstantes del medioambiente. Para ser adaptable, la organización debe ser flexible, para poder adaptar e integrar nuevas actividades, y ser receptiva y transparente a nuevas ideas, vengan de dentro o de fuera de la organización.

Sentido de identidad: es el conocimiento y comprensión del pasado y del presente de la organización, además de la comprensión y compartición de sus objetivos por todos los participantes. En el DO no hay lugar para la alienación del empleado, sino para el compromiso del participante.

Perspectiva exacta del medio ambiente: esto es, la percepción realista y la capacidad de investigar, diagnosticar y comprender el medio ambiente.

Integración entre los participantes: para que la organización pueda comportarse como un todo orgánico e integrado.

Con respecto a lo dicho por Chiavenato, se puede mencionar que el realizar este tipo de cambios genera un bien hacia el negocio ya que estos influyen en el desempeño de los colaboradores y sobre todo en su bienestar emocional.

Realizar cambios en la cultura y el clima organizacional podrían impulsar una mejor sostenibilidad, una mejor productividad, compromiso, creando un entorno positivo para todos los miembros de la compañía.

2.1.2 Programa de Inducción

Como lo menciona Werther, W. B., Davis, K., Guzmán, P, (2020) en el libro Administración del Capital humano indican que

Los programas de inducción ofrecen una excelente herramienta para lograr la ubicación correcta del personal y, en el proceso, generar la mística indispensable de equipo. Los empleados que asisten a los programas de inducción aprenden sus funciones de manera más rápida, ya que el nivel de ansiedad desciende de manera notable entre ellos, factor que contribuye en forma definitiva a que los recién llegados se concentren en la labor de aprender las nuevas tareas (p. 150).

Es importante indicar que cuando se realiza un programa de inducción es para que los empleados recién contratados estén motivados y comprometidos con la organización en temas de culturas, políticas y prácticas laborales de la institución. En este tipo de programas se pueden ver temas o actividades sobre los valores de la empresa, capacitaciones específicas sobre el puesto que estaría desempeñando y recorridos de las instalaciones.

Contar con estos procesos facilita el aprendizaje de las funciones a desempeñar y sobre todo genera una mayor productividad ya que de esta manera la persona estará lista para poner en práctica las funciones en un tiempo menor al que se tenía estimado.

Figura No.2 Programas de inducción



Fuente: Euroinnova – Qué es un programa de inducción

2.1.3. Socialización

En el libro llamado Administración del Capital humano escrito por Werther, W. B., Davis, k., Guzmán, P, mencionan que la socialización es “el proceso mediante el cual el empleado empieza a comprender y aceptar los valores, normas y objetivos de la organización “(2019, p.151).

Se puede indicar que el tema de la socialización es básicamente cuando los individuos adquieren comportamientos y habilidades que son necesarias para participar tanto en el ámbito laboral como social.

Es un proceso esencial que permite garantizar la adaptación de los colaboradores en su entorno laboral y así promover un compromiso dentro de las organizaciones. Tomando en cuenta que la socialización en una empresa puede llegar a variar según las culturas de cada institución.

Figura No.3 La Socialización

Fuente: habbotemplarios– Psicología social procesos de socialización

2.1.4. Proceso de Comunicación

En el libro comportamiento organizacional escrito por Griffin, R.W, Phillips, J. M., Gully, S. M, mencionan que el proceso de la comunicación es:

El proceso de transferir información de una persona a otra para crear un sentimiento y comprensión compartidos. La palabra comunicación proviene de la palabra latina *communicare*, que significa compartir o hacer común. La comunicación no significa estar de acuerdo, sino que la información debe ser transmitida y recibida como se pretende (2020, p. 336).

Por otro lado, investigando más a fondo en el libro de la comunicación oral y escrita de Münch Galindo, L., Hernández Palafox, A. mencionan que:

La comunicación es el proceso de transmisión de señales y significados en el que se intercambian y comparten ideas mediante un código común. La comunicación oral y escrita es la disciplina que estudia el proceso de comunicación verbal que se realiza mediante el habla y la escritura (2020, p 8).

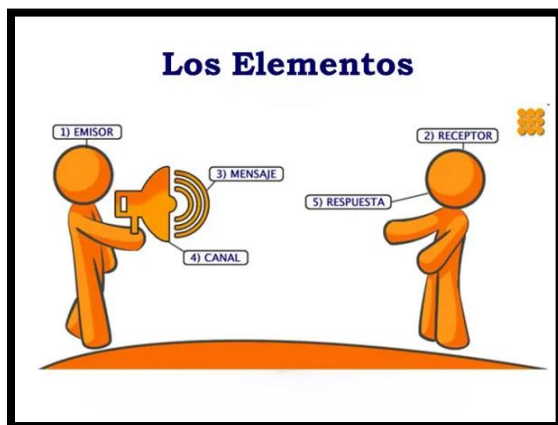
Según lo investigado anteriormente la comunicación es un conjunto de pasos que permite transmitir un mensaje de un emisor a un receptor. Es importante saber que este concepto es el entendimiento mutuo al compartir, sus ideas, pensamientos y puntos de vista.

La comunicación puede influir por factores como la calidad del canal, la claridad del mensaje y los estados emocionales de los participantes. Contar con una comprensión de los elementos del proceso son fundamentales para lograr una buena interacción.

Otro punto importante relacionado al tema de comunicación es la escucha activa, en la cual el receptor presta la atención necesaria al mensaje, mostrando total interés. Al practicar la escucha activa, se fomenta un ambiente de plena confianza en donde se reducen los malentendidos y se promueve una conversación más efectiva.

Mantener este tipo de habilidades mejora la calidad de la comunicación lo que hace que sea un elemento clave para el éxito organizacional.

Figura No.4 Proceso de la Comunicación



Fuente: Un profesor – Cuáles son los elementos de la comunicación

2.1.4.1. Flujos de comunicación

2.1.4.1.1. Comunicación descendente

De acuerdo con Griffin, R. W., Phillips, J. M., Gully, S. M en el libro llamado comportamiento organizacional mencionan el concepto como:

La comunicación descendente se produce cuando los empleados de un nivel superior se comunican con el personal ubicado en los niveles inferiores de la organización, por ejemplo, de administrador a empleado de línea. Por lo general, esta vía de comunicación consiste en mensajes sobre cómo hacer un trabajo, los objetivos de desempeño, las políticas de la empresa y cómo se desempeña la misma. (2020, p. 361)

Es importante mencionar que una comunicación descendente puede ayudar a que los colaboradores comprendan mejor sus tareas y responsabilidades en su trabajo. Este concepto es vital para el buen funcionamiento de las organizaciones lo que podría mejorar y alcanzar sus objetivos con mayor eficiencia.

2.1.4.1.2. Comunicación ascendente

En el libro llamado como Comportamiento organizacional: administración de personas y organizaciones escrito por de Griffin, R. W., Phillips, J. M., Gully, S. M mencionan a continuación:

La comunicación ascendente se produce cuando los empleados de nivel inferior se comunican con los del nivel superior, por ejemplo, cuando un colaborador informa a un administrador sobre un problema que tienen los trabajadores para satisfacer la petición de un cliente. Fomentar la comunicación ascendente puede ayudar a los administradores a comprobar que los colaboradores entienden sus objetivos e instrucciones y a mantenerse informado sobre los desafíos y las quejas del personal, así como a cultivar la

aceptación y el compromiso de darle la oportunidad de expresar ideas y sugerencias (2020, p. 361).

Este tipo de comunicación es esencial para la toma de decisiones, retroalimentaciones y la identificación de problemas por parte de la alta dirección. Acá los colaboradores pueden contribuir, expresar sus ideas y preocupaciones.

2.1.4.1.3. Comunicación diagonal o cruzada

En esta definición nuevamente se investiga en el libro de Comportamiento organizacional donde Griffin, R. W., Phillips, J. M., Gully, S. M menciona lo siguiente:

Se presenta cuando los empleados se comunican a través de los departamentos y niveles. Por ejemplo, si Owen, quien es colaborador de Ryan, contacta a un compañero de Ryan en un departamento diferente, estamos frente a una comunicación diagonal o cruzada. Este tipo de comunicación es común en los equipos de proyectos interdisciplinarios integrados por personas de distintos niveles que provienen de diferentes departamentos. (2020, p. 362)

Finalmente, se cuenta con la comunicación cruzada que como bien se menciona anteriormente, se refiere al intercambio de información entre los diferentes departamentos. Este tipo de comunicación tiene la característica de ser un poco más informal lo que permite una interacción directa entre colaboradores.

2.1.5. Jornada laboral ordinaria

La jornada laboral ordinaria es el tiempo en donde el colaborador trabaja la cantidad de horas diarias permitidas por la ley en donde el colaborador se encuentra a cargo de una persona como lo es el supervisor, esto según la información buscada de páginas como lo es el reporte del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica.

2.1.5.1. Tipos de jornadas

2.1.5.1.1. Jornada ordinaria diurna

En el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social indica que este tipo de jornada es la que comprende desde la cinco de la mañana hasta las siete de la noche, en la cual se trabaja ocho horas diarias para un total de cuarenta y ocho horas a la semana.

2.1.5.1.2. Jornada ordinaria nocturna

En la información que menciona la página del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social explica que este tipo de jornada nocturna inicia a las siete de la noche y termina a las cinco de la mañana, es decir, son seis horas por día para un total de treinta y seis horas por semana.

2.1.5.1.3. Jornada ordinaria mixta

Se entiende que según lo que menciona la página del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social es que la jornada ordinaria mixta es básicamente cuando el trabajador labora en horarios que son parte de la jornada diurna y parte de la jornada nocturna. El horario laboral en este caso es de siete horas diarias lo que sumaría un total de cuarenta y dos horas a la semana.

Una jornada ordinaria es básicamente el tiempo que un trabajador le dedica a sus labores dentro de la organización, cumpliendo con las horas estipuladas en su contrato laboral. Esto es un aspecto de suma importancia donde se define el tiempo durante el cual los colaboradores están en su deber de realizar sus tareas.

El tema de jornadas laborales podría ayudar a mejorar la productividad y bienestar de cada uno de ellos.

2.1.6. Trabajo Presencial

En la página web llamada como We Remote publicada por Trujilla menciona que:

El trabajo presencial es el tipo de trabajo tradicional que siempre hemos conocido, nuestros padres por lo general empezaron trabajando desde la oficina y para los años 80 y 90 era casi imposible considerar laborar desde otro sitio que no fuera la empresa o negocio asignado.

En el trabajo en sitio es normal que socialices cara a cara con tu jefe y con otros compañeros, y que algunas labores requieran ser realizadas en persona. Así es como existen trabajos que requieren presencia física obligatoria, como los servicios médicos, el rescate, la conserjería, la vigilancia, entre otros. (parr 8, 2023)

En los párrafos anteriores se puede observar que cuando se habla de trabajo presencial es básicamente cuando se realizan labores en un lugar físico como lo son las oficinas o los departamentos operativos de algunas instituciones.

Es importante considerar que un lugar de trabajo que cuente con la seguridad laboral necesaria y una buena infraestructura permite garantizar un mejor bienestar al equipo. Además, al trabajar de forma presencial genera la facilidad de poder obtener una comunicación más eficiente y fácil de conectar con la empresa y compañeros de equipo.

Figura No.5 Trabajo Presencial



Fuente: freepik.es/vectores/presencialidad

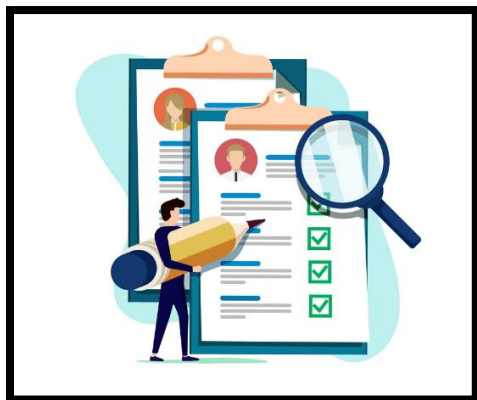
2.1.7. Evaluación del desempeño laboral

En el libro Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones según Chiavenato, I. (2020) indica que:

La evaluación del desempeño es una valoración sistemática de la actuación de cada persona en función de las actividades que lleva a cabo, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona pero, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la organización. Este proceso recibe distintos nombres, como evaluación de méritos, evaluación personal, informes de avance, evaluación de la eficiencia individual o grupal, etc., y varía enormemente de una organización. (p. 252)

Por lo tanto, se entiende que la evaluación del desempeño es de suma importancia ya que este es un proceso donde se analiza y se valora el rendimiento de los colaboradores para poder identificar sus áreas de mejora, fortalezas y sobre todo aquellas oportunidades que se pueden desarrollar y así ir impulsando su crecimiento profesional.

Figura No.6 Evaluación del Desempeño Laboral



Fuente: Peoplenext – Evaluación de desempeño constante para empleados

2.1.8. Factores humanos en la administración

Al investigar en varios libros y páginas sobre el tema de factores humanos en la administración se logra encontrar información en el libro de Fundamentos de administración: teoría y práctica en el Perú y Latinoamérica escrito por Alama Salazar, E., Martín de Castro, G en donde mencionan que:

El factor humano está formado por las personas vinculadas directamente con la empresa, es decir, son los trabajadores, los propietarios o socios y los administradores o gerentes. Existen otros grupos de personas que participan en el desarrollo de la empresa como son los clientes, proveedores y sindicatos, etc. (2019, p. 354)

Según lo investigado se menciona que el factor humano puede llegar a generar un gran impacto tanto positivo como negativo, esto dependiendo de cómo se lleva a cabo el funcionamiento de la institución y de los colaboradores.

Cuando las personas trabajan de manera eficiente es porque se está generando un buen factor humano, pero cuando en la organización se ve que hay baja productividad y conflictos es porque se está generando un mal factor lo que podría proporcionar problemas a la empresa.

2.1.9. Las personas y la motivación

Según Bernal Torres, C.A. (2022) en el libro llamado como Proceso Administrativo: Para la competitividad y la sostenibilidad de las organizaciones del siglo XXI indica a continuación que:

Con el objeto de aprovechar al máximo el potencial humano, las organizaciones desarrollan complejos procesos, entre otros, la motivación del personal, pues esta se constituye en uno de los factores fundamentales para el logro de los objetivos organizacionales y para el desarrollo de las propias personas que laboran en las organizaciones. (p. 246)

Según lo dicho anteriormente, las organizaciones pueden utilizar diversas estrategias para reconocer el desempeño de los colaboradores y así poder impulsar acciones para que ellos persigan los objetivos establecidos como lo es la motivación ya que este es uno de los puntos más importantes para aumentar la productividad y proporcionar un clima laboral saludable en el equipo.

Figura No.7 Las personas y la motivación



Fuente: Doctoraki – Importancia de la motivación laboral en el bienestar de los empleados

2.1.9.1 Teoría de la motivación en las organizaciones

2.1.9.1.1. Teoría de Contenido

Según Bernal Torres, C.A. en el libro Proceso administrativo: Para la competitividad y la sostenibilidad de las organizaciones del siglo XXI menciona que “Estas teorías tienen como característica su énfasis en las necesidades que impulsan o motivan a las personas a manifestar determinado comportamiento para satisfacer esas necesidades” (2022 p. 248).

Esta teoría se centra básicamente en entender las necesidades humanas y como estas impactan en la motivación y comportamiento.

En este grupo se destacan cuatro teorías bastante importantes como las Teorías de Maslow, Alderfer, Herzberg y McClelland, se podría indicar que una de las teorías más conocidas en este grupo son las de Maslow ya que acá se desarrollan desde las necesidades más básicas

en la base y las más altas en la cima ya que todo ser humano es motivado por múltiples necesidades.

2.1.9.1.2. Teoría de Proceso

Citando a Bernal Torres, C A (2022) expone la siguiente teoría como:

Este tipo de teoría explica como los individuos eligen su propio comportamiento en el ámbito laboral para poder satisfacer sus necesidades y determinar si la elección fue la adecuada. Se puede destacar que las principales teorías en este ámbito son las siguientes:

- Teoría de la equidad.
- Teoría de las expectativas

Se evidencia como las personas en un entorno laboral eligen su comportamiento con el propósito de satisfacer sus necesidades y como estas impactan en su proceso de motivación. Esto tiene como objetivo entender y facilitar el diseño de entornos laborales que estimulen la motivación. (p.253)

Como se menciona anteriormente existen dos tipos de teorías una de ellas es la equidad que como su nombre lo indica básicamente es cuando reciben una compensación igual o similar a las de otros colegas, esto quiere decir que existe un trato justo y equitativo.

Por último, se cuenta con la teoría de las expectativas es establecida por Victor Vroom y lo que se sabe es que las personas podrían tomar sus decisiones según el comportamiento, esto en función a las expectativas que se tienen por medio de los resultados obtenidos.

2.1.9.1.3. Teoría del refuerzo

Como señala Bernal Torres, C.A. en la teoría del refuerzo “Esta teoría liderada por Burrhus Fredric Skinner se fundamenta en el estudio de la relación entre la conducta de las personas y

sus consecuencias, con el propósito de orientar la modificación del comportamiento laboral mediante el uso de recompensas o castigos” (2022, p. 254)

Es una teoría que es ampliamente aplicada en diferentes campos laborales. Utilizar programas de refuerzo genera resultados en el comportamiento y moldeamiento que se les hace a los empleados de las instituciones.

2.1.9.1.4. Teoría del diseño de puestos

En el libro Proceso administrativo: Para la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones del siglo XXI, Bernal Torres, C.A (2022) define el diseño de puestos como:

Esta teoría parte del fundamento de que los puestos de trabajo en sí pueden ser motivadores o no. Es decir, que la teoría del diseño de puestos de trabajo es la aplicación de teorías motivacionales a la estructura del trabajo para mejorar la productividad y la satisfacción del trabajador. (p. 255)

Se podría indicar que esta teórica lo que hace es que optimiza la satisfacción laboral y la eficiencia en los puestos de trabajo de manera que se ajusten adecuadamente a las necesidades y capacidades de cada uno de los trabajadores.

Es importante que se obtenga un impacto significativo en la motivación, las empresas pueden motivarlos mediante tareas que sean de su agrado, rotación de puestos, reconocimientos y sobre todo permitiéndoles nuevas oportunidades de aprendizaje.

2.1.9.1.5. Teorías Modernas

Teniendo en cuenta a Bernal Torres, C.A (2022) en su libro menciona que la teoría moderna:

En los últimos años, la teoría de la motivación se ha venido orientando hacia el énfasis en los factores intrínsecos o de personalidad y ha dado una mayor importancia a la

capacidad de cada persona para decidir sobre el desarrollo de su propio potencial, así como a la capacidad de construcción de su propio estado motivacional; por ello, hoy es usual hablar de la necesidad de empoderar a las personas a que asuman sus propias responsabilidades frente a su desempeño laboral y, de esta forma, en la actualidad se reconocen, entre otras, las teorías de la motivación intrínseca. (p. 255)

Dicha teoría ha surgido por los cambios en los entornos empresariales que buscan ofrecerles nuevas herramientas para la gestión efectiva de las organizaciones.

Se puede analizar que esta teoría en los últimos años ha experimentado un gran cambio donde se ha destacado la necesidad de que las personas se capaciten y que empiecen a tomar sus responsabilidades en el ámbito laboral ya que los colaboradores deciden sobre su propio crecimiento organizacional.

2.1.9.2. Tipos de Motivadores

2.1.9.2.1. Remunerar emocionalmente

En la búsqueda de los tipos de motivadores se puede observar que, en el libro de Remuneraciones emocionales, Louffat E menciona que la remuneración emocional:

Es un aspecto clave y necesario para lograr la identificación, compromiso y motivación del trabajador con la empresa en que labora. Existen muchas razones para valorar la adopción de programas corporativos de remuneraciones emocionales que refuercen el vínculo entre la empresa y sus trabajadores (2019, p.3).

Este es un concepto que beneficia a los colaboradores de una institución en donde se satisfacen sus necesidades psicológicas. Es un tema que busca obtener un ambiente más sano, que haya flexibilidad en los horarios laborales, oportunidades de crecimiento y sobre todo dar un reconocimiento por el buen trabajo que hace cada uno de los que trabajan en la empresa.

Cuando se habla de este término es porque se busca mejorar la satisfacción laboral y la motivación, lo que hace que genere una mejor productividad.

2.1.9.2.2. Salario emocional

Se puede observar que en la publicación de la revista espacios se habla sobre el salario emocional y su impacto en el rendimiento del talento humano de las instituciones públicas de Portoviejo, Ecuador, Intriago J y Zambrano M, explican el salario emocional como:

Una remuneración no económica de la cual se benefician los empleados, principalmente porque se atienden dimensiones que el salario normalmente no cubre, aunque si bien es cierto que las remuneraciones económicas son un mecanismo para la creación de valor en la empresa, no necesariamente es un incentivo para fortalecer el rendimiento laboral. (2023 p. 61)

Con respecto a la información escrita por Intriago J y Zambrano M en su investigación, se llega al punto en que este concepto es similar a la remuneración emocional. Estas están relacionadas con aspectos emocionales y van de la mano con la calidad de vida.

A diferencia de un salario habitual, acá va más enfocado en temas de reconocimientos, aprecio, oportunidades de crecimiento y beneficios. Es una manera de valorar el trabajo de los colaboradores más allá de temas monetarios.

2.1.9.2.3. Días festivos y Vacaciones

En el libro sobre la Administración del capital humano escrito por Werther, W. B., Davis, K., Guzmán, P indican que los Días festivos y vacaciones es:

Todo país celebra una serie de acontecimientos notables (como la conmemoración de una batalla histórica), que en ocasiones coincide con festividades religiosas, o se añaden a ellas. Por ejemplo, las fiestas de Navidad o la celebración de la Semana Santa son

eventos de gran importancia en el contexto hispanoamericano. Además, también existen días feriados más o menos informales (como la llegada a la ciudad de un equipo que logró una importante victoria olímpica).

Los periodos de vacaciones pueden y deben servir al empleado no solo para disfrutar de un merecido descanso, sino para enriquecerse a nivel humano, mediante viajes, lecturas, distracciones sanas y actividades familiares. (2019, p. 279)

Según lo expuesto anteriormente se observa que los días festivos generalmente suelen ser días no laborales para los colaboradores de las organizaciones ya que es un derecho para ellos, en ocasiones sucede que algunos empleados suelen trabajar para estas fechas y en estos casos se les tiene que compensar ese día laborado. Por otro lado, se cuenta con las vacaciones que este es un período de descanso totalmente remunerado, esto varía según la empresa donde se labore ya que toda política cambia. Generalmente se otorga a los colegas sus días de descanso para que puedan recargar energías y disfruten de su tiempo libre.

2.1.9.2.4. Capacitación

Investigando en el libro de la Administración del capital humano se puede observar que Werther, W. B., Davis, K., Guzmán, P mencionan sobre este concepto que:

Aunque la capacitación, es decir, el desarrollo de conocimientos, habilidades técnicas, operativas y administrativas de todos los niveles del personal auxiliar a los miembros de la organización para desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse durante toda su vida laboral y ayudar en el desarrollo de la persona para cumplir futuras responsabilidades (2019, p 170).

Existen diversas formas de llevar a cabo programas de capacitación, estos procesos inician identificando aquellas áreas donde los equipos requieren mejorar y así después de identificar se procede a diseñar los programas necesarios o adaptados a sus necesidades. Hay

que destacar este concepto ya que esto no solo beneficia a los empleados en temas de habilidades, sino que también ayuda en la competitividad de la organización a la hora de aumentar la calidad y productividad. Esta es una de las mejores inversiones que puede llegar a tener una institución para sus equipos.

2.1.9.2.5. Salario

El concepto de salario según García Leal, C., Gago García, M. L., López Barra, S., Ruíz Otero, E. en el libro de Gestión de recursos humanos se menciona lo siguiente:

Se considerará salario la totalidad de las percepciones económicas de las personas trabajadoras, en dinero o en especie, por la prestación profesional de los servicios laborales por cuenta ajena, ya retribuyan el trabajo efectivo, cualquiera que sea la forma de remuneración, o los periodos de descanso computables como trabajo. En ningún caso, el salario en especie podrá superar el 30 % de las percepciones salariales del trabajador (2021, p. 73)

Según la información anterior, se entiende que el salario es la remuneración que un colaborador consigue por medio de las tareas que realiza en su trabajo. Está regulado por ciertas leyes laborales que establecen obligaciones, lo que garantiza las condiciones necesarias y justas en el entorno laboral. Este tipo de compensación monetaria es la más pagada periódicamente.

Un salario competitivo es clave para la motivación lo que hace que sea esencial en la productividad de la organización. Este concepto es importante ya que representa la fuente de ingreso que le permite cubrir las necesidades y calidad de vida del empleador.

2.1.9.2.6. Tiempos de descanso

Tomar unos minutos para poder desestresarse es vital para que los colaboradores continúen con sus labores, por esta razón; se investiga por diferentes medios sobre la explicación.

Generalmente se utiliza de treinta a una hora de almuerzo, lo que permite que los empleados descansen y se alimenten de la mejor manera para que puedan recuperar energías y así continúen de la manera más adecuada con sus laborales. Además de contar con el receso de la hora de almuerzo también existen pausas de aproximadamente diez a quince minutos que pueden utilizarse durante las horas de la mañana y horas de la tarde, estos son periodos cortos que usualmente lo utilizan para meriendas o bien para realizar ejercicios o estiramientos que ayuden con la reducción muscular.

Estos motivadores no solo ayudan a proteger la salud y el bienestar, sino que también mejora la productividad de los empleados.

Al implementar este tipo de políticas de descanso se genera un entorno de trabajo más saludable y seguro.

2.1.10. Compensación con Incentivos

El libro de la Administración escrito por Don Hellriegel, J., Slocum, J. indican sobre el tema que:

La compensación con incentivos ofrece diversos tipos de recompensas financieras con base en la consecución de los resultados de desempeño que se han definido. Los resultados de desempeño pueden referirse a una unidad estratégica de negocios, una división, una tienda de una cadena, un equipo o un departamento. Son, sobre todo, una

fuente de control preventivo y de control basado en los resultados. La compensación con incentivos podría ser efectiva si sirve para:

Incrementar la identificación de los colaboradores con las metas de desempeño de la organización, que deje margen para una mayor dependencia del autocontrol de los individuos y los controles de grupo.

Obtener una estructura salarial más flexible que refleje la posición económica actual de la organización y controle los costos del trabajo.

Atraer y retener con más facilidad a los colaboradores, que mejore el control de la selección y reduzca los costos de la rotación.

Establecer un sistema más equitativo de recompensas, el cual ayude a desarrollar una cultura organizacional que reconozca los logros y el desempeño (2021, p. 299).

Con respecto a lo indicado anteriormente se puede entender que los incentivos van siendo todas aquellas recompensas que las empresas ofrecen a sus empleados para motivarlos. Este tipo de compensación se diseña para recompensar el buen desempeño, la productividad y el compromiso que tiene con sus labores.

Es importante saber que los incentivos son adicionales, estas varían según el rendimiento de cada uno de ellos, existen muchos tipos de incentivos ya sean comisiones, premios y oportunidades de crecimiento, estos incentivos pueden cambiar según la organización y necesidades, en cambio, cuando se habla de salario es una compensación fija por el tiempo que dedica a sus labores y esfuerzo.

Figura No.8 Compensación



Fuente: bizneo – Cómo definir un plan de incentivos laborales

2.1.11. Liderazgo

En el libro de la Administración escrito por Don Hellriegel, J, Slocum, J, mencionan que “El liderazgo es la relación de influencia entre los líderes y los seguidores que luchan por obtener resultados que relejen los fines que comparten. El liderazgo adopta muchas formas y se puede aplicar para una enorme variedad de propósito” (2021, p.447).

También, de acuerdo con Chiavenato I, (2019) define el liderazgo como:

El liderazgo es necesario en todos los tipos de organización humana, ya sea en las empresas o en cada una de sus áreas. Es esencial en todas las funciones de la administración, porque el administrador debe conocer la motivación humana y saber conducir a las personas, es decir, liderar. (p. 78)

En base a la definición indicada anteriormente se podría mencionar que el liderazgo es la capacidad de actuar en el equipo de trabajo para lograr cada uno de los objetivos establecidos por el departamento.

Al desarrollar correctamente el liderazgo hace que se motiven, guíen e inspiren a otros hacía el logro de los objetivos.

Figura No.9 Liderazgo



Fuente: metodoegm.com/emprendimiento/liderazgo-orientado-a-las-personas/

2.1.11.1. Tipos de Liderazgo

2.1.11.1.1. Liderazgo Transaccional

En el libro sobre la Administración escrito por Don Hellriegel, J., Slocum, J. mencionan que “Cuando se orientan a movilizar a las personas hacia los procesos e intercambios de valor económico necesarios para este fin, hablamos de liderazgo transaccional. (2021, p. 464)

Lo que se entiende de este tipo de liderazgo es que es un estilo más gerencial que va a promover el cumplimiento y el logro de metas a través de la supervisión. Es un liderazgo que puede llegar a hacer efectivo en casos donde se necesite un gran nivel de control.

Se puede mencionar que una de las características que presenta este tipo de liderazgo es el uso de castigos y recompensas, acá se utiliza recompensas como incentivos económicos y reconocimientos, además, también suele utilizarse castigos como lo son las críticas, acá se usa para poder corregir comportamientos no deseados en la organización. El líder cuenta con la responsabilidad de establecer y cumplir con las reglas.

2.1.11.1.2. Liderazgo Transformacional

Citando a Don Hellriegel, J., Slocum, J, en su libro de la Administración explican este liderazgo como:

Los líderes transformacionales inspiran a otros con su visión, a menudo promueven esta visión a pesar de la discrepancia, y muestran confianza en sí mismos y sus opiniones. Estos líderes cambian las percepciones de lo que es posible y lo que es deseable, desarrollan nuevos enfoques para problemas antiguos y nuevas opciones para cuestiones abiertas. Proyectan emoción y entusiasmo y generan en otros esos mismos sentimientos. Aceptan los riesgos que entraña perseguir nuevas oportunidades. Tienen una capacidad intuitiva para relacionarse con otros, despiertan empatía y, en general, tienen una enorme inteligencia emocional. (2021, p.462)

Según lo expuesto anteriormente, se entiende que este tipo de líder se encarga de motivar más al colaborador que otros líderes y se dedica especialmente al crecimiento a largo plazo. Este tipo de líder busca generar un mejor crecimiento tanto profesional como personal, así como también se caracteriza en generar un impacto positivo en la organización y una buena satisfacción de los colaboradores.

2.1.11.1.3. Liderazgo Democrático

Chiavenato, I en su libro llamado como Introducción a la teoría general de la administración menciona sobre el liderazgo democrático que:

El líder conduce y orienta el grupo y también incentiva la participación democrática de las personas. Se formaron grupos de amigos entre los integrantes del grupo y establecieron relaciones cordiales entre ellos. El líder y los subordinados desarrollaron una comunicación espontánea, franca y cordial. El trabajo se realizó a un ritmo uniforme y seguro, sin alteraciones, incluso cuando el líder se ausentaba. (2019, p. 80)

Con respecto a lo expuesto en la cita anterior, se puede observar que es un tipo de liderazgo que siempre delega responsabilidades lo cual hace que confíen en los integrantes de los equipos para cumplir de manera efectiva sus funciones. Al involucrarlos en la toma de decisiones hace que aumente la motivación y satisfacción.

2.1.11.1.4. Liderazgo Autocrático

El libro Introducción a la teoría general de la administración escrito por Chiavenato I, menciona sobre este concepto que:

El líder centraliza las decisiones e impone sus órdenes al grupo. Por un lado, el comportamiento de los grupos mostró fuerte tensión, frustración y agresividad, por el otro, falta de espontaneidad, de iniciativa y de formación de grupos de amigos. A pesar de que en apariencia les gustaban las tareas, no demostraron satisfacción frente a la situación. Sólo desarrollaban el trabajo frente a la presencia física del líder. Cuando estaba ausente, los grupos suspendían las actividades y expresaban sus sentimientos reprimidos, llegando a explosiones de indisciplina y agresividad. (2019, p. 80)

A diferencia del liderazgo democrático este se basa en que el líder se encarga de centralizar la toma de decisiones, en donde ejerce el control absoluto de las diferentes actividades. Se puede decir que el resto de los miembros del equipo tienen muy poca influencia en las decisiones.

2.1.11.1.5. Liderazgo Carismático

En el libro de Comportamiento organizacional: administración de personas y organizaciones escrito por Griffin, R. W., Phillips, J. M., Gully, S. M. indican a continuación lo siguiente:

Es un tipo de influencia que se basa en el carisma personal del líder. Es más probable que una persona con carisma pueda influir en los demás que otra que no lo tiene, si todo lo demás permanece igual. Por ejemplo, un supervisor muy carismático tendrá más éxito para influir en el comportamiento de sus colaboradores que uno que carece de carisma (2020, p. 440).

Como se menciona anteriormente, este tipo de liderazgo se distingue por la capacidad que tiene para liderar, guiar y para generar un compromiso en los colaboradores. Este tipo de líder tiene una visión clara, es capaz de lograr inspirar a sus colegas para que puedan alcanzar sus objetivos.

2.1.12. Equipo de protección personal

En la búsqueda de diferentes libros y páginas se llegó al concepto de que el equipo de protección personal es el conjunto de uniformes, accesorios y dispositivos que acompaña al colaborador en su trabajo y que sirve para la protección de los diferentes riesgos y así garantizar un ambiente de trabajo.

Es importante saber que existen variedades de trabajos las cuales tienen condiciones laborales diferentes, por esta razón, se recomienda que la persona conozca sobre EPP y que sepan utilizarlo según la industria en donde se esté desarrollando ya que esto lo que hará es prevenir accidentes y problemas de salud.

Se puede mencionar que estos tipos de protección son unos de los más importantes para la industria:

- Cascos que es para la protección de la cabeza.
- Guantes que servirán para la protección de las manos y ayudará en la disminución de las lesiones.
- Gafas para la protección ocular.

- Respiradores o mascarillas que servirá para prevenir que respiremos el humo, polvo o gas que haya en el trabajo.
- Orejeras para la protección auditiva.

Se usa generalmente en trabajos de construcción, agricultura, sectores de salud, manufactura y minería. Este tipo de equipos previene peligros tanto físicos, ergonómicos o ambientales. Las empresas deberían de proporcionar un buen EPP y así obtener una cultura de seguridad más sólida, haciendo más productivo y seguro el trabajo.

Figura No.10 Equipo de protección personal



Fuente: Facebook – Seguridad Industrial

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. *Clima Organizacional*

En la investigación de Quesada Wells, O (2020) indica que:

El Clima Organizacional es un factor relevante de la eficiencia y el desempeño de toda empresa u organización, está enfocado en dar mejor servicio, conocer la percepción que tiene el recurso humano de la organización, sus sentimientos y deseos. El Clima

Organizacional puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la institución. (p. 16)

El clima de una institución puede ser tanto positivo como negativo esto va a depender de ciertos factores por eso es necesario tomar consciencia de las consecuencias que puede provocar si no se toman las medidas necesarias para obtener un ambiente positivo saludable ya podría generar un impacto en la productividad.

2.2.2. Medición del desempeño

Citando a Hernández y Rodríguez, S., Palafox de Anda, G., Aguado Cortes, C, (2020) mencionan que

La administración de recursos humanos debe evaluar periódicamente el desempeño de los empleados con el fin de detectar áreas de oportunidad o de mejoramiento continuo del personal. Estas evaluaciones son útiles tanto para la organización como para los empleados y buscan orientar fundamentalmente su desarrollo y el mejoramiento del desempeño; además, son un instrumento muy útil para promociones, transferencias y, en algunos casos, para tomar la penosa decisión de retirar a algún miembro, como última medida. (p. 280)

Existen muchos aspectos importantes en el proceso de medición como la toma de decisiones, seguimiento y revisión, que podría ser de suma importancia para poder evaluar el desempeño. La medición del desempeño debería de ser un proceso obligatorio ya que esto ayuda en el proceso de monitoreo para así poder garantizar el rendimiento obtenido de los colaboradores.

2.2.3. Motivación

Según lo indicado por Hernández y Rodríguez, S., Palafox de Anda, G., Aguado Cortes, C, (2020) comentan que

La motivación es otro factor que contribuye al reconocimiento de una persona como líder en la empresa. Motivar es estimular a otro para que actúe en la dirección deseada por el líder. El conocimiento de las motivaciones de los seres humanos es de suma importancia para el directivo de un equipo, ya que debe crear las condiciones propicias para la autorrealización en el trabajo. (p. 299).

Las empresas deben de tomar en cuenta las estrategias que fomentan la motivación en sus colaboradores, como lo es el liderazgo, reconocimientos, retroalimentación y las oportunidades de desarrollo porque una persona que esté motivada va a generar un mayor compromiso con su trabajo y se esforzará por alcanzar sus objetivos.

2.2.4. Presencialidad

La presencialidad es una obligación que tienen los colaboradores en realizar sus tareas laborales dentro de un entorno físico. Hoy en día existen diferentes maneras de laborar, después de pandemia se ha tomado la opción de trabajar de manera remota lo que se hizo algo habitual hoy en día.

Muchos han olvidado lo importante que es la presencialidad en las empresas ya que acá influye mucho los temas de cultura organizacional y las necesidades de los empleados. En un entorno presencial un supervisor puede observar el desempeño que la persona empleada y de esta manera podrá ofrecerle de una mejor manera las retroalimentaciones necesarias. Otro punto importante es que si la persona trabaja de manera presencial tendrá una clara división entre lo personal con lo laboral.

Con respecto a la información expuesta anteriormente, se puede analizar que un trabajo presencial puede fortalecer una cultura corporativa y una buena comunicación entre compañeros, ya que esto facilita una mejor interacción y desarrollo de las relaciones interpersonales, tomando

en cuenta que este tipo de trabajo puede provocar algunas circunstancias como en temas de horarios y flexibilidad.

2.2.5. Liderazgo

En el libro del Comportamiento Organizacional escrito por Robbins, S. P., Judge, T. A (2023) mencionan que

El liderazgo es fundamental para el CO porque los líderes juegan un papel vital: influir en el grupo, equipo, unidad u organización para hacer realidad su visión. Aunque no todo el mundo tiene que ser un líder, comprender lo que se necesita para serlo (y un buen seguidor) ayuda a mejorar la dinámica interpersonal en el lugar de trabajo. (p. 398)

Una persona que se considere líder va a proporcionar ideas que sean innovadoras para el equipo y sobre todo este estará motivando, generando confianza y compromiso a cada uno de sus compañeros. Se debe tener en cuenta que el líder será aquella persona que dará un ejemplo a seguir y que hará que se trabaje de la mejor manera hacia el logro de los objetivos y metas de la organización.

2.2.6. Comunicación

Según lo expuesto por Ariza Ramírez, F. J y Ariza Ramírez, J.M, lo mencionan como: “Hemos definido el proceso de comunicación como una acción de doble sentido, que actúa tanto en dirección de ida como de vuelta entre el emisor y el receptor del mensaje” (2021 p.16)

La comunicación es un elemento vital para el funcionamiento de una empresa, lo que hace que se promueva las relaciones interpersonales entre los colaboradores y la toma de decisiones.

2.2.7. Equipo de Trabajo

Citando a Bernal Torres (2022), en su libro llamado Proceso administrativo: Para la competitividad y la sostenibilidad de las organizaciones del siglo XXI, indica que:

Un equipo es un pequeño número de colaboradores que disponen de aptitudes complementarias y que se centran en una tarea común. A fin de resolver los problemas que implica dicha tarea y que es algo esencial para el éxito de la compañía; los miembros del equipo desarrollan objetivos y una estrategia de trabajo, asumiendo la responsabilidad conjuntamente. (p. 320)

Conforme a lo dicho por Bernal Torres podemos mencionar que el equipo de trabajo es importante para el éxito de la empresa ya que estos trabajan juntos, pueden combinar distintas habilidades, conocimientos e incluso experiencias que ayudarán más allá de lo que se podría realizar de manera individual.

Lo más importante es que las personas pueden interactuar y colaborar con otros compañeros, aprendiendo nuevas habilidades y sobre todo mejorar las capacidades de liderazgo y comunicación, esto ayudará tanto al crecimiento personal como profesional.

2.2.8. Capacitación del personal

En base a la información menciona por James explica que “La capacitación de personal es el conjunto de formaciones, entrenamientos o actividades que una empresa realiza para que sus colaboradores adquieran y desarrollen habilidades o conocimientos enfocados a hacer mejor su trabajo” (parr 4, 2022)

Es una manera que permite proporcionar a los trabajadores los conocimientos y las competencias necesarias para que sean eficientes en sus labores, siendo un éxito para cualquier negocio. Existen muchos métodos para capacitar al personal, sin embargo, cualquier tipo de

capacitación puede ayudar a que los colaboradores se actualicen y puedan trabajar de forma más eficiente.

2.2.9. Productividad

Según Morales Zamorano, L.A., Camacho García, A. L (2019) en el libro de Productividad de las empresas y su competitividad en los mercados indica que

La productividad también puede definirse como la relación entre los resultados y el tiempo para conseguirlos. Al considerar al tiempo como un insumo también puede usarse como denominador en la medición de la productividad, debido a que el tiempo es una medida universal y en muchas empresas está fuera del control humano. Cuanto menos tiempo lleve lograr el resultado deseado, más productivo es el proceso. (p. 28)

En dicha cita se puede observar que básicamente la productividad es uno de los aspectos fundamentales de la cultura empresarial, es un indicador necesario en la eficiencia de las empresas.

Realizar cambios constantemente puede ayudar a mejorar la productividad mediante la implementación de estrategias que promuevan un entorno más colaborativo y eficiente.

2.2.10. Satisfacción laboral

En el libro Fundamentos de administración Alama Salazar, E., Martín de Castro, G definen el concepto como “Satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (2019, p 181)

En la cita anterior podemos destacar que la satisfacción laboral es otro indicador clave del bienestar, es más que un recurso, esto no solo cambia en el clima organizacional, sino que también en la productividad y en los colaboradores.

2.3 MARCO CONTEXTUAL

La empresa Remodelación y Construcción Guido Sánchez fue creada hace más de 20 años con la idea de poder prestarles sus servicios a diferentes compañías.

Es una empresa bastante pequeña, pero ha tenido un gran crecimiento en el ámbito laboral.

2.3.1. *Historia Remodelación y Construcción Guido Sánchez*

Según lo dicho por el supervisor Guido Sánchez por medio de una reunión indica que:

Hace muchos años la vida era bastante difícil, algunas personas tenían más posibilidades que otras, en su caso, fue una niñez bastante complicada. Desde muy joven tuvo que salir adelante y buscar la manera de poder ayudar a su familia que era muy numerosa.

Buscó muchas formas de ayudar a sus familiares y una de ellas fue integrarse en el área de construcción.

Al pasar de los años fue creando su capital y tuvo la grandiosa idea de crear su propio negocio, poco a poco fue contratando personal para poder ir realizando diferentes obras y actualmente cuentan con una planilla de 14 colaboradores.

La constructora actualmente cuenta con gran variedad de clientes, al inicio comenzó prestando sus servicios a Pipasa y años después esta institución fue vendida a una trasnacional en este caso a Cargill a la que se le han prestado servicios por más de 15 años.

Hoy en día ha sido un éxito total, la empresa ha logrado prestar sus servicios a nivel nacional.

2.3.2. *Ubicación*

De la Gasolinera Santa Eduvijas de Villa Bonita de Alajuela, 300 metros oeste y 50 norte paralela a la pista.

2.3.3. Misión

En Remodelación y Construcción Guido Sánchez, nos dedicamos a ofrecer servicios de alta calidad, cumpliendo con las expectativas y necesidades de nuestros Clientes.

2.3.4. Visión

Buscamos ser reconocidos por nuestra calidad y capacidad de ofrecerle al cliente soluciones en remodelación y construcción.

2.3.5. Valores

Respeto: Crear un ambiente de trabajo sano, valorando siempre las opiniones, observaciones y necesidades de las personas.

Excelencia: Compromiso en la mejora continua y la dedicación total.

Pasión: Acá se impulsa la creatividad y el compromiso con los miembros del equipo.

Innovación: Impulsado en el mejoramiento continuo, ofreciendo soluciones innovadoras.

2.3.6. Línea estratégica

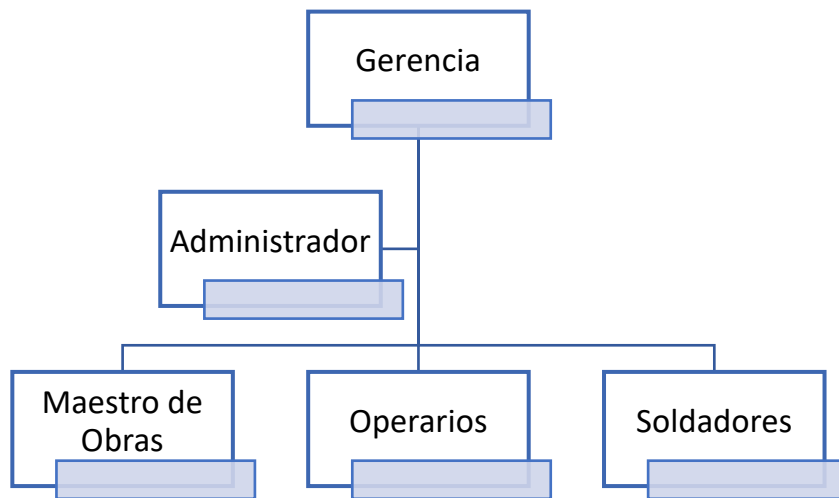
En Remodelación y Construcción Guido Sánchez nos enfocamos en establecer buenas relaciones con los clientes y proveedores, así como también la participación constante de los colaboradores en el proceso de mejora continua para poder alcanzar los objetivos.

2.3.7 Promesa

La empresa se compromete a ofrecer servicios de alta calidad, prometemos trabajar de acuerdo con sus necesidades desde la fase de diseño hasta la entrega final, manteniendo una supervisión constante en cada etapa del proceso.

2.3.8 Organigrama

Figura No.11 Organigrama



Fuente: Remodelación y Construcción Guido Sánchez, 2020

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. ENFOQUE

3.1.1. Enfoque cualitativo

En el libro Metodología de la investigación escrito por señala Hernández - Sampieri y Mendoza Torres (2023) indica que:

Con el enfoque cualitativo también se estudian fenómenos de manera sistemática. Sin embargo, en lugar de comenzar con una teoría y luego “voltear” al mundo empírico para confirmar si tiene apoyo de los datos y resultados, el investigador comienza el proceso examinando los hechos y revisando los estudios previos, ambas acciones de manera simultánea, a fin de generar una teoría que sea consistente con lo que observa que ocurre. (p. 8)

Como se puede observar a diferencia del enfoque cuantitativo este se encarga de la recopilación y el análisis de datos no numéricos como lo son las entrevistas, experiencias y contextos sociales. Es un enfoque exploratorio que busca obtener información sobre las creencias y opiniones de la muestra a investigar.

3.1.2. Enfoque cuantitativo

Como señala Hernández - Sampieri y Mendoza Torres en su libro Metodología de la Investigación indica que el enfoque cuantitativo “Actualmente representa un conjunto de procesos organizado de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones” (2023, p.6)

Este tipo de enfoque es una metodología que se centra en la recopilación, el análisis de datos numéricos y es utilizado para obtener resultados confiables.

Para este proceso puede llegar a ser utilizado instrumentos como cuestionarios o escalas de medición que pueden servir para recopilar datos de muestras de la población a investigar.

3.1.3. Enfoque mixto

Según la cita tomada del libro Metodología de la Investigación de Hernández - Sampieri y Mendoza Torres indican sobre el enfoque mixto lo siguiente:

Los métodos mixtos o híbridos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación que implican la recolección y análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (2023, p. 10)

Para un trabajo de investigación como este se recomienda elegir el enfoque mixto ya que al combinar ambos métodos se puede obtener una comprensión más completa del fenómeno en estudio.

Los métodos cuantitativos pueden proporcionar datos importantes que son medidos, en este caso, se implementa la encuesta mediante un cuestionario y así obtener el resultado esperado al recopilar los datos numéricos que pueden ser utilizados en técnicas estadísticas, por último, el enfoque cualitativo que se evalúa mediante técnicas como el análisis documental que este es parte del marco teórico y antecedentes, finalmente, se hace de una a dos entrevistas que ayudan a explorar con profundidad las experiencias vividas por los colaboradores, en este caso los obreros. Este es un método que genera información detallada y que no podría ser detallada en un enfoque cuantitativo.

3.2. ALCANCE

3.2.1. Exploratorio

En el artículo de la página Dialnet que indica sobre el tema de los alcances de una investigación se puede observar que Ramos Galarza explica el alcance exploratorio como “En este tipo de investigaciones se puede utilizar tanto el método cualitativo, como cuantitativo. En el

alcance exploratorio, la investigación es aplicada en fenómenos que no se han investigado previamente y se tiene el interés de examinar sus características” (2020, p. 2)

Con base al artículo anterior se entiende que este alcance es la etapa inicial de todo estudio, donde se busca entender el fenómeno. Es bastante útil ya que se utiliza en situaciones donde hay muy poca información disponible.

En esta primera etapa la persona investigadora se enfoca en recopilar información, generar ideas e hipótesis que puedan ser utilizadas en la investigación.

3.2.2. Descriptivo

Según lo indicado por Ramos Galazar en su artículo indica que “En este alcance de la investigación, ya se conocen las características del fenómeno y lo que se busca, es exponer su presencia en un determinado grupo humano” (2020, p.2)

El alcance descriptivo como su nombre lo indica es describir ya sea un fenómeno o una situación precisa. Esta proporciona una visión completa del objeto en estudio lo que ayuda a identificar todas aquellas áreas de interés.

3.2.3. Correlacional

Con base a lo indicado por Ramos Galazar en su artículo menciona que “En este alcance de la investigación surge la necesidad de plantear una hipótesis en la cual se proponga una relación entre 2 o más variables” (2020, p. 3)

En este tipo de alcance se busca identificar la relación que hay entre dos o más variables, además, permite dirigir investigaciones futuras, identificar factores de riesgo y analizar datos complejos. Aquí se puede proporcionar información valiosa para poder comprender mejor los fenómenos en estudio.

3.2.4. Explicativo o Causal

En el libro de Metodologías de la Investigación para bachillerato escrito por Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, P., Méndez Valencia, S., Cuevas Romo explican que son “Investigaciones efectuadas para determinar o establecer las causas de los eventos, fenómenos y problemas. Con frecuencia se desarrollan para predecir el comportamiento de variables a partir del conocimiento de sus causas” (2019, p. 16)

Para el trabajo de investigación se elige el alcance explicativo ya que el tema a tratar es sobre Estudio del Clima Organizacional y su Impacto en la Modalidad Presencial en el Desempeño de los Colaboradores de la Empresa Remodelación y Construcción Guido Sánchez en Alajuela, durante el Primer Cuatrimestre de 2024 acá se quiere comprender la relación que hay entre la causa y efecto de las variables.

Se quiere explicar el por qué ocurren los fenómenos en estudio y cuáles son los mecanismos que lo causan.

3.3. DISEÑO

3.3.1 Teoría Fundamentada

Como señala Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, P., Méndez Valencia, S., Cuevas Romo A, en su libro Metodología de la investigación para bachillerato indican que la teoría fundamentada es “Crear una teoría o conocimiento a partir de sentimientos, emociones, reflexiones, deseos y aspectos similares que te expresan las personas en sus propias palabras. Útil cuando no hay teorías sobre los sujetos estudiados” (2019, p. 82)

Según lo mencionado en la cita anterior se puede determinar que este es un enfoque para una investigación cualitativa y que no parten de una teoría, si no que buscan datos directamente

y los analizan para poder desarrollar los conceptos. Es útil para poder comprender fenómenos que sean complejos y poco explorados.

3.3.2. Estudio de Casos

Citando a Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, P., Méndez Valencia, S., Cuevas Romo A, exponen que “Estudiar en profundidad uno o unos cuantos casos para entenderlos” (2019, p. 82)

Es una forma de abordar acontecimientos o hechos. Este tipo de diseño se enfoca en analizar detalladamente casos específicos con la idea de poder comprender un fenómeno más a fondo.

3.3.3. Fenomenológico

En el libro de Metodológica de la investigación para bachillerato se menciona que el diseño fenomenológico se basa en “Explorar, describir y comprender las experiencias de las personas respecto a un fenómeno” (Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, P., Méndez Valencia, S., Cuevas Romo A, 2019, p. 82)

El diseño fenomenológico es utilizado para esta investigación porque esta busca comprender y describir las perspectivas y sentimientos vividos por los colaboradores de la empresa Remodelación y Construcción Guido Sánchez.

Al aplicar este diseño los participantes logran compartir de una manera más abierta sus experiencias, mientras que el investigador lo que hace es adoptar una postura activa para analizar sus comentarios y que estos sirvan de información para el estudio de la investigación.

3.3.4. Etnográfico

De acuerdo con Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, P., Méndez Valencia, S., Cuevas Romo A en su libro indican que el diseño etnográfico se encarga de “Estudiar grupos,

organizaciones (como empresas) y otros colectivos vistos como culturas (analizan y explican cómo funcionan ciertas culturas)” (2019, p. 82)

En base a la definición anterior, se puede determinar que este tipo de diseño se enfoca más en comprender como son las culturas y comprender sus prácticas sociales.

Un investigador pasa mucho tiempo observando y participando con la gente para poder obtener una comprensión más crítica de su cultura y forma de vida.

3.3.5. Investigación- Acción

El libro de Metodologías de la Investigación para bachillerato se menciona que la investigación - Acción es básicamente “Entender y resolver una problemática” (Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, P., Méndez Valencia, S., Cuevas Romo A, 2019, p. 82)

Investigación – Acción es un enfoque colaborativo y participativo. Acá el investigador y los afectados en la problemática trabajan de la mano para tomar medidas y poder solucionar el problema.

El objetivo que tiene este diseño es generar cambios positivos y prácticos en la problemática vivida.

3.4. UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO

3.4.1. Población

En el libro Principios de investigación de mercados, Hair, J. F define que “Una población es un grupo identificable de elementos (por ejemplo, personas, productos, organizaciones) de interés para el investigador y pertinente al problema de la información. (2021, p. 145)

La población que se toma en cuenta para dicho trabajo de investigación es de diez personas colaboradoras, específicamente los obreros de la empresa Remodelación y Construcción Guido Sánchez.

Tabla No. 1 Distribución de la población en estudio

OBREROS DE LA EMPRESA REMODELACIÓN Y CONSTRUCCIÓN GUIDO SÁNCHEZ	
DEPARTAMENTO	HOMBRES
Operativo	10
Total: 10	

Fuente: Elaboración propia, 2024

Tabla No. 2 Datos sobre la población en estudio

DEMOGRÁFICA	GEOGRÁFICA
<p>Género: Hombres</p> <p>Edad: 20-60 años</p> <p>Nacionalidad: costarricenses y Extranjeros</p> <p>Escolaridad: Escuela o Colegio</p>	<p>Se tomará en cuenta a los habitantes que vivan en la provincia de Alajuela.</p>
PSICOGRÁFICA	
<p>-Habilidad para comunicarse de manera clara, lo que facilita la resolución de problemas y el logro de objetivos.</p> <p>-Se adapta fácilmente a los cambios en el entorno laboral.</p>	

Fuente: Elaboración propia, 2024

3.4.2. Tipos de muestra

3.4.2.1. Muestra no probabilística

Como señala Hair, J. F, (2021) en su libro Principios de investigación de mercados explica que:

En el muestreo no probabilístico, no se conoce la probabilidad de seleccionar cada unidad muestral. Por lo tanto, no se conoce el error de muestreo. La selección de unidades muestrales se basa en un juicio intuitivo o conocimiento del investigador. El grado en que la muestra representa a la población meta definida depende del enfoque muestral y de qué tan bien el investigador lleva a cabo las actividades de selección. (p. 148)

3.4.2.2. Muestra probabilística

Citando a Hair, J. F, en su libro llamando Principios de investigación de mercados indica que “El muestreo probabilístico permite al investigador juzgar la confiabilidad y validez de los datos recopilados calculando la probabilidad de que los resultados de la muestra sean diferentes de la población meta definida” (2021, p. 148)

3.4.3. Criterios de inclusión y exclusión

Tabla No. 3 Criterios de inclusión y exclusión

CRITERIOS DE INCLUSIÓN	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN
Se cuenta con la participación de los colaboradores del área operativa, específicamente los obreros.	Solo los colaboradores que cuenten con un contrato permanente en la empresa se toman en cuenta para el estudio.

Fuente: Elaboración propia, 2024

3.4.4. Consideraciones éticas

En este estudio, lo más importante es contar con altos estándares de integridad en todo el proceso de la investigación, como lo son los temas de plagio y la manipulación de distintos datos. Este trabajo se realiza con ética y gracias al apoyo de las personas colaboradoras de la empresa remodelación y construcción Guido Sánchez se podrá llevar a cabo la información con éxito.

Para poder realizar el estudio y recolección de datos se les hizo una introducción sobre el propósito de la investigación para que los participantes tomen decisiones a cerca de su participación. Gracias a esto, se obtuvo la colaboración del total de la población.

En este proceso se les solicitó la ayuda para responder un Forms con preguntas basadas a los objetivos de la investigación, este cuestionario será enviado por medio de WhatsApp para agilizar la técnica utilizada.

Es un proyecto que se llevará con la mayor discreción, lo que incluye proteger la identidad de cada uno de ellos y mantener seguro los datos recopilados durante el proceso de estudio.

Finalmente, se garantizó que su participación en este estudio no tuviera ningún tipo de repercusión negativa con respecto a su situación laboral.

3.5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En el libro Metodología de la Investigación escrito por Bernal Torres, C. A. (2022) menciona lo siguiente:

En la actualidad, en investigación científica hay gran variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación. De acuerdo con el método y el tipo de investigación que se realizará, se utilizan unas u otras técnicas. (p. 233)

Saber elegir los instrumentos en una investigación aumenta la fiabilidad de los resultados, esto significa que los datos recopilados van a brindar mayor confianza en las conclusiones obtenidas.

Es importante seleccionar instrumentos que sean apropiados a la población en estudio. En la investigación se elegirá el método de encuesta mediante un cuestionario, el análisis documental y la entrevista que permitirá fortalecer la validez de los resultados.

3.5.1 Encuesta - diseño de cuestionarios

Citando a por Bernal Torres, C. A. (2022) en su libro llamado Metodología de la Investigación indica que:

Es importante comenzar por entender que el cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos de un proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación. (p. 234)

En la investigación, se estará utilizando un cuestionario con 44 preguntas tanto cerradas como abiertas y semicerradas para que cada uno pueda responder con tranquilidad y que sientan que se les ofrece un grado de anonimato, también, fomentar la honestidad en cada una de sus respuestas.

Esta es una forma eficiente de recopilar datos en un corto período de tiempo, este tipo de método genera datos que son sencillos de analizar y presentar. Los resultados obtenidos por medio de una encuesta “forms” se pueden llegar a graficar y tabular lo que facilita la interpretación de los hallazgos.

3.5.2. Entrevista

Según Bernal Torres, C. A. (2022) en su libro Metodología de la Investigación explica que según:

De acuerdo con Buendía et al. (2001), la entrevista es una técnica utilizada para recolectar información a través de los procesos de comunicación directas entre el entrevistador y la persona entrevistada. Durante el proceso, el entrevistado responde a preguntas que han sido previamente diseñadas en base a las dimensiones que se desean estudiar y que son planteados por el entrevistador (p. 241)

Elegir la entrevista como instrumento de recolección de información ofrece la oportunidad de obtener información más detallada, lo que permite que los participantes describan sus experiencias y opiniones vividas.

Este instrumento permite que el entrevistador y el entrevistado puedan promover una buena confianza y así se puedan sentir más cómodos compartiendo sus opiniones e ideas.

3.6. VARIABLES O CATEGORÍAS

Tabla No.4 Cuadro de operacionalización de las variables

Objetivos específicos	Variable	Definición conceptual	Dimensión o indicador	Definición operacional
Determinar el clima organizacional en la empresa Remodelación y Construcción Guido Sánchez en Alajuela, durante el primer cuatrimestre de 2024.	El Clima organizacional	De acuerdo con Robbins,S.P., Judge, T.A, (2023) en el libro de comportamiento organizacional define el clima organizacional como: “Las percepciones que comparten los miembros de la organización sobre la	Factores del clima organizacional: -Comunicación -Liderazgo -Motivación	Encuesta aplicada a las personas colaboradoras de la empresa Remodelación y Construcción Guido Sánchez específicamente a los obreros, de la pregunta 6 a la 20.

		<p>empresa y el entorno laboral. Estas percepciones están dirigidas a las políticas, las prácticas y los procedimientos experimentados por los empleados". (p. 528)</p>		
<p>Identificar posibles correlaciones entre el clima organizacional y su impacto en la modalidad presencial en el desempeño de las personas colaboradoras de la empresa</p>	<p>Las Posibles correlaciones entre el clima organizacional y su impacto en la modalidad presencial en el desempeño</p>	<p>En el artículo de investigación, tecnología e información mencionan que el clima organizacion al favorece el desempeño laboral, la motivación y salud mental</p>	<p>Factores humanos en la administración: -Jornada laboral -El desempeño -Motivadores -Salario -Equipo de seguridad -Capacitación</p>	<p>Encuesta aplicada a las personas colaboradoras de la empresa Remodelación y Construcción Guido Sánchez específicamente a los obreros, de la pregunta 21 a la 41.</p>

<p>Remodelación y Construcción Guido Sánchez en Alajuela, durante el primer cuatrimestre de 2024.</p>		<p>de los colaboradores, así como fortalece la integración de los miembros de la organización, la unidad en el equipo de trabajo; sin dudas, analizar el clima favorecerá a la empresa para conocer la percepción de sus colaboradores e identificar cuáles factores requieren un</p>		
---	--	---	--	--

		cambio. (2022, p. 1)		
Recomendar estrategias o acciones basadas en hallazgos para optimizar el desempeño laboral en base a las personas colaboradoras de la Empresa Remodelación y Construcción Guido Sánchez.	Estrategias	De acuerdo con el blog NAILTED menciona que Aumentar el desempeño laboral es una prioridad en la mayoría de las empresas. Esto significa tener un equipo más productivo, lo cual lleva a aumentar el ROI, obtener mayores ganancias y empleados más felices. Existen diferentes formas de mejorar el desempeño	-Capacitación -Mejora de las condiciones laborales -Evaluación y Retroalimentación -Clima organizacional	Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Remodelación y Construcción Guido Sánchez específicamente a los obreros, de la pregunta 42 a la 44.

		<p>laboral, algunas más efectivas que otras. La clave está en encontrar aquello que funciona mejor en tu empresa y para tus empleados.</p> <p>(2022, p. 1)</p>		
--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia, 2024

3.7 ESTRATEGÍA DE ANÁLISIS DE DATOS

En la investigación sobre el estudio del clima organizacional y su impacto en la modalidad presencial en el desempeño de los colaboradores implica la recopilación y evaluación de la información que permite entender como el ambiente laboral afecta el rendimiento de cada uno de los evaluados en su entorno presencial.

Este análisis es de enfoque mixto ya que se hará mediante una encuesta y una entrevista en donde se van a destacar diferentes aspectos, como la percepción de cada uno de los evaluados sobre el clima organizacional, el compromiso que tienen hacia la empresa, la satisfacción y relación laboral entre compañeros y jefe.

El análisis de datos permite proporcionar diferentes recomendaciones y estrategias que ayudan en la eficiencia y calidad de su trabajo.

Tabla No.5 Análisis de Datos

Método	Aplicación
Contenido del instrumento	Con respecto a la encuesta, se recopilarán los datos necesarios por medio de un cuestionario prediseñado con preguntas alusivas a la investigación. Por último, se hará de una a dos entrevistas a los obreros que nos puedan colaborar en este otro proceso.
Análisis del Método Mixto	Fue un proceso realizado por medio de la plataforma de Google Forms para realizar el respectivo cuestionario y la herramienta Excel para el uso del análisis de datos. En el caso de la entrevista, esta se hará de manera presencial, en la empresa.
Síntesis y conclusiones	Al tener toda esta información lista, se procede a realizar las conclusiones y recomendaciones del trabajo final.

Fuente: Elaboración propia, 2024

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 GENERALIDADES

En este capítulo se muestra detalladamente el análisis de la información recolectada por medio de la encuesta que se les aplicó a las personas colaboradoras de la empresa Remodelación y Construcción Guido Sánchez. La información recolectada es con el fin de realizar la tesina que es el requisito de graduación de la carrera de Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos, además, por medio ellos podrán utilizar este proyecto para su mejora en la organización.

A continuación, se detalla los resultados obtenidos a través del instrumento de medición aplicado a 10 colaboradores como población y que cumplieron con los requisitos establecidos de inclusión y exclusión.

4.2. ENCUESTA APLICADA

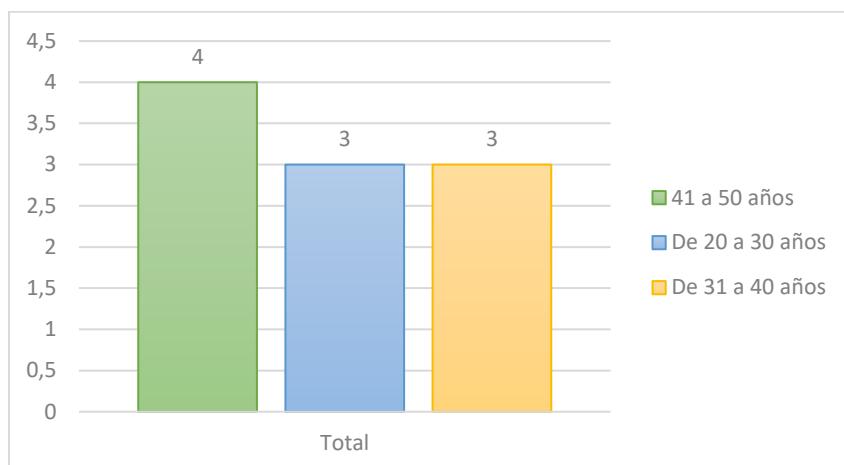
4.2.1. Información General

Tabla No.6 Edad del Entrevistado

EDAD	ABSOLUTO	RELATIVO
De 20 a 30 años	3	30%
De 31 a 40 años	3	30%
De 41 a 50 años	4	40%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.12 Edad del Entrevistado



Fuente: Elaboración propia, 2024

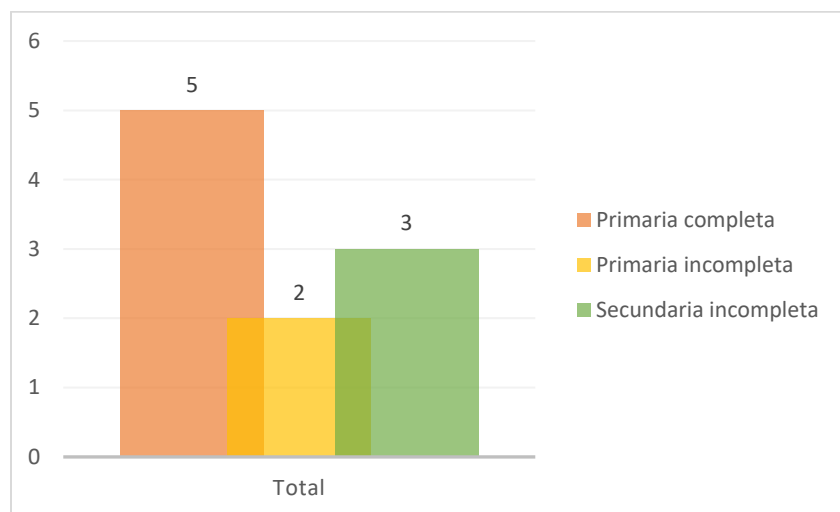
Según los resultados obtenidos por medio del Forms, se puede observar que el 40% de la muestra pertenecen a colaboradores en edades comprendidas entre los 41 a 50 años, un 30% rondan en edades desde los 20 a 30 años y el otro 30% tiene entre 31 a 40 años.

Tabla No.7 Grado académico

GRADO ACADÉMICO	ABSOLUTO	RELATIVO
Primaria incompleta	2	20%
Primaria completa	5	50%
Secundaria incompleta	3	30%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.13 Grado académico



Fuente: Elaboración propia, 2024

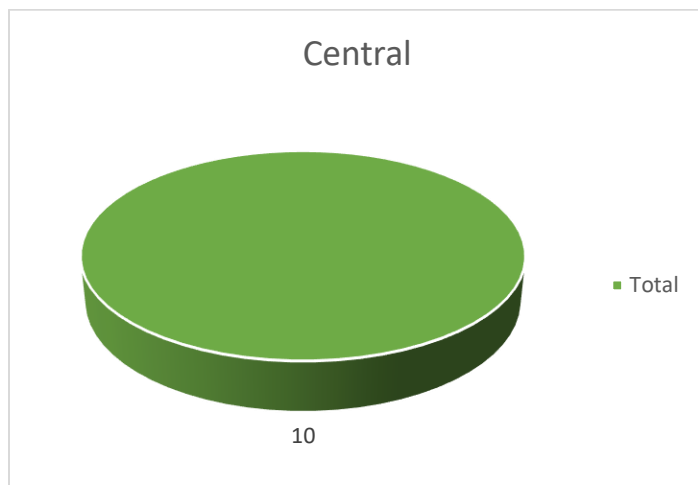
La mayoría de la población en estudio indican que han completado la primaria siendo un 50% el porcentaje más alto, en cambio, el 30% menciona que no completaron la secundaria y por último el 20% para los que no completaron la primaria.

Tabla No.8 Cantón de Residencia

CANTÓN RESIDENCIA	ABSOLUTO	RELATIVO
Central	10	100%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.14 Cantón de Residencia



Fuente: Elaboración propia, 2024

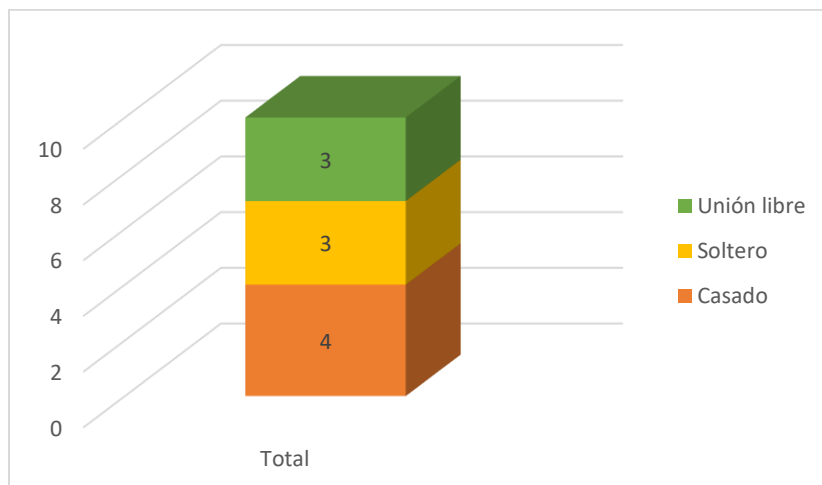
Como se muestra en la gráfica, el 100% de la población en estudio reside en el Cantón Central, Alajuela.

Tabla No.9 Estado civil

ESTADO CIVIL	ABSOLUTO	RELATIVO
Unión libre	3	30%
Soltero	3	30%
Casado	4	40%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.15 Estado civil



Fuente: Elaboración propia, 2024

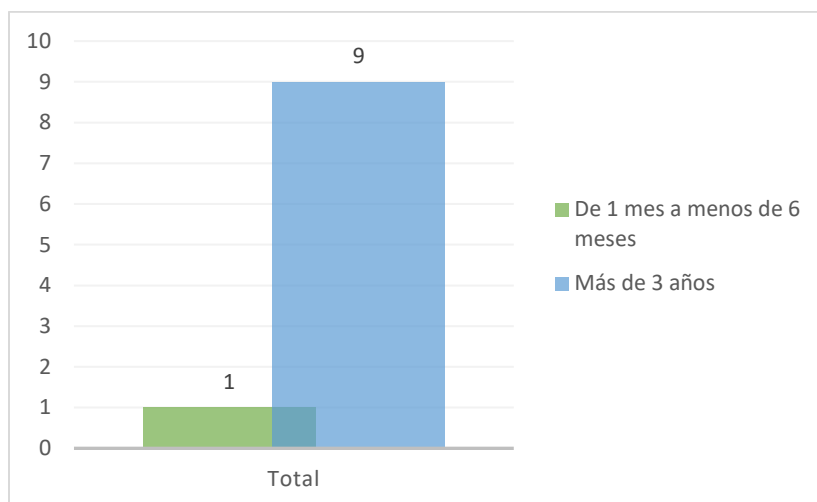
En cuanto al estado civil de los colaboradores, se observa que el 40% de ellos se encuentra casado mientras que un 30% está en unión libre y el otro 30% soltero.

Tabla No.10 Tiempo laborado en la empresa

TIEMPO LABORADO	ABSOLUTO	RELATIVO
De 1 mes a menos de 6 meses	1	10%
Más de 3 años	9	90%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.16 Tiempo laborado en la empresa



Fuente: Elaboración propia, 2024

Como se observa en el gráfico anterior se hace referencia al tiempo que tiene el colaborador de laborar para la empresa y los resultados fueron un 90% a los que llevan más de 3 años y solo el 10% lleva de 1 mes a menos de 6 meses de laborar.

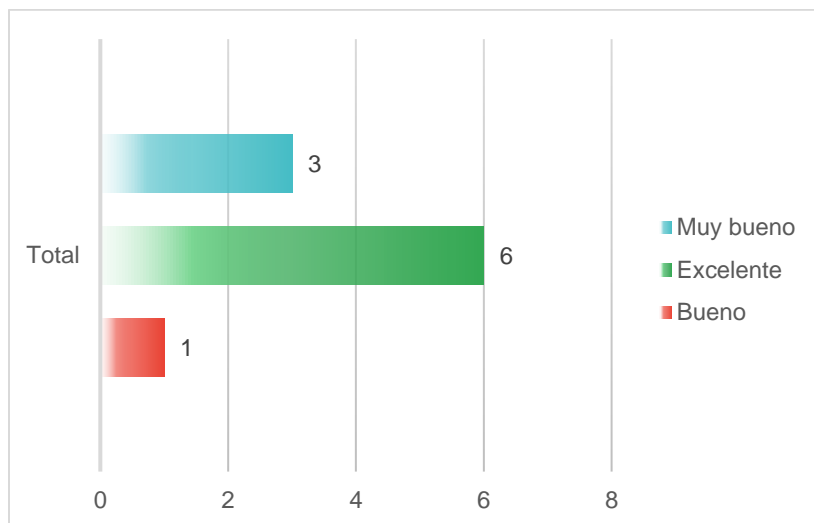
4.2.2. I Contexto sobre el clima organizacional

Tabla No.11 Clima organizacional en la empresa

CLIMA ORGANIZACIONAL	ABSOLUTO	RELATIVO
Excelente	6	60%
Muy bueno	3	30%
Bueno	1	10%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.17 Clima organizacional en la empresa



Fuente: Elaboración propia, 2024

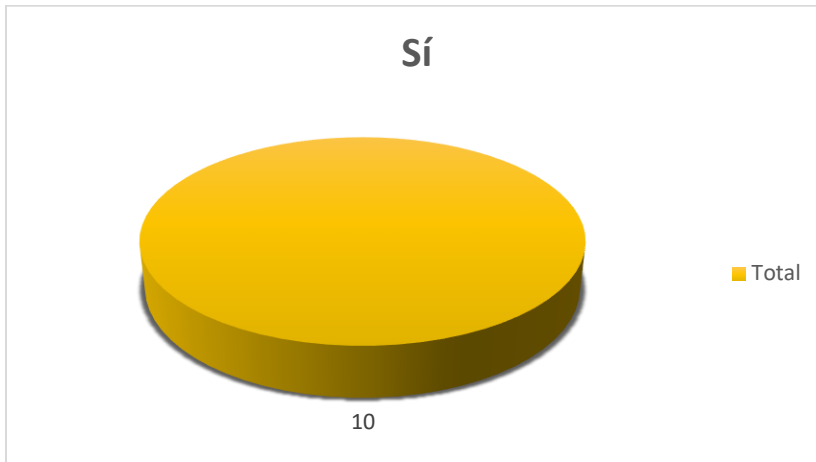
Con forme a los resultados obtenidos por el forms, se analiza y se observa que el 60% de la población en estudio para este proyecto califican que el clima organizacional es excelente, mientras que un 30% indica que es muy bueno y finalizando con un 10% que menciona que es bueno.

Tabla No.12 La comunicación dentro del equipo de trabajo

LA COMUNICACIÓN DENTRO DEL EQUIPO	ABSOLUTO	RELATIVO
Sí	10	100%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.18 La comunicación dentro del equipo de trabajo



Fuente: Elaboración propia, 2024

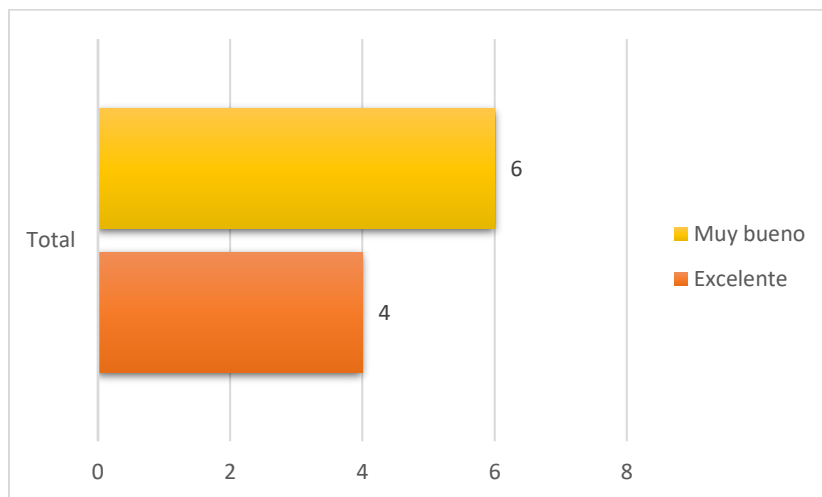
En cuanto a la pregunta que se había hecho que indicaba que si consideraba que la comunicación dentro del equipo fluye de manera efectiva el 100% de la población menciona que sí.

Tabla No.13 La comunicación que tiene la jefatura con el equipo

LA COMUNICACIÓN DE LA JEFATURA CON EL EQUIPO	ABSOLUTO	RELATIVO
Excelente	4	40%
Muy bueno	6	60%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.19 La comunicación que tiene la jefatura con el equipo



Fuente: Elaboración propia, 2024

Se observa que el 60% de la población califican la comunicación que tiene la jefatura con el equipo de trabajo de manera excelente y el 40% menciona que es muy bueno.

Tabla No.14 Tipo de comunicación

TIPO DE COMUNICACIÓN	ABSOLUTO	RELATIVO
Comunicación verbal	10	100%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.20 Tipo de comunicación



Fuente: Elaboración propia, 2024

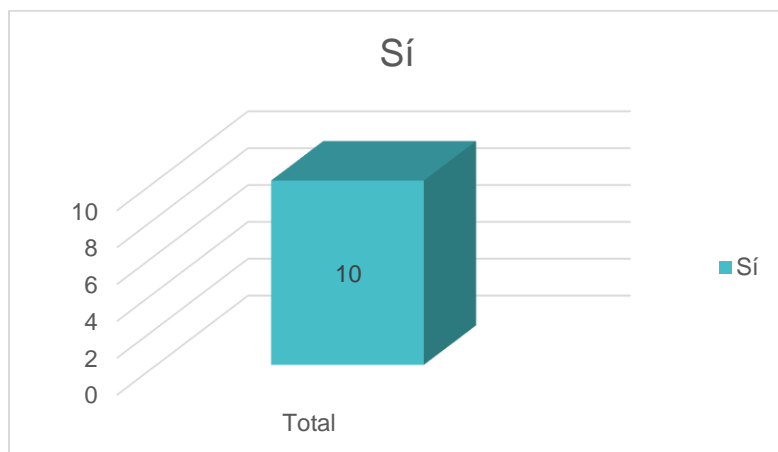
Según los resultados obtenidos en la gráfica, el 100% de la población en estudio menciona que se siente más cómodo teniendo una comunicación de forma verbal.

Tabla No.15 El jefe se cerciora en que haya entendido las indicaciones

EL JEFE SE CERCIORA	ABSOLUTO	RELATIVO
Sí	10	100%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.21 El jefe se cerciora en que haya entendido las indicaciones



Fuente: Elaboración propia, 2024

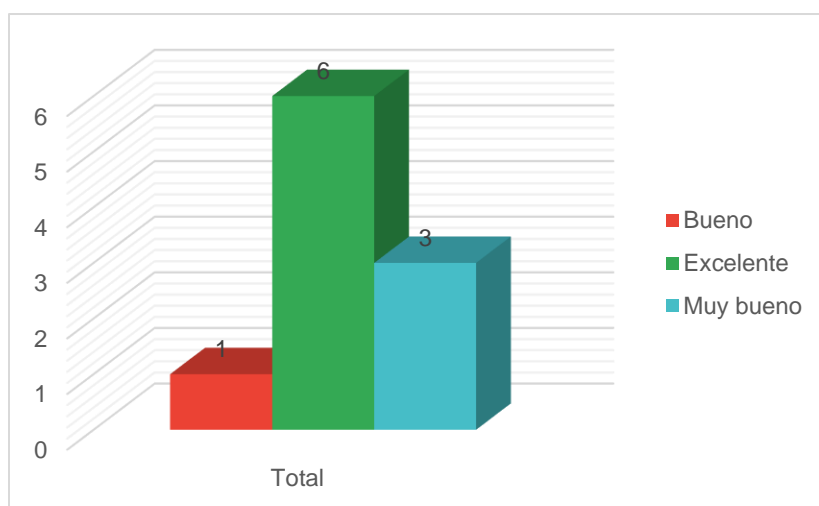
En la gráfica se observa que el 100% de la población menciona que el jefe siempre se cerciora en que los colaboradores entiendan las distintas indicaciones.

Tabla No.16 Comunicación con el jefe

LA COMUNICACIÓN CON EL JEFE	ABSOLUTO	RELATIVO
Excelente	6	60%
Muy bueno	3	30%
Bueno	1	10%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.22 Comunicación con el jefe



Fuente: Elaboración propia, 2024

De acuerdo con la opinión de los colaboradores, un 60% de ellos mencionan que cuentan con una Excelente comunicación con el jefe, mientras que un 30% indican que es muy buena y finalmente solo el 10% comenta que es bueno.

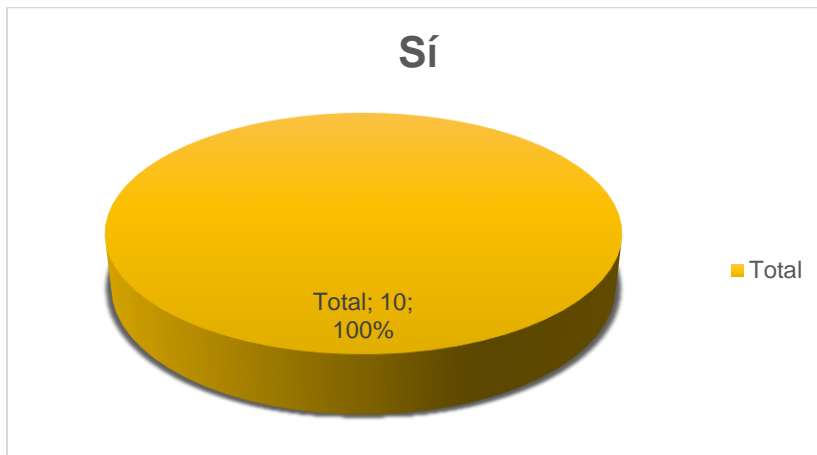
4.2.2.1. Indicador dos de Liderazgo

Tabla No.17 Liderazgo Jefatura

LA JEFATURA ES UN BUEN LÍDER	ABSOLUTO	RELATIVO
Sí	10	100%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.23 Liderazgo Jefatura



Fuente: Elaboración propia, 2024

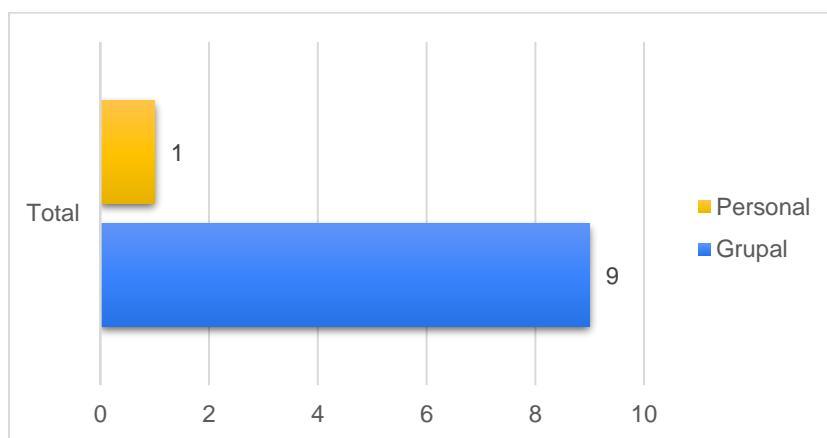
Como se observa en el gráfico anterior, el 100% de la población que se utilizó para el análisis mencionan que su jefatura es un buen líder.

Tabla No.18 Retroalimentación Evaluación

RETROALIMENTACIONES Y CRÍTICAS	ABSOLUTO	RELATIVO
CONSTRUCTIVAS		
Personal	1	10%
Grupal	9	90%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.24 Retroalimentación Evaluación



Fuente: Elaboración propia, 2024

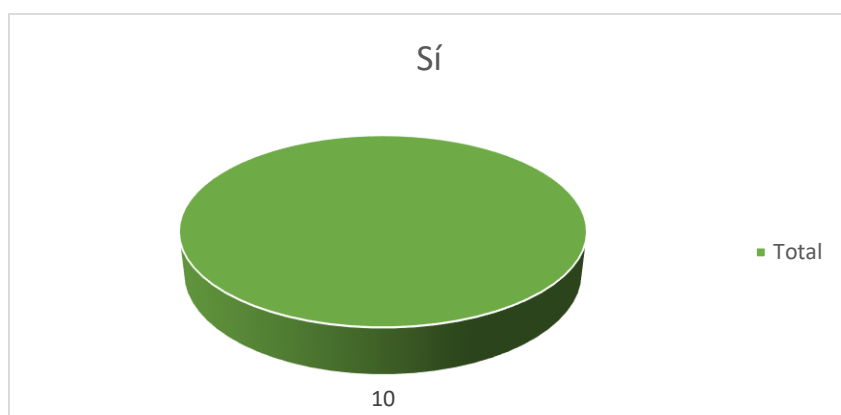
Para esta gráfica podemos analizar que el 90% de la población estudiada menciona que reciben las retroalimentaciones y las críticas constructivas de manera grupal y que solo el 10% informa que se realiza de manera personal.

Tabla No.19 Resolución de problemas

RESOLVER PROBLEMAS LABORALES	ABSOLUTO	RELATIVO
Sí	10	100%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.25 Resolución de problemas



Fuente: Elaboración propia, 2024

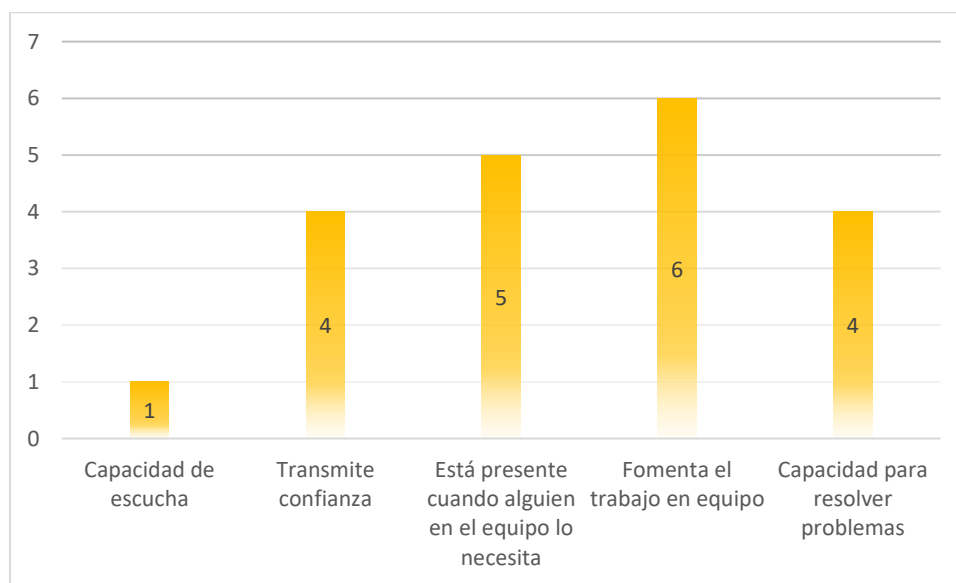
El 100% de la población en estudio menciona que sí, que la jefatura le ofrece un apoyo adecuado para resolver los problemas laborales.

Tabla No.20 Características de un buen líder

CARACTERÍSTICAS	ABSOLUTO	RELATIVO
Capacidad de escucha	1	5%
Transmite confianza	4	20%
Está presente cuando alguien en el equipo lo necesita	5	25%
Fomenta el trabajo en equipo	6	30%
Capacidad para resolver problemas	4	20%
Total:	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.26 Características de un buen líder



Fuente: Elaboración propia, 2024

En la tabla y gráfica se puede observar que hay diferentes votaciones en donde cada participante elige cuál característica tiene su jefe, en este caso, cada persona colaboradora tenía la posibilidad de elegir más de una opción.

A continuación, se menciona lo siguiente:

- Solo una persona menciona que su jefe cuenta con la capacidad de escucha.
- En la tabla se muestra que cuatro personas indican que su patrón muestra confianza en ellos.
- Una de las más votadas fue que él siempre está presente cuando alguien en el equipo lo necesita con una puntuación de 5 personas.
- Fomentar el trabajo en equipo es una de las características principales, ya que fue el más elegido por el equipo con 6 personas.
- Finalmente, la capacidad para resolver problemas fue elegida por cuatro personas.

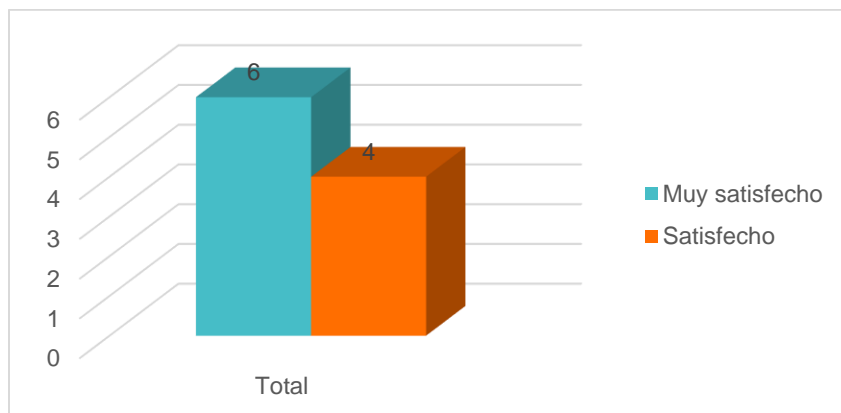
4.2.2.2. Indicador tres de Motivación

Tabla No.21 Satisfacción ambiente de trabajo

SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE LABORAL	ABSOLUTO	RELATIVO
Muy satisfecho	6	60%
Satisfecho	4	40%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.27 Satisfacción ambiente de trabajo



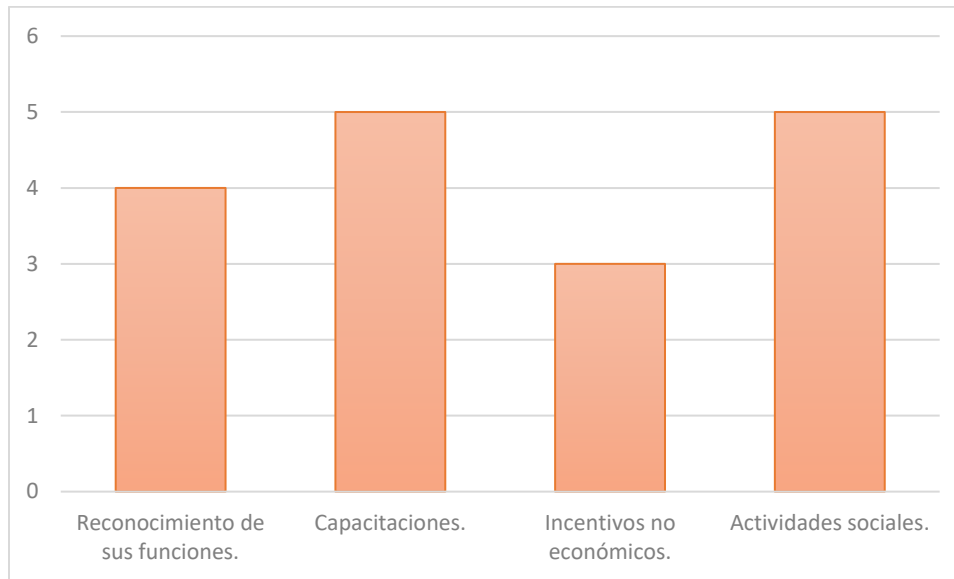
Fuente: Elaboración propia, 2024

Según el resultado de la gráfica se puede mencionar que el 60% de la población que se utilizó para el estudio indica que se encuentra muy satisfecho con el ambiente laboral que ofrece la empresa, mientras que un 40% está satisfecho. Ambas opciones fueron totalmente positivas.

Tabla No.22 Estrategias de motivación

ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN	ABSOLUTO	RELATIVO
Reconocimiento de sus funciones.	4	23.52%
Capacitaciones.	5	29.41%
Incentivos no económicos.	3	17.64%
Actividades sociales	5	29.41%
Total:	17	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.28 Estrategias de motivación

Fuente: Elaboración propia, 2024

Como se explica en la tabla y la gráfica, los colaboradores tuvieron que elegir las estrategias que ellos creen que son necesarias para aumentar la motivación en la empresa en donde podían elegir más de una opción.

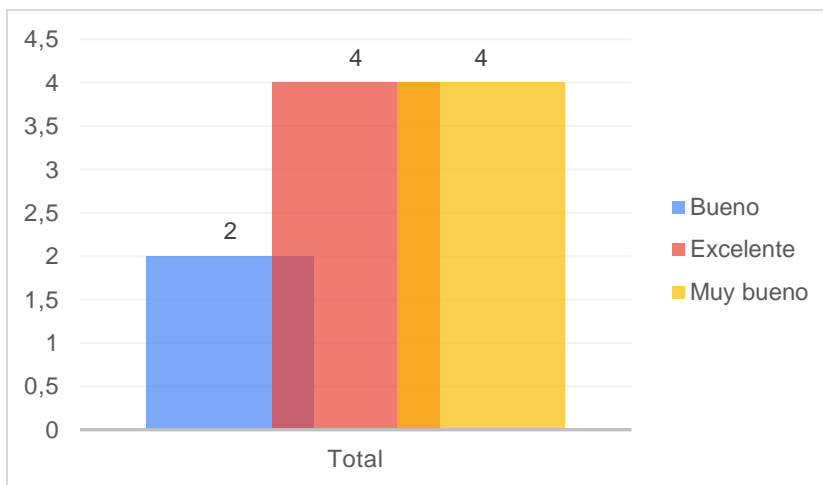
- Cuatro de las personas colaboradoras que participaron en la encuesta mencionan que prefieren los reconocimientos con respecto a las funciones que desempeñan.
- Cinco votaciones fueron para la estrategia de las capacitaciones siendo esta y actividades sociales las más votadas con la misma puntuación.
- Mientras que los incentivos no económicos tuvieron solo 3 puntos.

Tabla No.23 Evaluación relación con los compañeros

RELACIÓN CON COMPAÑEROS	ABSOLUTO	RELATIVO
Excelente	4	40%
Muy bueno	4	40%
Bueno	2	20%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.29 Evaluación relación con los compañeros



Fuente: Elaboración propia, 2024

Según los resultados expuestos anteriormente un 40% marca que su relación con sus compañeros de trabajo es excelente, el otro 40% menciona que es muy bueno y finalmente un 20% indica que es bueno.

Tabla No.24 Trabajo en equipo fortalece clima organizacional

TRABAJO EN EQUIPO	ABSOLUTO	RELATIVO
Sí	10	100%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.30 Trabajo en equipo fortalece clima organizacional



Fuente: Elaboración propia, 2024

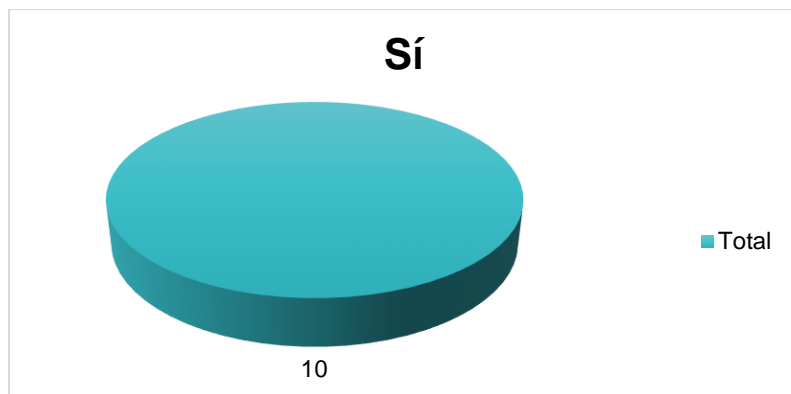
En este caso, el total de la población que participó en el proceso indicó que consideran que el trabajo en equipo es un elemento que fortalece un clima organizacional.

Tabla No.25 Relaciones interpersonales promueve un clima organizacional saludable

RELACIONES INTERPERSONALES	ABSOLUTO	RELATIVO
Sí	10	100%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.31 Relaciones interpersonales promueve un clima organizacional saludable



Fuente: Elaboración propia, 2024

Con respecto a la gráfica anterior, el 100% de los colaboradores en estudio mencionan que las relaciones interpersonales promueven un clima organizacional saludable.

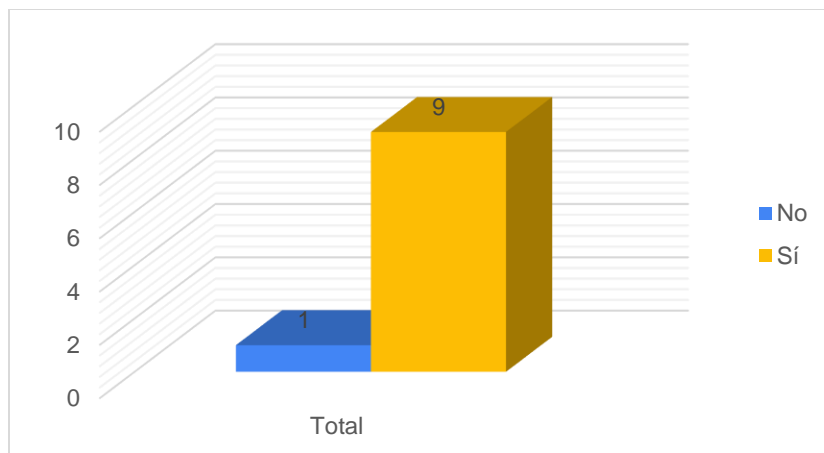
4.2.3. II Contexto clima organizacional y su impacto en la modalidad presencial en el desempeño

Tabla No.26 Técnicas medición desempeño de los colaboradores

TÉCNICAS DE MEDICIÓN	ABSOLUTO	RELATIVO
Sí	9	90%
No	1	10%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.32 Técnicas medición desempeño de los colaboradores



Fuente: Elaboración propia, 2024

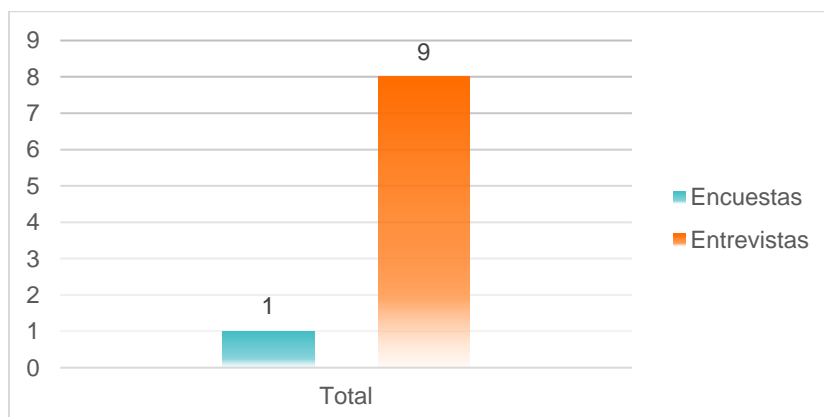
La gráfica anterior informa que el 90% de la población indican que la empresa cuenta con alguna técnica para medir el desempeño de los colaboradores mientras que solo el 10%, en este caso, solo 1 persona menciona que no cuentan con técnicas.

Tabla No.27 Tipos de evaluación para medir su desempeño

TIPO DE EVALUACIÓN	ABSOLUTO	RELATIVO
Entrevistas	9	90%
Encuestas	1	10%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.33 Tipos de evaluación para medir su desempeño



Fuente: Elaboración propia, 2024

En esta gráfica se muestra los resultados sobre el tipo de evaluación que muestra la empresa para medir su desempeño. El 90% informa que el método que utilizan es la entrevista y solo el 10% indica que el método de encuesta.

Tabla No.28 Medio de comunicación para retroalimentación del desempeño

MEDIO DE COMUNICACIÓN	ABSOLUTO	RELATIVO
Reuniones grupales	10	100 %
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.34 Medio de comunicación para retroalimentación del desempeño



Fuente: Elaboración propia, 2024

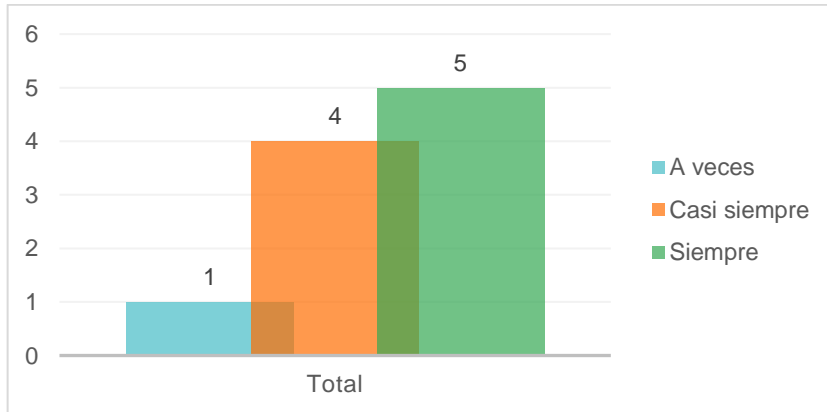
Según la gráfica anterior, el 100% de la población estudiada menciona que el medio por cual su jefe realizar las retroalimentaciones sobre su desempeño es por medio de reuniones grupales.

Tabla No.29 Frecuencia retroalimentación constructiva sobre el trabajo

RETROALIMENTACIÓN CONSTRUCTIVA	ABSOLUTO	RELATIVO
Siempre	5	50 %
Casi siempre	4	40%
A veces	1	10%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.35 Frecuencia retroalimentación constructiva sobre el trabajo



Fuente: Elaboración propia, 2024

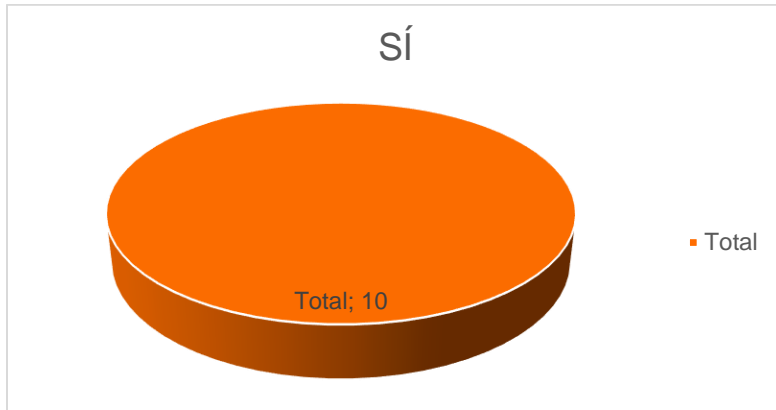
En la información anterior según la gráfica, se muestra que el 50% de la población indica que siempre realizan retroalimentaciones constructivas, seguidas de un 40% que mencionan que casi siempre y por último un 10% que menciona que a veces.

Tabla No.30 Considerar si el jefe le ofrece las herramientas y equipo necesario

HERRAMIENTAS Y EQUIPO NECESARIO	ABSOLUTO	RELATIVO
Sí	10	100 %
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.36 Considerar si el jefe le ofrece las herramientas y equipo necesario



Fuente: Elaboración propia, 2024

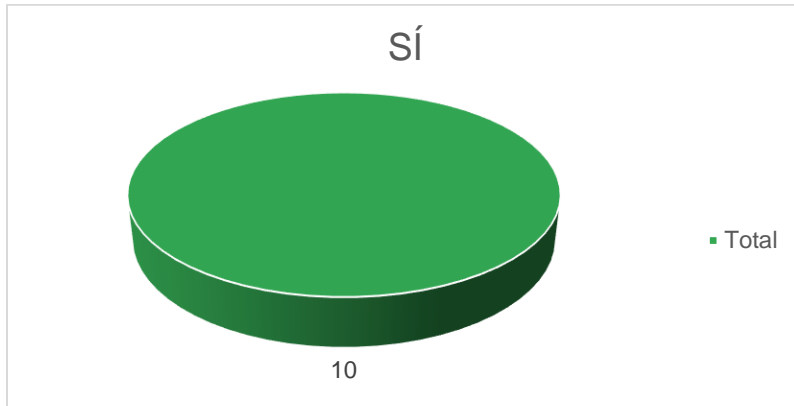
De acuerdo con la información que se menciona en el gráfico, se observa que los 10 colaboradores que participaron para la población en estudio consideran que el jefe les ofrece todas las herramientas y equipo necesario para realizar su trabajo. En este caso quiere decir que el 100% menciona que sí.

Tabla No.31 Considerar si cuenta con el conocimiento necesario

CONOCIMIENTO NECESARIO	ABSOLUTO	RELATIVO
Sí	10	100 %
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.37 Considerar si cuenta con el conocimiento necesario



Fuente: Elaboración propia, 2024

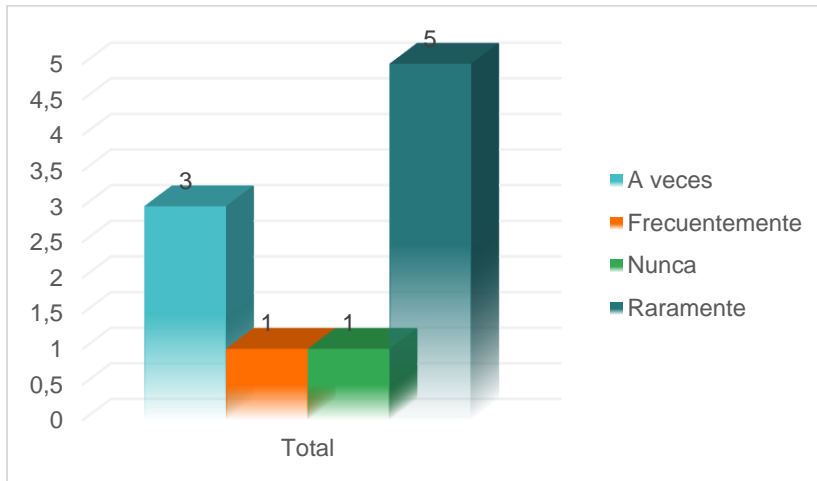
Según la gráfica expuesta en la parte de arriba, se muestra que el total de la población cuenta con el conocimiento necesario para poder llevar a cabo las funciones de manera correcta. La respuesta fue un sí.

Tabla No.32 Experimentan estrés laboral

ESTRÉS LABORAL	ABSOLUTO	RELATIVO
Nunca	1	10 %
Raramente	5	50%
A veces	3	30%
Frecuentemente	1	10%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.38 Experimentan estrés laboral



Fuente: Elaboración propia, 2024

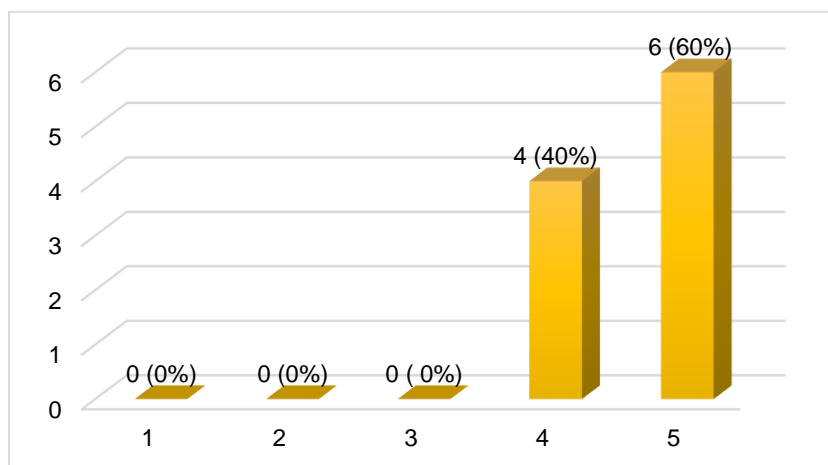
En la gráfica que se expone, se puede observar que cuenta con una variedad de respuestas, el 50% de los colaboradores indican que raramente experimentan estrés laboral, un 30% menciona que a veces es presentado y finalmente se tiene los resultados más bajos que fueron un 10% para nunca y otro 10% para frecuentemente.

Tabla No.33 Escala de la Satisfacción en el trabajo

SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO	ABSOLUTO	RELATIVO
4	4	40 %
5	6	60%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.39 Escala de la Satisfacción en el trabajo



Fuente: Elaboración propia, 2024

Se puede observar en la gráfica anterior que trata de una escala del 1 al 5 en donde 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho, según los resultados obtenidos se observa que el 60% de la población en estudio mencionan la opción 5 en donde se sienten muy satisfechos con su satisfacción en el trabajo y por otro lado el 40% marcó que 4, resultados que fueron bastante altos.

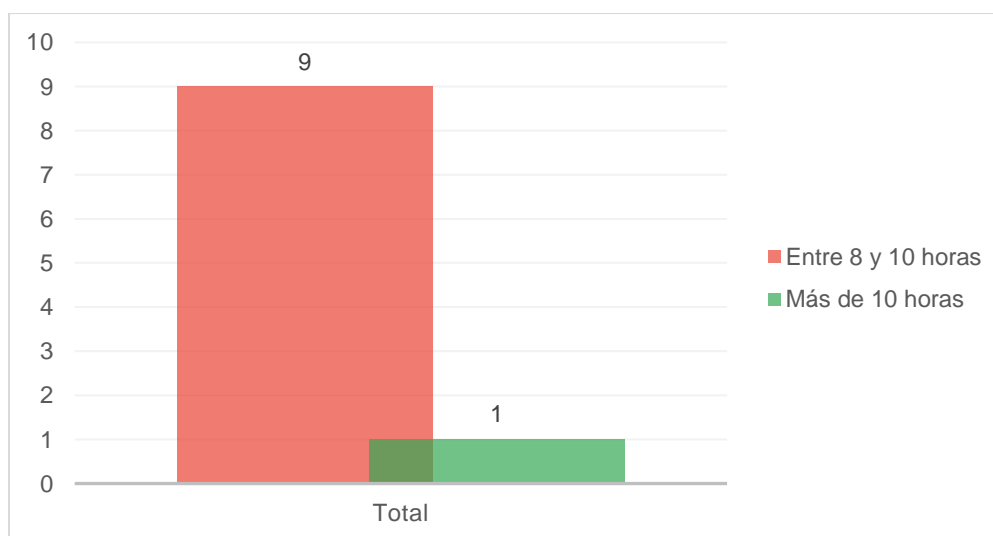
4.2.3.1. Indicador dos de Jornada laboral

Tabla No.34 Horas que trabajan en promedio al día

HORAS LABORADAS	ABSOLUTO	RELATIVO
Entre 8 y 10 horas	9	90 %
Más de 10 horas	1	10%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.40 Horas que trabajan en promedio al día



Fuente: Elaboración propia, 2024

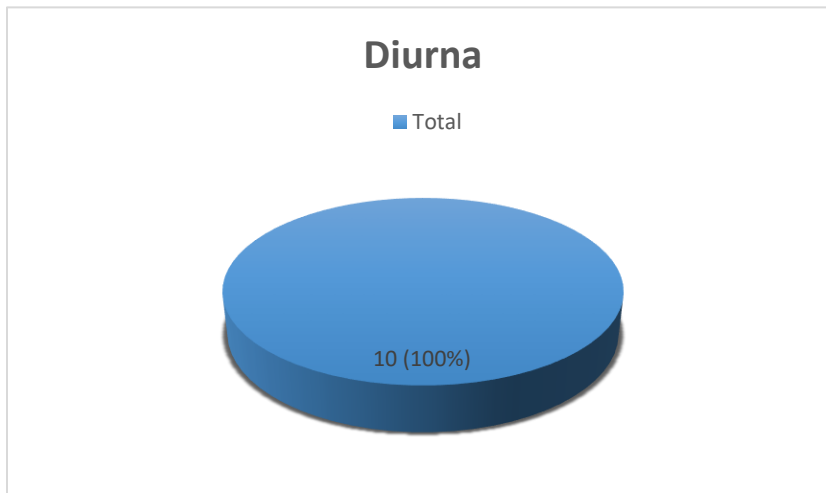
Los resultados de la gráfica expuesta anteriormente citan que el 90% de la población en este caso 9 personas mencionan que trabajan entre 8 y 10 horas promedio mientras que el 10% indica que trabaja en promedio al día más de 10 horas.

Tabla No.35 Tipo de Jornada en la que trabajan generalmente

TIPO DE JORNADA	ABSOLUTO	RELATIVO
Diurna	10	100 %
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.41 Tipo de Jornada en la que trabajan generalmente



Fuente: Elaboración propia, 2024

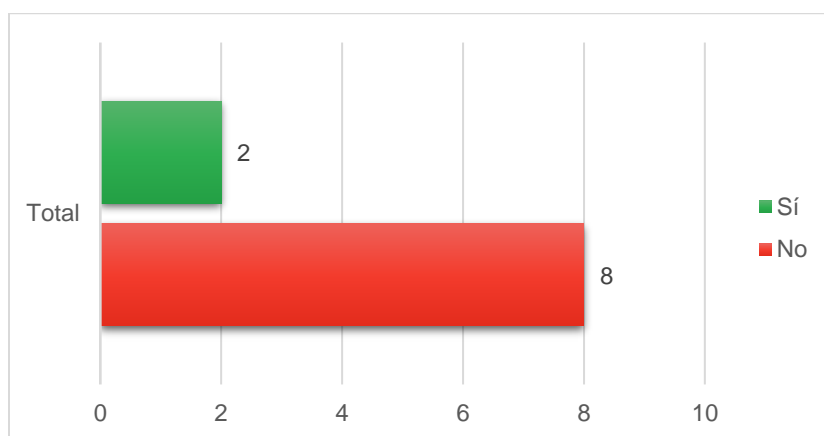
En la gráfica se muestra que la totalidad de la población en este caso las 10 personas mencionan que el tipo de jornada con las que ellos trabajan es la Diurna.

Tabla No.36 Si trabajan demasiadas horas o no

EXCESO DE HORAS	ABSOLUTO	RELATIVO
Sí	2	20 %
No	8	80%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.42 Si trabajan demasiadas horas o no



Fuente: Elaboración propia, 2024

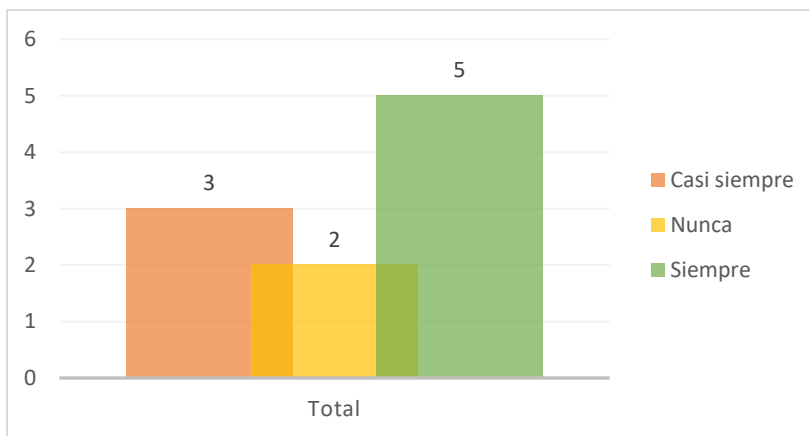
En la gráfica se muestra que un 80% de la población en estudio indica que no trabaja demasiadas horas mientras que el 20% menciona que sí.

Tabla No.37 Disponen de flexibilidad en los horarios de trabajo

FLEXIBILIDAD EN HORARIOS	ABSOLUTO	RELATIVO
Siempre	5	50 %
Casi siempre	3	30%
Nunca	2	20%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfica No.43 Disponen de flexibilidad en los horarios de trabajo



Fuente: Elaboración propia, 2024

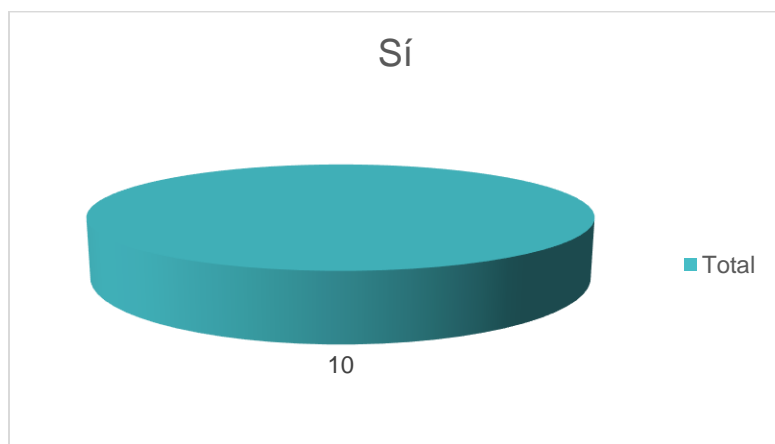
Según la gráfica expuesta, la población en estudio mencionó diferentes opciones. El 50% de la población indica que siempre cuentan con flexibilidad en sus horarios de trabajo, seguido de un 30% que optó por la respuesta de casi siempre y finalmente el 20% puso que nunca cuentan con esa flexibilidad.

Tabla No.38 Consideran que si las pautas durante la jornada laboral son suficientes o no

PAUTAS	ABSOLUTO	RELATIVO
Sí	10	100 %
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.44 Consideran que si las pautas durante la jornada laboral son suficientes o no



Fuente: Elaboración propia, 2024

La gráfica muestra que el 100% de la población en estudio menciona que sí considera que las pautas durante la jornada laboral son suficientes.

4.2.3.2. Indicador tres de Salario

Tabla No.39 La manera en la que reciben el salario

SALARIO	ABSOLUTO	RELATIVO
Semanalmente	10	100 %
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.45 La manera en la que reciben el salario



Fuente: Elaboración propia, 2024

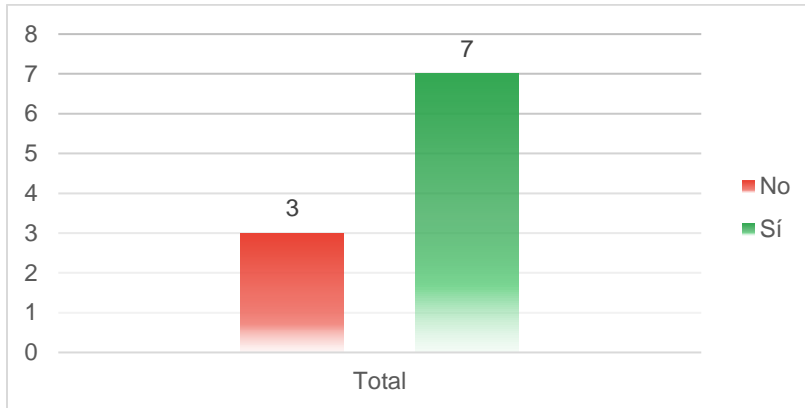
Con respecto a la respuesta del gráfico, el total de los colaboradores que participaron en la encuesta mencionan que reciben el salario de manera semanal.

Tabla No.40 Consideran que si el salario es suficiente para cubrir sus necesidades básicas

SALARIO ADECUADO	ABSOLUTO	RELATIVO
Sí	7	70%
No	3	30%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.46 Consideran que el salario es suficiente para cubrir sus necesidades básicas



Fuente: Elaboración propia, 2024

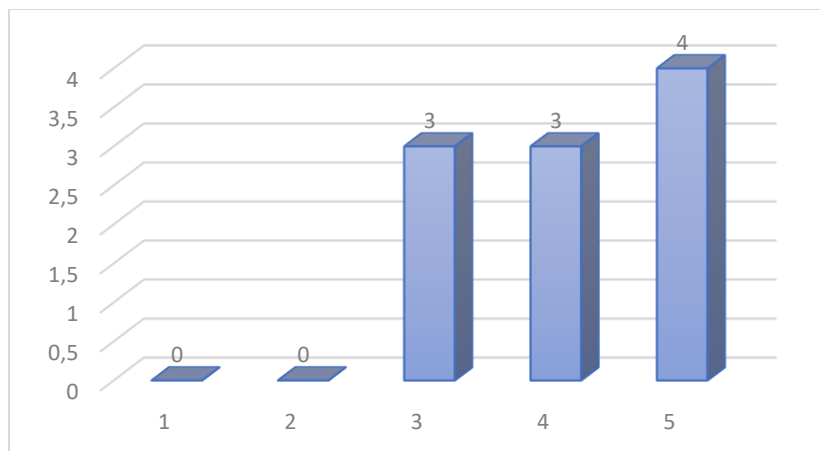
En la gráfica se muestra que el 70% de la población en estudio indican que sí, que su salario actualmente es suficiente para cubrir sus necesidades básicas y mantener un nivel de vida adecuado, mientras que el 30% menciona que no.

Tabla No.41 La satisfacción con el salario actual

SATISFACCIÓN CON EL SALARIO	ABSOLUTO	RELATIVO
3	3	30%
4	3	30%
5	4	40%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.47 La satisfacción con el salario actual



Fuente: Elaboración propia, 2024

La gráfica de barras muestra que el 40% de los colaboradores marca la opción número 5 que indica muy satisfechos con el salario actual, mientras que un 30% de ellos puso la opción número 4 y finalmente el otro 30% menciona la opción número 3 que es básicamente la satisfacción de su salario de manera neutral.

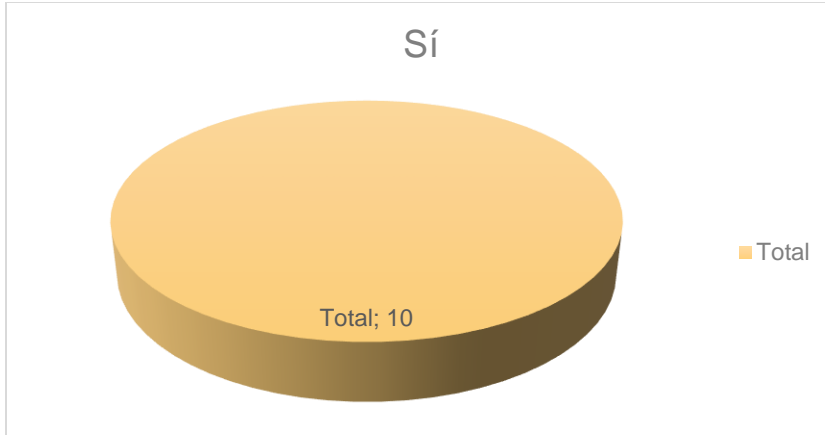
4.2.3.3. Indicador cuatro de Equipo de seguridad

Tabla No.42 Acceso al equipo de protección personal

EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL	ABSOLUTO	RELATIVO
Sí	10	100%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.48 Acceso al equipo de protección personal



Fuente: Elaboración propia, 2024

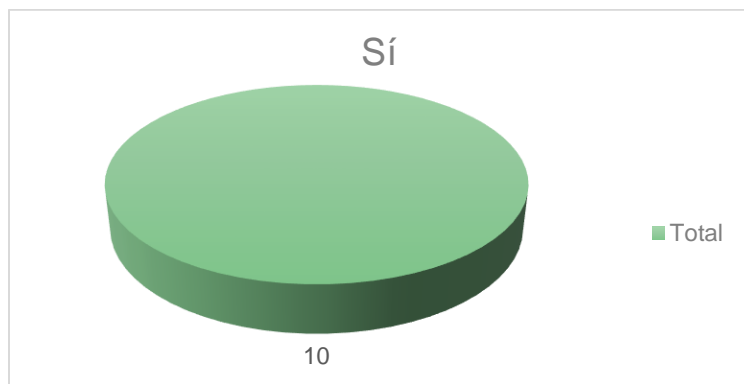
En los resultados que indica la gráfica, se puede observar que el 100% de la población en estudio menciona que sí cuentan con el equipo de protección personal para realizar su trabajo de manera segura.

Tabla No.43 Disposición del equipo de protección personal

DISPOCISIÓN DEL EPP	ABSOLUTO	RELATIVO
Sí	10	100%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.49 Disposición del equipo de protección personal



Fuente: Elaboración propia, 2024

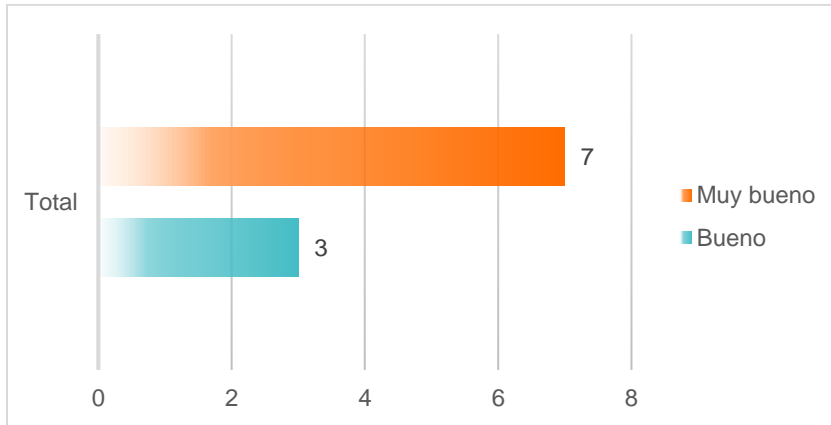
La gráfica muestra que el 100% de los colaboradores disponen del equipo necesario de protección personal que necesita para el desarrollo de sus tareas laborales.

Tabla No.44 Las condiciones en las que se encuentra el EPP que les proporciona la empresa

DISPOCISIÓN DEL EPP	ABSOLUTO	RELATIVO
Muy bueno	7	70%
Bueno	3	30%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.50 Las condiciones en las que se encuentra el EPP que les proporciona la empresa



Fuente: Elaboración propia, 2024

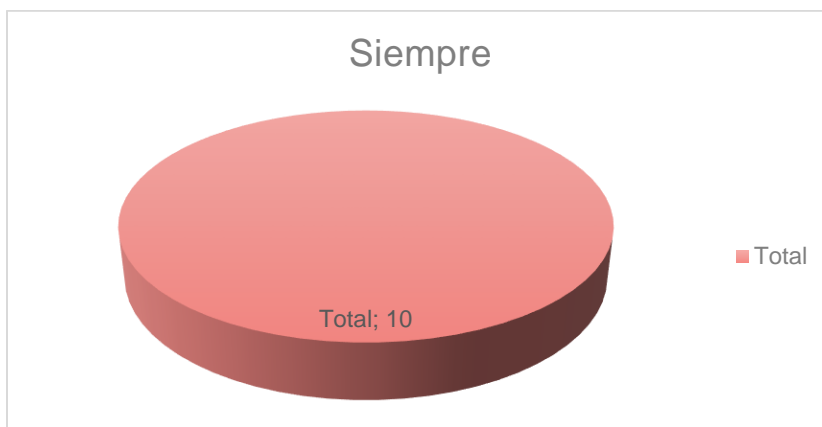
Se observa y se analiza que el 70% de los colaboradores mencionan que el EPP que le proporciona la empresa está en muy buenas condiciones, mientras que el 30% indica que es bueno.

Tabla No.45 La frecuencia en la que utilizan el equipo de protección personal (EPP)

FRECUENCIA AL UTILIZAR EPP	ABSOLUTO	RELATIVO
Siempre	10	100%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.51 La frecuencia en la que utilizan el equipo de protección personal (EPP)



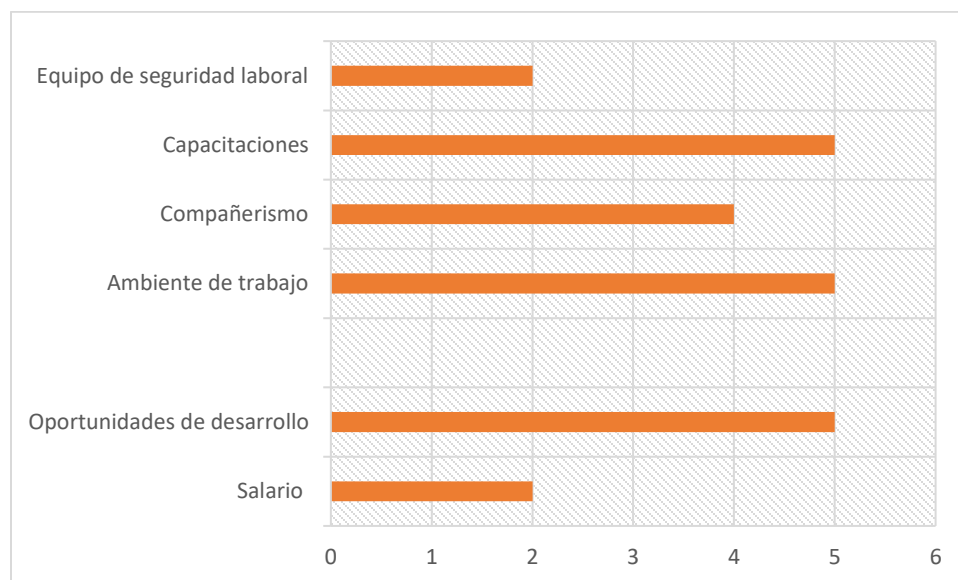
Fuente: Elaboración propia, 2024

En la gráfica, se ve que el 100% de los colaboradores que participaron en la resolución de la encuesta mencionan que siempre utilizan el equipo de protección personal mientras realizan su trabajo.

Tabla No.46 Factores que les motivan en su trabajo

FACTORES QUE LES MOTIVAN EN SU TRABAJO	ABSOLUTO	RELATIVO
Salario	2	8.70%
Oportunidades de desarrollo	5	21.74%
Ambiente de trabajo	5	21.74%
Compañerismo	4	17.40%
Capacitaciones	5	21.74%
Equipo de seguridad laboral	2	8.70%
Total:	23	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.52 Factores que les motivan en su trabajo

Fuente: Elaboración propia, 2024

Como se explica en la tabla y la gráfica, los colaboradores eligieron los tipos de factores que ellos piensan que les motivan más, en este caso ellos podían marcar más de una opción.

Estas fueron sus elecciones:

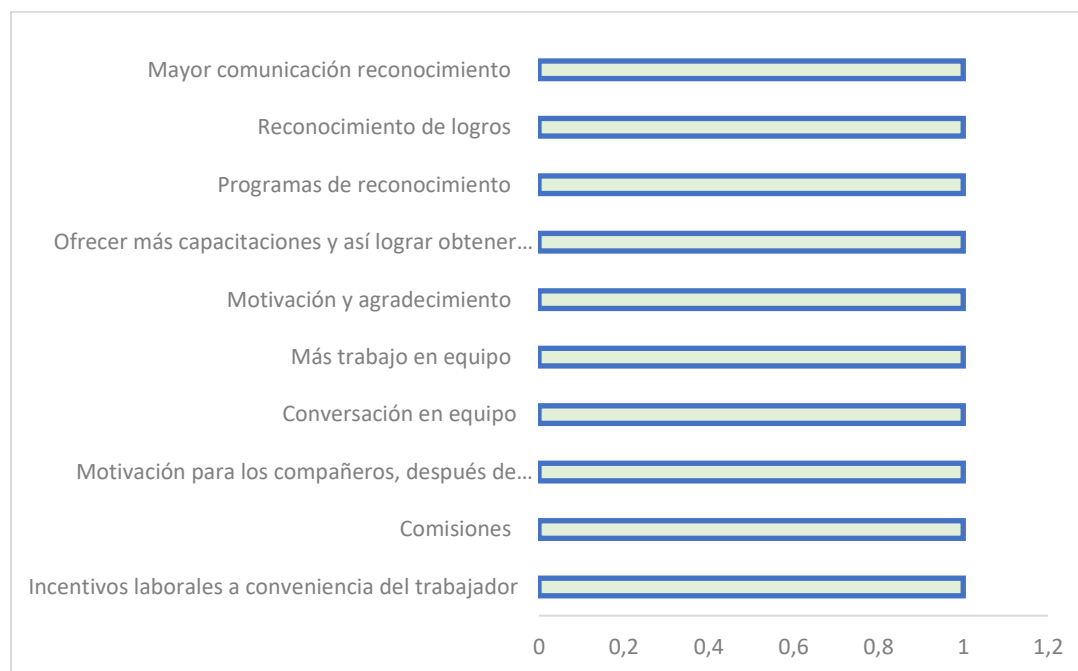
- Con respecto al salario no hubo casi votación solo dos personas mencionan que ese sería un factor que les motivaría.
- Las oportunidades de desarrollo, ambiente de trabajo y capacitaciones obtuvieron cinco votaciones cada una de ellas, fueron los factores más votados.
- Seguidamente el compañerismo que es uno de los más importantes con una votación de cuatro personas que piensan que les motiva en su trabajo.
- Finalmente, el equipo de protección personal que para muchos de las personas colaboradoras no es tan importante, solo dos personas piensan que sí.

4.2.3. El Contexto clima organizacional y su impacto en la modalidad presencial en el desempeño

Tabla No.47 Medidas para aumentar la motivación y el compromiso de los colaboradores.

MEDIDAS PARA IMPLEMENTAR	ABSOLUTO	RELATIVO
Incentivos laborales a conveniencia del trabajador	1	10%
Comisiones	1	10%
Motivación para los compañeros, después de finalizar su trabajo.	1	10%
Conversación en equipo	1	10%
Más trabajo en equipo	1	10%
Motivación y agradecimiento	1	10%
Ofrecer más capacitaciones y así lograr obtener mejores habilidades y destrezas.	1	10%
Programas de reconocimiento	1	10%
Reconocimiento de logros	1	10%
Mayor comunicación reconocimiento	1	10%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.53 Medidas para aumentar la motivación y el compromiso de los colaboradores.

Fuente: Elaboración propia, 2024

En la gráfica expuesta anteriormente se puede observar las medidas que creen que la empresa podría implementar para aumentar la motivación y el compromiso de los colaboradores, a continuación, se menciona esas medidas que comparten los colaboradores que participaron en el estudio:

- Incentivos laborales a conveniencia del trabajador
- Comisiones
- Motivación para los compañeros después de finalizar su trabajo
- Conversación en equipo
- Más trabajo en equipo
- Motivación y agradecimiento
- Ofrecer más capacitaciones y así lograr obtener mejores habilidades y destrezas
- Programas de reconocimiento
- Reconocimiento de logros

- Mayor comunicación y reconocimiento

Tabla No.48 Aspectos que la empresa debería de mejora

ASPECTOS PARA LA EMPRESA	ABSOLUTO	RELATIVO
Más incentivos laborales	1	10%
Es bueno	1	10%
Establecer una cultura de trabajo centrada para mejorar, implementar estrategias de trabajo	1	10%
Más compañerismo	2	20%
Otro	1	10%
Implementar programas que ayuden al manejo del estrés	1	10%
Reconocer los logros de los empleados	1	10%
Establecer una mejor opción con respecto a las retroalimentaciones, tal vez que no sean grupales si no individuales	1	10%
Pienso que el clima organizacional que se vive en la empresa es bueno, sin embargo, considero que siempre se debe fomentar	1	10%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.54 Aspectos que la empresa debería de mejora

Fuente: Elaboración propia, 2024

La población menciona una gran variedad de comentarios que consideran que podrían mejorar en la empresa para ofrecer un mejor ambiente laboral y aumentar el rendimiento. Estos son los siguientes aspectos recomendados:

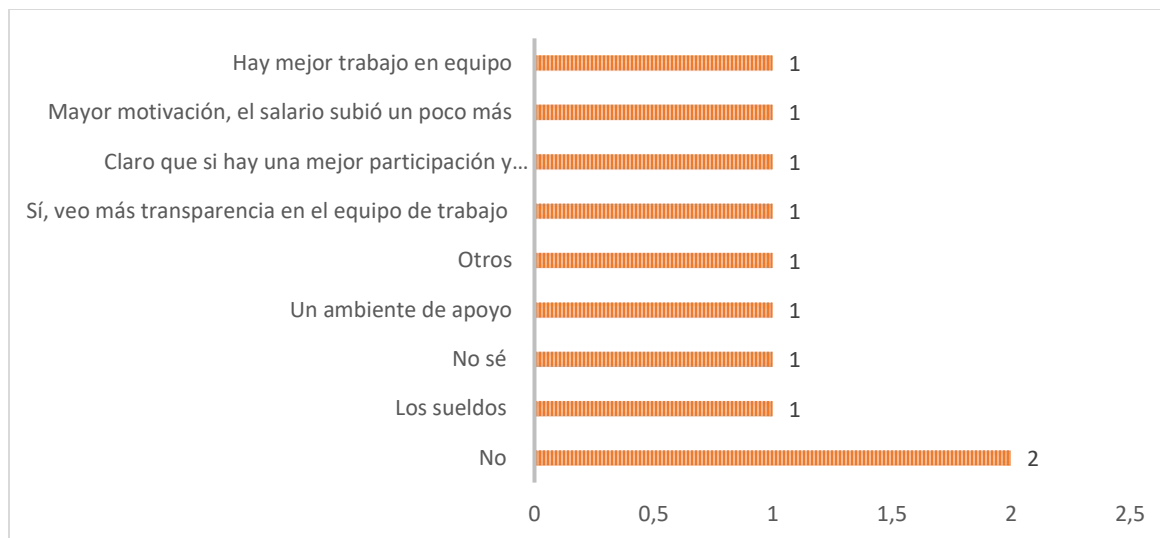
- Más incentivos laborales
- Es bueno
- Establecer una cultura de trabajo centrada para mejorar, implementar estrategias de trabajo
- Más compañerismo
- Otro
- Implementar programas que ayuden al manejo del estrés
- Reconocer los logros de los empleados
- Establecer una mejor opción con respecto a las retroalimentaciones, tal vez que no sean grupales si no individuales.
- Pienso que el clima laboral que se vive en la empresa es bueno, sin embargo, considero que siempre se debe de fomentar.

Tabla No.49 Si han percibido o no cambios significativos en el clima organizacional.

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS	ABSOLUTO	RELATIVO
No	2	20%
Los sueldos	1	10%
No sé	1	10%
Un ambiente de apoyo	1	10%
Otros	1	10%
Sí, veo más transparencia en el equipo de trabajo	1	10%
Claro que si hay una mejor participación y compromiso en la empresa por parte de los empleados	1	10%
Mayor motivación, el salario subió un poco más	1	10%
Hay mejor trabajo en equipo	1	10%
Total:	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Gráfico No.55 Si han percibido o no cambios significativos en el clima organizacional



Fuente: Elaboración propia, 2024

La población en estudio menciona en la gráfica anterior si han percibido o no cambios significativos en el clima organizacional en comparación con periodos anteriores. A continuación, se presenta la opinión de cada uno de los colaboradores encuestados:

- No
- Los sueldos
- No sé
- Un ambiente de apoyo
- Otros
- Sí, veo más transparencia en el equipo de trabajo
- Claro que si hay una mejor participación y compromiso en la empresa por parte de los empleados
- Mayor motivación, el salario subió un poco más
- Hay mejor trabajo en equipo

4.3. ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA APLICADA

En el proyecto de investigación, se ha llevado a cabo un análisis detallado de la información recolectada que fue mediante una entrevista semiestructura a un colaborador de la empresa remodelación y construcción Guido Sánchez. En este proceso, se formularon 11 preguntas que iban a ayudar a obtener datos relevantes para el proceso de la tesina.

4.3.1 FICHA TÉCNICA

4.3.1.1. Investigador

- Nombre: Nataly Nicolle Retana Serrano

4.3.1.2. Datos identificadores de la entrevista

- Fecha: 13 de junio de 2024
- Tiempo: 12 minutos aproximadamente.
- Lugar de la entrevista: En la empresa Guido Sánchez, Alajuela.

4.3.1.3. Situación comunicativa

- Tema: Analizar el clima organizacional y su impacto en el desempeño.
- Área de interés e investigación: Clima organizacional, equipo de trabajo, motivación, jornada laboral, comunicación, horarios y salarios.
- Modo o Canal de comunicación: Oral
- Tipo de discurso: Entrevista

4.3.1.4. Características del entrevistado

- Nombre: Teófilo Gerardo Ramírez Sánchez
- Edad: 44 años
- Cargo: Obrero

4.3.2. TRANSLITERACIÓN DE LA ENTREVISTA

La siguiente entrevista tiene como objetivo conocer la percepción de un colaborador sobre el clima organizacional en la empresa y cómo afecta su desempeño.

A.: Entrevistador

B: Entrevistado

4.3.2.1. Preguntas y respuestas

A: ¿Cómo describiría usted el clima organizacional en la empresa?

B: El clima organizacional en la empresa es bastante bueno, siempre estamos para ayudarnos cuando se necesita, pero considero que en ocasiones hay falta de comunicación lo que provoca momentos de mal entendidos.

A: ¿Cree que este clima organizacional afecta su desempeño laboral?

B: Sí, sabemos que cuando existe un ambiente agradable, donde hay buena comunicación y apoyo uno se siente más motivado. Sin embargo, considero que cuando sucede ciertos mal entendidos esto hace que me perjudique que mi rendimiento baja y me siento más estresado.

A: ¿Podría brindarme un ejemplo de alguna experiencia que tengas sobre como el clima organizacional ha influido en su rendimiento?

B: Claro que sí, como lo mencioné anteriormente no tengo queja del clima organizacional pero claramente en ciertas ocasiones ha habido momentos que ha influido tanto de manera positiva como negativa.

Un ejemplo que podría mencionar fue la remodelación que se realizó hace pocas semanas en las oficinas centrales de Pipasa en donde mi jefe nos pidió reuniones antes de iniciar las labores, dio las indicaciones de una manera clara y que nosotros las pudiéramos entender para poder

estar alineados con los objetivos de este gran proyecto que se necesitaba tener en el menor tiempo posible.

Tengo que recalcar que el jefe estuvo organizando reuniones todos los días para poder hablar de los procesos y para dar nuestras opiniones o sugerencias sobre la obra. Saber que mi jefe tomaba en cuenta nuestras opiniones hizo sentirme totalmente valorado, además de tener el apoyo de los compañeros que participaron en la obra.

Este tipo de cosas que por más mínimas que sean me hacen sentir valorado y parte del equipo.

A: ¿Qué temas consideras que se podrían mejorar según el clima organizacional?

B: Uno de los temas que considero principales es el tema de las retroalimentaciones, el jefe está acostumbrado a realizar este tipo de procesos de manera grupal y la verdad pienso que es algo muy personal y que no todos los compañeros de trabajo se deberían de dar cuenta de las cosas que estoy haciendo mal o las que estoy haciendo bien.

Esto en vez de motivar a la persona más bien lo desmotiva, a mi opinión.

A: ¿De qué manera cree que la empresa podría mejorar la motivación de sus colaboradores?

B: Para mi opinión, creo que sería ideal realizar un poco más de capacitaciones para poder mejorar o reforzar algunas áreas.

A: ¿Está satisfecho con su jornada laboral actual? ¿Por qué o por qué no?

B: Yo si me encuentro satisfecho, creo que a pesar de que trabajamos entre 8 a 10 horas diarias nuestro jefe siempre ha sido flexible con los horarios, si necesitamos salir antes de la hora estimada o entrar un poco más tarde, él está a disposición.

A: ¿Cómo maneja la empresa los horarios de trabajo y las horas extras?

B: En la empresa, los horarios de trabajo ya están establecidos. En las mañanas nos reunimos en donde se le asignan las tareas a cada integrante y cada uno se dirige a su labor del día y con respecto a las horas extras, el jefe las comunica con anticipación y le pregunta al colaborador si está dispuesto a realizarlas. Acá se compensan adecuadamente, ya sea que nos den un pago adicional, salir un día más temprano o que nos den el día libre.

A: ¿Has participado en programas de formación recientemente?

B: El jefe nos dio la oportunidad de participar en un curso de soldadura, en donde obtuve un certificado. Esto es necesario para poder realizarlas algunas obras ya que es requisito.

A: ¿En algún momento has presentado problemas para equilibrar sus responsabilidades laborales con su vida personal?

B: En algunas obras que hemos realizado hemos tenido que ir a lugares bastantes largos fuera del GAM donde nos ha tocado quedarnos a dormir por varios días consecutivos lo que me ha presentado problemas en el hogar.

A: ¿Cómo describes la relación que hay entre los compañeros y su jefe?

B: Siento que, si hay buena relación, cada uno trabaja de manera profesional.

A: ¿Cómo es la comunicación y relación entre sus compañeros de trabajo? ¿Existe buena relación?

B: Yo llevo ya muchos años de trabajar en la empresa y sí hay una buena relación entre los compañeros, aunque a veces suele a ver mucha hipocresía.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1. DISCUSIÓN

En este capítulo se tiene como objetivo realizar una interpretación relevante en donde se analiza los resultados obtenidos en relación con los elementos teóricos de los Antecedentes escritos en el capítulo uno y el marco referencial en el capítulo dos. Lo que implica evaluar si los hallazgos de la investigación coinciden o no con los resultados obtenidos del capítulo anterior.

5.1.1. RELACIÓN CON ANTECEDENTES

Esta es la relación de los resultados obtenidos con los antecedentes expuestos en el capítulo uno

- Se puede observar por medio de los resultados obtenidos en gráficas y en la encuesta que la empresa Remodelación y Construcción Guido Sánchez las personas colaboradoras consideran que existe un buen clima organizacional aunque mencionan que les gustaría que haya más capacitaciones, programas de reconocimiento y actividades sociales que servirían para aumentar más su desempeño y motivación, lo cual se puede relacionar en algunos aspectos con el trabajo realizado por Ericka Sánchez Jiménez titulada como “Análisis del clima organizacional en relación con el desempeño laboral que se presenta en el área administrativa de la empresa Tica Bus en el segundo semestre del 2017) en donde se investigó que existen casos que se necesitan mejorar para que los colegas puedan desarrollar sus labores con un buen desempeño y motivación. Se recomendó realizar actividades como planes de integración grupal esto ayuda a evitar malentendidos, facilita la comunicación y colaboración entre los diferentes compañeros. Otro de los planes recomendados es realizar talleres y programas de capacitación que ayuden en la mejora del clima organizacional.
- Con base a los resultados obtenidos en una gráfica se había mencionado sobre las horas laboradas y la flexibilidad de sus horarios y algunos colaboradores habían mencionado respuestas de que siempre o casi siempre contaban con esa flexibilidad aunque el 20%

de ellos había mencionado que nunca contaban con ese beneficio y que trabajan demasiadas horas, en cambio, en la tesina desarrollada por Jesús Adolfo Cruz Loría “Demostrar el Impacto y Compromiso Laboral en el Clima Organizacional de los colaboradores en el departamento Call Center 1193, de RACSA durante el 3º cuatrimestre del 2018” en donde mencionan que de acuerdo con la información que se analizó la mayoría de los encuestados se encontraron desmotivados y descontentos, esto sucede ya que en muchos casos existen ambientes tóxicos, cargas de trabajo excesivas o no existen las oportunidades de crecimiento, se recomienda tomar las medidas necesarias implementando un ambiente de trabajo positivo y un equilibrio adecuado.

- Según los resultados mencionados en el estudio de Daniel Mbugua Kamanja titulada “Influence of work environment on employee engagement of Central Government Ministries in Kenya, a case of Meru County” El estudio concluye que el ambiente físico de trabajo tiene que ser bien diseñado para cada departamento ya que esto puede mejorar significativamente el compromiso de empleados y debería ser fomentado por el gobierno central ya que es importante que las organizaciones inviertan en entornos saludables y así poder obtener el bienestar y facilidad de colaboración, ahora, en comparación con la empresa Remodelación y Construcción Guido Sánchez se puede analizar que no se habla específicamente del ambiente físico de trabajo si no que se enfoca en el equipo de protección personal en donde se menciona que la empresa sí cuenta con el equipo necesario y adecuado lo que permite un mejor compromiso de las personas colaboradoras.
- Otro resultado por tomar en cuenta fue que las personas colaboradas indicaron en el Forms que unas de las medidas que creen que se podría implementar en la empresa para poder aumentar la motivación y el compromiso sería fomentar más el trabajo en equipo, lo cual se puede comparar con la investigación de Milagros Viviana Gonzalez Ancajima “Nivel de Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Empresa de Taxi Sipán Tours

S.A.C – Chiclayo 2019” en donde mencionan que con respecto a los resultados obtenidos en la investigación se recomienda que pongan en práctica el trabajo en equipo, orientación a resultados e iniciativa ya que lamentablemente existe un bajo nivel de desempeño laboral lo que hace que no tengan un buen rendimiento.

5.1.2. RELACIÓN CON MARCO REFERENCIAL

A continuación, se presenta la relación que hay entre los resultados obtenidos con el marco teórico:

- En el libro de la comunicación oral y escrita de Münch Galindo, L., Hernández Palafox, A. mencionan que es el proceso de transmisión de señales y significados en el que se intercambian y comparten ideas mediante un código común. La comunicación oral y escrita es la disciplina que estudia el proceso de comunicación verbal que se realiza mediante el habla y la escritura (2020, p 8), en comparación con los resultados que se generaron se puede visualizar que la comunicación dentro del equipo fluye 100% de manera efectiva y que el tipo de comunicación con el que ellos se sienten más cómodos es con la verbal ya que cuando el jefe se dirige a dar alguna indicación él se cerciora que hayan comprendido la información necesaria.
- En cuanto al análisis de los resultados obtenidos se observar que el 100% de las personas colaboradores mencionan que generalmente cuentan con el tipo de jornada Diurna y que más del 90% de la población trabaja entre 8 y 10 horas, esto, relacionado con lo que informa el ministerio de Trabajo y Seguridad Social, indica que este tipo de jornada es la que comprende desde la cinco de la mañana hasta las siete de la noche, en la cual se trabaja ocho horas diarias para un total de cuarenta y ocho horas a la semana.
- Según los datos recolectados la mayoría de la población menciona que la empresa cuenta con técnicas para medir el desempeño y que el método más utilizado es la entrevista, en el libro Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las

organizaciones según Chiavenato, I. (2020) informa que: La evaluación del desempeño es una valoración sistemática de la actuación de cada persona en función de las actividades que lleva a cabo, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la organización. Este proceso recibe distintos nombres, como evaluación de méritos, evaluación personal, informes de avance, evaluación de la eficiencia individual o grupal, etc., y varía enormemente de una organización. (p. 252)

- Por otra parte, en la investigación se logró detectar que la población en estudio indica que cuentan con el acceso necesario al equipo de protección personal para realizar su trabajo de manera segura y que este EPP se encuentra en muy buenas condiciones lo cual es importante ya que los colaboradores lo utilizan siempre a la hora de realizar su trabajo. El equipo de protección personal es el conjunto de uniformes, accesorios y dispositivos que acompaña al colaborador en su trabajo y que sirve para la protección de los diferentes riesgos y así garantizar un ambiente de trabajo. Es importante saber que existen variedades de trabajos las cuales tienen condiciones laborales diferentes, por esta razón, se recomienda que la persona conozca sobre EPP y que sepan utilizarlo según la industria en donde se esté desarrollando.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

El estudio del clima organizacional y su impacto en modalidad presencial en el desempeño de las personas colaboradoras de la empresa Remodelación y Construcción Guido Sánchez en Alajuela, durante el primer cuatrimestre de 2024 se presentan las conclusiones a través de la encuesta y entrevista realidad, se ha logrado identificar los impactos o factores que afectan el desempeño de los colaboradores.

A continuación, se detalla las conclusiones conforme a los tres objetivos específicos establecidos en el capítulo uno. Este tipo de estructura busca proporcionar una comprensión más clara de los resultados que fueron alcanzados en el estudio.

En cuanto al primer objetivo específico que consiste en determinar el clima organizacional en la empresa Remodelación y Construcción Guido Sánchez en Alajuela, durante el primer cuatrimestre de 2024, se concluye que:

1. Se puede determinar que la población en estudio mencionó que el clima organizacional que se vive en la empresa remodelación y construcción Guido Sánchez es excelente, muy bueno y bueno.
2. En cuanto a lo consultado sobre la comunicación dentro del equipo de trabajo la totalidad de la población menciona que sí, que esta fluye de manera efectiva.
3. Una gran parte de la población menciona que la comunicación con su jefe es excelente, mientras que las demás personas indican que es muy buena y buena.
4. En la encuesta se realizó la pregunta de cómo realiza el jefe las retroalimentaciones y las críticas constructivas, acá casi el total de los encuestados votaron que, de manera grupal, sin embargo, el 10% menciona que de manera individual.

5. Conforme a lo consultado sobre la satisfacción con el ambiente de trabajo que ofrece la empresa, ellos mencionan que se encuentran muy satisfecho y satisfecho.
6. En relación con el apoyo adecuado para resolver los problemas laborales, los colaboradores mencionan que cuentan con el apoyo a las situaciones que se lleguen a presentar.
7. Con respecto a la votación de las estrategias que ellos consideran que se deberían de aplicar en la empresa para su motivación marcaron más la opción de actividades sociales y capacitaciones.
8. Según la opinión de las personas colaboradores que participación en la población indican que las características de un buen líder que considera que tiene su jefe fueron el fomentar el trabajo en equipo y su presencia cuando alguien lo necesita. Estas fueron las más votadas por ellos.
9. Se observa claramente que la relación entre compañeros de trabajo es excelente, muy buena y buena, aunque en la entrevista que se le realizó a un colaborador vemos donde menciona que a pesar de que haya buena relación existe la hipocresía entre compañeros.
10. Para los colaboradores el trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales es un elemento que fortalece y promueve el clima organizacional.

Con base al segundo objetivo específico que consiste en Identificar posibles correlaciones entre el clima organizacional y su impacto en la modalidad presencial en el desempeño de las personas colaboradoras, se concluye que:

11. El 90% de la población en estudio menciona que la empresa cuenta con técnicas para medir el desempeño y la mayoría indican que el medio que utilizan son las entrevistas.

12. En cuanto a las retroalimentaciones constructivas, ellos la reciben siempre, casi siempre y a veces.
13. Mediante la encuesta, se puede observar que la población total indica que el jefe les ofrece las herramientas y el equipo necesario para que puedan realizar sus labores de una forma adecuada.
14. En cuanto a los conocimientos necesarios para llevar a cabo sus funciones, ellos mencionan que sí, están capacitados.
15. Con base a los resultados según los datos obtenidos en la tabla 34, la mayoría de las personas trabajan entre 8 y 10 horas. Una de ellas indica que trabaja más de 10 horas.
16. En relación con la conclusión anterior sobre la jornada laboral, los colaboradores trabajan con el tipo de jornada diurna.
17. Solo un 20% de los colaboradores mencionan que sí trabajan demasiadas horas, mientras que el resto de la población comentan sí se sienten bien trabajando la cantidad de horas establecidas.
18. En cuanto a la flexibilidad de los horarios de trabajo, hubo varias respuestas, la mayor parte de la población indica que siempre y casi siempre tienen esa flexibilidad mientras que un 20% de ellos comentó que nunca tiene la flexibilidad en sus horarios.
19. Con base a las pautas, todos opinan que son suficientes.
20. Mediante el cuestionario los colaboradores indicaron que reciben su salario de manera semanal.
21. En relación con el tema del salario un 70% de ellos mencionan que sí consideran que el salario es suficiente para cubrir sus necesidades básicas, aunque, algunos optaron por la opción de que no es suficiente.

22. En el cuestionario se menciona la satisfacción con el salario actual en donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, un 40% optó por la calificación 5 mientras que el resto de la población votó por un 3 y un 4 cada uno con un total del 30% de la población.
23. Se realizó varias preguntas sobre el EPP y mencionan que sí cuentan con acceso al equipo de protección personal para realizar su trabajo de manera segura y las condiciones en las que se encuentra el equipo es muy bueno y bueno.
24. Según los factores que les motivan más en su trabajo hubo bastantes opciones muy solicitadas como el ambiente de trabajo, capacitaciones, seguidamente de las oportunidades de desarrollo y compañerismo.

Con respecto al último objetivo específico que consiste en recomendar estrategias o acciones basadas en hallazgos para optimizar el desempeño laboral en base a los colaboradores de la Empresa Remodelación y Construcción Guido Sánchez, se concluye que:

25. Las personas colaboradoras mencionan medidas que se podrían implementar para aumentar la motivación y el compromiso, algunas de ellas fueron los incentivos laborales, comisiones, aumentar el trabajo en equipo, capacitaciones, reconocimiento de logros y mayor comunicación.
26. Según los aspectos que considera la población en estudio que se deberían de mejorar para ofrecer un mejor ambiente laboral y aumentar el rendimiento fueron los incentivos laborales, implementar programas que ayuden al manejo del estrés, establecer una mejor opción con respecto a las retroalimentaciones que no sean grupales si no individuales y fomentar siempre el clima organizacional.
27. Parte de la población en estudio menciona que sin han percibido cambios significativos en el clima organizacional mientras que otros indican que no. Algunas

de esos cambios fueron los sueldos, transparencia en el equipo y mejor participación y compromiso.

6.2. LIMITACIONES

Durante el proceso de la investigación se presentaron ciertas limitaciones, a continuación, se detallan:

6.2.1. Entrevista al jefe de la empresa

No se realiza la entrevista al jefe de la empresa ya que por temas agendados con anticipación se encontraba fuera de Alajuela y no contaba con la disponibilidad lo que dificultó la coordinación de la entrevista en el tiempo que se tenía estimado, por esta razón tuvimos que optar por la participación de un colaborador.

6.3. RECOMENDACIONES

A continuación, se van a detallar las recomendaciones que se consideran importantes con respecto a las conclusiones que fueron establecidas anteriormente. Esto se desarrolla con la idea de poder aportar sugerencias que sirvan para mejorar o fomentar el clima organizacional que se vive en la empresa y que de esta manera las personas colaboradoras puedan tener un mejor desempeño y una mejor motivación.

Con respecto a las conclusiones anteriores el primer objetivo específico consiste en determinar el clima organizacional en la empresa Remodelación y Construcción Guido Sánchez en Alajuela, durante el primer cuatrimestre de 2024.

1. A pesar de que existe un buen clima organizacional se recomienda seguir fomentando una cultura donde los colaboradores se sientan cómodos y motivados.

2. Las actividades sociales pueden ser una buena opción para poder fomentar una mejor interacción y compañerismo entre el equipo. Aquí se podría realizar almuerzos compartidos y actividades recreativas como lo son los deportes.
3. Fomentar un ambiente de trabajo en donde los colaboradores se sientan cómodos compartiendo ideas y opiniones.
4. Un líder debe de actuar como un modelo a seguir, en donde se demuestre la coherencia entre sus acciones y palabras. Es fundamental que se comunique y recalque los valores de la empresa para evitar cualquier malentendido y así mantener una cultura organizacional donde la hipocresía sea minimizada.
5. Ofrecer ayuda y apoyo a los compañeros de trabajo cuando sea necesario puede ayudar a mejorar un ambiente laboral.
6. Practicar una comunicación clara y respetuosa en todo momento.

En cuanto a las conclusiones obtenidas en el segundo objetivo específico se habló sobre Identificar posibles correlaciones entre el clima organizacional y su impacto en la modalidad presencial en el desempeño de las personas colaboradoras de la empresa Remodelación y Construcción Guido Sánchez en Alajuela, durante el primer cuatrimestre de 2024.

7. Reconocer los esfuerzos realizados por el colaborador. Esto refuerza la motivación.
8. A pesar de que la empresa cuenta con un buen EPP es necesario que realicen inspecciones periódicas para verificar su estado. Se debe de remplazar cualquier equipo que se encuentre dañado para evitar accidentes.
9. Comunicar las preocupaciones de manera clara al supervisor podrían ayudar a resolver los problemas y a reducir el estrés. Tomar descansos durante el día laboral puede ayudar a relajarte.

10. Con respecto a la jornada laboral se debería de tomar en cuenta que el exceso de horas de trabajo puede generar agotamiento y afectar la productividad de la persona colaboradora, más en este tipo de trabajo que es bastante agotador.
11. Es importante que la jefatura se asegure de que los salarios sean justos y equitativos. Se recomienda tener en cuenta las políticas sobre una estructura salarial.
12. Implementar programas de reconocimiento y recompensas basado en el desempeño de cada colaborador.

Finalmente, en el último objetivo específico se recomienda estrategias o acciones basadas en hallazgos para optimizar el desempeño laboral en base a los colaboradores de la Empresa Remodelación y Construcción Guido Sánchez.

13. Se podría realizar capacitaciones periódicamente que puedan generar al colaborador nuevos conocimientos y destrezas, tales como mejora continua, gestión del cambio, comunicación efectiva, liderazgo, seguridad y salud ocupacional.
14. Al realizar las retroalimentaciones de manera grupal hace que genere desmotivación al colaborador, por eso se recomienda cambiar o modificar la manera en que se realiza el Feedback, tal vez que se desarrolle de manera individual. Que los comentarios sean privados y no para todo el público.

REFERENCIAS

13 ideas para impulsar el desempeño laboral desde RRHH. (2022, 24

noviembre). *NAILTED*. <https://nailed.com/blog/es/ideas-para-impulsar-el-desempeno-laboral-desde-rrhh/>

Achote Caisaguano, M. M., Tunja Castro, D. T., & Montero Reyes, Y. (2022). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Talento Humano en la Federación Deportiva de Cotopaxi (FDC). *Investigación, Tecnología E Innovación*, 14(15), 32–57.

<https://doi.org/10.53591/iti.v14i15.1434>

Alama Salazar, E., Martín de Castro, G.(2019). *Fundamentos de administración: teoría y práctica en el Perú y Latinoamérica*. Pearson. <https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com:443/?il=10387>

Alama Salazar, E., Martín de Castro, G.(2019). *Fundamentos de administración: teoría y práctica en el Perú y Latinoamérica*. Pearson. <https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com:443/?il=10387>

Álvarez, F. (2019). *Evaluación del clima organizacional de los funcionarios internos de Alimentos del Norte S.A. Pozón Orotina Costa Rica, para identificar las debilidades que disminuyen su rendimiento laboral, durante el período 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad Hispanoamericana].

Ariza Ramírez, F. J., Ariza Ramírez, J. M.(2021). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. McGraw-Hill Interamericana. <https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com:443/?il=16485>

Bernal Torres, C. A. (2022). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación. <https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com:443/?il=19299>

Bernal Torres, C. A. (2022). *Proceso administrativo: Para la competitividad y la sostenibilidad de las organizaciones del siglo XXI*. Pearson Educación. <https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com:443/?il=19300>

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill.

<https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com:443/?il=9167>

Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. McGraw-Hill. [https://www-ebooks7-24-com-](https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com:443/?il=9350)

[uh.knimbus.com:443/?il=9350](https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com:443/?il=9350)

Comunicación, (2022, 20 junio). *La importancia del descanso en la jornada laboral*. Comunidad

Office Madrid. <https://www.officemadrid.es/la-importancia-del-descanso-en-la-jornada-laboral/>

Cruz, J. (2018). *Demostrar el impacto y compromiso laboral en el clima organizacional de los colaboradores en el departamento Call Center 1193, de RACSA durante el 3o cuatrimestre del 2018* [Tesina de Bachillerato, Universidad Hispanoamericana].

[http://13.87.204.143/xmlui/bitstream/handle/cenit/3866/ADM-](http://13.87.204.143/xmlui/bitstream/handle/cenit/3866/ADM-HE%201000.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[HE%201000.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://13.87.204.143/xmlui/bitstream/handle/cenit/3866/ADM-HE%201000.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Don Hellriegel, J., Slocum, J.(2021). *Administración*. Cengage. [https://www-ebooks7-24-com-](https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com:443/?il=16598)

[uh.knimbus.com:443/?il=16598](https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com:443/?il=16598)

Equipo Genomawok, *Cómo hacer atractiva a una empresa con trabajo presencial*. (2023, 27 julio). Genoma Work. [https://www.genoma.work/post/como-hacer-atractiva-una-](https://www.genoma.work/post/como-hacer-atractiva-una-empresa-trabajo-presencial)

[empresa-trabajo-presencial](https://www.genoma.work/post/como-hacer-atractiva-una-empresa-trabajo-presencial)

Ferrell, O. (2017). *Ética en los negocios: casos y toma de decisiones*. Cengage Learning.

<https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com:443/?il=3729>

García Leal, C., Gago García, M. L., López Barra, S., Ruíz Otero, E.(2021). *Gestión de recursos humanos*. McGraw-Hill Interamericana. [https://www-ebooks7-24-com-](https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com:443/?il=16552)

[uh.knimbus.com:443/?il=16552](https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com:443/?il=16552)

Gonzales, M (2020). *Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de taxi*

Sipán Tours S.A.C – Chiclayo 2019. (2020). [Tesina de Bachillerato, Universidad Señor de Sipán].

- <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7086/Gonzales%20Ancajima%20Milagros%20Viviana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Griffin, R. W., Phillips, J. M., Gully, S. M. (2020). *Comportamiento organizacional: administración de personas y organizaciones*. Cengage Learning. <https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com:443/?il=9979>
- Hair, J. F. (2021). *Principios de investigación de mercados*. McGraw-Hill Interamericana. <https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com:443/?il=16415>
- Hernández- Sampieri, R., Mendoza Torres, C. P.(2023). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Interamericana. <https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com:443/?il=31455>
- Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, P., Méndez Valencia, S., Cuevas Romo, A.(2019). *Metodología de la investigación para bachillerato*. McGraw-Hill. <https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com:443/?il=10650>
- Hernández y Rodríguez, S., Palafox de Anda, G., Aguado Cortes, C.(2020). *Administración: pensamiento, procesos estratégicos y administrativos para la era de la inteligencia artificial*. McGraw-Hill. <https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com:443/?il=10915>
<http://13.87.204.143/xmlui/bitstream/handle/cenit/6053/ADM1172.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Intriago J, Zambrano M, (2023). *Análisis del salario emocional y su impacto en el rendimiento del talento humano de las instituciones públicas de Portoviejo, Ecuador*. <https://www.revistaespacios.com/a23v44n03/a23v44n03p05.pdf>
- James, P. (2022, 13 abril). *Capacitación de personal: qué es y cómo hacer que funcione en tu empresa*. Multiplicatalent. Recuperado 4 de marzo de 2024, de <https://www.multiplicatalent.com/blog/gestion-talento/capacitacion-personal/>
- Louffat, E. (2019). *Remuneraciones emocionales*. Cengage Learning. <https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com:443/?il=8932>

- Mbugua, D. (2020). *Influence of work environment on employee engagement of central government ministries in Kenya, a case of Meru County* [Tesis de Maestría, Kenya Methodist University].
<http://repository.kemu.ac.ke/bitstream/handle/123456789/924/DANIEL%20MBUGUA%20KAMANJA%20THESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morales Zamorano, L. A., Camacho García, A. L.(2019). *Productividad de las empresas y su competitividad en los mercados*. Pearson Educación. <https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com:443/?il=21996>
- Münch Galindo, L., Hernández Palafox, A.(2020). *Comunicación oral y escrita*. Cengage. <https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com:443/?il=22268>
- Peña, A. (2018). *Estudio del clima organizacional y su impacto en el desempeño de los colaboradores del Área de Gestión Administrativa del Poder Judicial en la Provincia de Puntarenas, II Semestre de 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Hispanoamericana]. <http://13.87.204.143/xmlui/bitstream/handle/cenit/5827/ADM%20%201159.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quesada Wells, O. (2020). *Clima organizacional como factor influyente del desempeño enfocado en funcionarios de la Delegación de Tránsito Liberia, Guanacaste* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Costa Rica]. <https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/17963/Clima%20organizacion%20como%20factor%20influyente%20del%20desempe%C3%B1o%20enfocado%20en%20funcionarios%20de%20la%20Delegaci%C3%B3n%20de%20Tr%C3%A1nsito-Liberia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos Galarza, C. (2020, diciembre). Los Alcances de una Investigación. *Dialnet*. [Dialnet- LosAlcancesDeUnaInvestigacion-7746475.pdf](https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com:443/?il=32860)
- Robbins, S. P., Judge, T. A.(2023). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación. <https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com:443/?il=32860>

Rojas Salazar Y, (2024, 16 marzo)., *Clasificación de los equipos de protección personal*.

Corporación Cek. <https://corporacioncek.com/clasificacion-de-los-equipos-de-proteccion-personal/>

Sánchez, E. (2017). *Análisis del clima organizacional en relación con el desempeño laboral que se presenta en el área administrativa de la empresa Tica Bus en el segundo semestre del 2017* [Tesis de Licenciatura, Universidad Hispanoamericana].

<http://13.87.204.143/xmlui/bitstream/handle/cenit/2269/ADM-HE%200892.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Temas Laborales. (2024). En *Ministerio de Trabajo y Seguridad Social*. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Costa Rica. <https://www.mtss.go.cr/temas-laborales/>

Trujillo, G. (2023, 31 mayo). *Trabajo presencial vs. trabajo remoto, ¿cuál es mejor para ti?* We Remote. <https://weremote.net/trabajo-presencial-vs-trabajo-remoto-cual-mejor-para-ti/>

Werther, W. B., Davis, K., Guzmán, P.(2019). *Administración del capital humano*. McGraw-Hill. <https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com:443/?il=9242>

ANEXOS

ENCUESTA**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA****FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS****ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS**

Estimados colaboradores

Reciban un cordial saludo, gracias por participar en la encuesta que nos permitirá obtener la información necesaria para el trabajo de investigación.

La encuesta contiene una variedad de preguntas cerradas, semi abiertas y abiertas, la cual será utilizada solo para fines académicos.

Por favor, responder con sinceridad, toda la información de esta encuesta se trabajará con discreción y confidencialidad. En el caso de que los resultados se compartan, se asegurará el anonimato de todos los participantes que ayudaron a realizar la encuesta.

Su colaboración es de suma importancia para el éxito de este proyecto, se le agradece su tiempo en poder completar la encuesta.

Información General:

1. Edad del entrevistado

De 20 a 30 años

De 31 a 40 años

De 41 a 50 años

Mayor a 51 años

2. ¿Cuál es su grado académico?

Primaria incompleta

- Primaria completa
 - Secundaria incompleta
 - Secundaria completa
 - Otro, especifique _____
3. ¿En qué cantón de Alajuela resides actualmente?
- Central
 - Atenas
 - Grecia
 - Poás
 - Otro, especifique _____
4. ¿Cuál es su estado civil?
- Soltero
 - Casado
 - Divorciado
 - Unión libre
 - Otro, especifique _____
5. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar para la empresa?
- De 1 mes a menos de 6 meses
 - De 6 meses a menos de 2 años
 - De 2 años a menos de 3 años
 - Más de 3 años

I. Contexto sobre el clima organizacional

Indicador 1: Comunicación

6. ¿Cómo calificarías el clima organizacional de la empresa?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy malo
- Deficiente

7. ¿Considera usted que la comunicación dentro del equipo de trabajo fluye de manera efectiva?

- Sí
- No, ¿por qué? _____

8. ¿Cómo califica la comunicación que tiene su jefatura con el equipo de trabajo?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy malo
- Deficiente

9. ¿Con qué tipo de comunicación se siente más cómodo?

- Comunicación verbal
- Comunicación Escrita
- Otra, especifique _____

10. ¿Cuándo su jefe se dirige a usted para darle alguna indicación se cerciora que usted la haya comprendido?

Sí

No

11. ¿Cómo califica la comunicación con su jefe?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

Muy malo

Deficiente

Indicador 2: Liderazgo

12. ¿Considera que su jefatura es un buen líder?

Si

No

Tal vez

13. ¿De qué manera su jefe realiza las retroalimentaciones y las críticas constructivas?

Personal

Grupal

No realiza críticas constructivas

14. ¿Considera que su jefatura le ofrece un apoyo adecuado para resolver problemas laborales?

Sí

No, ¿por qué? _____

15. ¿Cuáles de las siguientes características de un buen líder considera que tiene su jefe?

- Capacidad de escucha
- Transmite confianza
- Está presente cuando alguien en el equipo lo necesita
- Fomenta el trabajo en equipo
- Capacidad para resolver los problemas

Indicador 3: Motivación

16. ¿Qué tan satisfecho se siente usted con el ambiente laboral que ofrece la empresa?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

17. ¿Qué estrategias de motivación considera usted que se debería de aplicar en la empresa para motivarlo? Puede marcar más de una opción

- Capacitaciones
- Actividades sociales
- Incentivos no económicos
- Mayor flexibilidad en horario
- Reconocimiento de sus funciones
- Otro, especifique _____

18. ¿Cómo califica la relación con sus compañeros de trabajo?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno

Regular

Malo

Muy malo

Deficiente

19. ¿Considera que el trabajo en equipo es un elemento que fortalece un clima organizacional?

Sí

No, ¿por qué? _____

20. ¿Cree usted que tener buenas relaciones interpersonales promueve un clima organizacional saludable?

Sí

No, ¿por qué? _____

II. Contexto clima organizacional y su impacto en modalidad presencial en el desempeño

Indicador 1: Desempeño

21. ¿La empresa cuenta con alguna técnica para medir el desempeño de los colaboradores?

Sí

No

22. ¿Qué tipo de evaluación utiliza la empresa para medir su desempeño?

Entrevistas

Encuestas

Otra, especifique _____

23. ¿Cuál es el medio de comunicación que utiliza su jefe para realizar la retroalimentación sobre su desempeño?

Por WhatsApp

Reuniones grupales

- Reuniones individuales
- No realiza retroalimentación
- Otro, especifique _____

24. ¿Cada cuánto recibes retroalimentación constructiva sobre su trabajo?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Raramente
- Nunca

25. ¿Cree usted que su jefe le ofrece todas las herramientas y equipo necesario para realizar su trabajo?

- Sí
- No, ¿por qué? _____

26. ¿Considera usted que cuenta con el conocimiento necesario para poder llevar a cabo sus funciones de manera correcta?

- Sí
- No, explique _____

27. ¿Con qué frecuencia experimenta estrés laboral?

- Nunca
- Raramente
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

28. En una escala del 1 al 5 en donde 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho, ¿cómo califica su satisfacción en el trabajo?

1

2

3

4

5

Indicador 2: Jornada laboral

29. ¿Cuántas horas trabaja en promedio al día?

Menos de 6 horas

Entre 6 y 8 horas

Entre 8 y 10 horas

Más de 10 horas

30. ¿En qué tipo de jornada trabaja generalmente?

Diurna

Nocturna

Mixta

31. ¿Siente que trabaja demasiadas horas?

Sí

No, explique _____

32. ¿Dispone de flexibilidad en sus horarios de trabajo?

Siempre

Casi siempre

A veces

Raramente

Nunca

33. ¿Considera que las pautas durante su jornada laboral son suficientes?

Sí

No, ¿por qué? _____

Indicador 3: Salario

34. ¿Cómo recibe su salario?

Semanalmente

Quincenalmente

Mensualmente

35. ¿Cree usted que su salario actual es suficiente para cubrir sus necesidades básicas y mantener un nivel de vida adecuado?

Sí

No, explique _____

36. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho, ¿cómo calificaría su satisfacción con su salario actual?

1

2

3

4

5

Indicador 4: Equipo de seguridad (EPP)

37. ¿Tienes acceso al equipo de protección personal necesario para realizar su trabajo de manera segura?

Sí

No

38. ¿Dispone del equipo necesario de protección personal que necesita? (cascos, guantes, gafas, zapato, etc.)

Sí

No

39. ¿En qué condiciones se encuentra el EPP que le proporciona la empresa?

Muy malo

Malo

Aceptable

Bueno

Muy bueno

40. ¿Con qué frecuencia utiliza el equipo de protección personal mientras realiza su trabajo?

Siempre

Frecuentemente

A veces

Raramente

Nunca

41. ¿Cuáles de los siguientes factores le motivan más en su trabajo?

Salario

Oportunidades de desarrollo

Ambiente de trabajo

Capacitaciones

Compañerismo

Equipo de seguridad laboral

Otro, especifique _____

III. Acciones para la optimización del desempeño laboral en base a los colaboradores

42. ¿Qué medidas crees que la empresa podría implementar para aumentar la motivación y el compromiso de los colaboradores?
43. ¿Qué aspectos considera que la empresa debería mejorar para ofrecer un mejor ambiente laboral y aumentar el rendimiento?
44. ¿Has percibido cambios significativos en el clima organizacional en comparación con periodos anteriores? Si es así ¿Cuáles son esos cambios?

¡Muchas gracias por su ayuda en este proceso!

Entrevista a un obrero de la Empresa

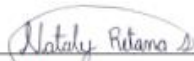
Preguntas

1. ¿Cómo describirías usted el clima organizacional en la empresa?
2. ¿Cree que este clima organizacional afecta su desempeño laboral?
3. ¿Podría brindarme un ejemplo de alguna experiencia que tengas sobre como el clima organizacional ha influido en su rendimiento?
4. ¿Qué temas consideras que se podrían mejorar según el clima organizacional?
5. ¿De qué manera cree que la empresa podría mejorar la motivación de sus colaboradores?
6. ¿Está satisfecho con su jornada laboral actual? ¿Por qué o por qué no?
7. ¿Cómo maneja la empresa los horarios de trabajo y las horas extras?
8. ¿Has participado en programas de formación recientemente?

9. ¿En algún momento has presentado problemas para equilibrar sus responsabilidades laborales con su vida personal?
10. ¿Cómo describes la relación que hay entre los compañeros y su jefe?
11. ¿Cómo es la comunicación y relación entre sus compañeros de trabajo? ¿Existe buena relación?

DECLARACIÓN JURADA

Yo Nataly Nicolle Retana Serrano, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 2-0825-0207 egresado de la carrera de Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Bachillerato, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: “Estudio del Clima Organizacional y su Impacto en la Modalidad Presencial en el desempeño de las Personas Colaboradoras de la Empresa Remodelación y Construcción Guido Sánchez en Alajuela, durante el Primer Cuatrimestre de 2024”, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. en fe de lo anterior, firmo en la ciudad de Heredia, a los 09 días del mes de julio del año dos mil veinticuatro.



Firma del estudiante

Cédula 2-0825-0207

Alajuela, 15 de enero de 2024

Señoras y señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Hispanoamericana

Estimados colegas:

Yo Guido Sánchez Rojas Jefe de la Empresa Remodelación y Construcción, por medio de la presente hago constar que doy la autorización para que la estudiante, Nataly Nicolle Retana Serrano portadora de la cédula de identidad 2-0825-0207 de la carrera de Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos, desarrolle en la empresa su requisito de graduación titulado como: "Estudio del Clima Organizacional y su Impacto en la Modalidad Presencial en el Desempeño de las Personas Colaboradoras de la Empresa Remodelación y Construcción Guido Sánchez en Alajuela, durante el primer cuatrimestre de 2024."

Cualquier duda, consulta o sugerencia no duden en contactarme al teléfono 8448-2939, con gusto les atenderé.

Atentamente;



Guido Sánchez Rojas

Jefe de Remodelación y Construcción

Cédula: 1-338-743

San José, 06 de julio de 2024

Señoras y señores
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

La estudiante **Nataly Nicolle Retana Serrano**, cédula de identidad número **2-0825-0207**, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“Estudio del Clima Organizacional y su Impacto en la Modalidad Presencial en el Desempeño de las Personas Colaboradoras de la Empresa Remodelación y Construcción Guido Sánchez en Alajuela, durante el Primer Cuatrimestre de 2024”**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de **Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos**.

En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación, antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos, conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por la postulante, se obtiene la siguiente calificación:

Rubro de evaluación	Porcentaje asignado	Porcentaje obtenido
a) Original del tema	10%	10%
b) Cumplimiento de entrega de avances	20%	20%
c) Coherencia entre los objetivos, los instrumentos aplicados y los resultados de la investigación	30%	30%
d) Relevancia de las conclusiones y recomendaciones	20%	20%
e) Calidad, detalle del marco teórico	20%	20%
Total	100%	100%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

MARIELA MARIA
SEGURA BRENES

Firmado digitalmente por
MARIELA MARIA SEGURA BRENES
Fecha: 2024.07.06 20:07:30 -06'00'

Mariela Segura Brenes
Cédula de identidad 1-0881-0746

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

Heredia, 09 de julio de 2024.

Señores:


Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Nataly Nicolle Retana Serrano con número de identificación 2-0825-0207 autor (a) del trabajo de graduación titulado Estudio del Clima Organizacional y su Impacto en la Modalidad Presencial en el Desempeño de las Personas Colaboradoras de la Empresa Remodelación y Construcción Guido Sánchez en Alajuela, durante el Primer Cuatrimestre de 2024 presentado y aprobado en el año 2024 como requisito para optar por el título de Bachillerato en Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos SI autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,

 2-0825-0207
Firma y Documento de Identidad

LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LA AUTORA PARA PUBLICAR Y PERMITIR LA CONSULTA Y USO

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) La autora acepta que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncia a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) La autora manifiesta que se trata de una obra original sobre la que tiene los derechos que autorizan, y que es ella quien asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre de la persona autora y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores, bajo los límites definidos por la Universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), LA AUTORA GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.