UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE EL GIRÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA

"INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS FUNERARIOS EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL PERIODO ENTRE OCTUBRE Y NOVIEMBRE 2022"

Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Licenciada en Psicología

AUTOR: GIULIANA MARGARITA PORTILLA ALBÁN

TUTOR: CINDDY CRISTINA TAMAYO BARRENO

Quito-Ecuador

2023

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Giuliana Margarita Portilla Albán con documento de identificación N° 172455832-3 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 09 de febrero del año 2023

Atentamente,

Giuliana Portilla

Giuliana Margarita
Portilla Albán
172455832-3

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DETITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Yo, Giuliana Margarita Portilla Albán con documento de identificación No. 172455832-3, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del Trabajo de Investigación: "Influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores de una empresa de servicios funerarios en la ciudad de Quito en el periodo entre octubre y noviembre 2022.",el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Psicología , en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 09 de febrero del año 2023

Atentamente,

Giuliana Margarita
Portilla Albán
172455832-3

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Cinddy Cristina Tamayo Barreno con documento de identificación N° 1711977452 docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: "INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS FUNERARIOS EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL PERIODO ENTRE OCTUBRE Y NOVIEMBRE 2022", realizado por Giuliana Margarita Portilla Albán con documento de identificación N° 1724558323, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Trabajo de Investigación que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito,09 de febrero del año 2023

Atentamente,

Cinddy Cristina
Tamayo Barreno
1711977452

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación lo dedico principalmente a mis padres, Germán y Margarita quienes con su esfuerzo, amor y apoyo incondicional han sido mi inspiración para salir adelante, y conseguir todo lo que me propongo. Así mismo, por confiar firmemente en mí para convertirme en una profesional de valores, y enseñarme que con la educación puedo llegar muy lejos y es uno de los mejores regalos que han podido darme.

A mi hermano Dario por sus constantes palabras de aliento y celebrar mis triunfos, pero en especial ser un ejemplo de perseverancia que me ha demostrado que debo perseguir mis sueños, y esforzarme hasta lograr estar donde quiero.

Finalmente, se lo dedico a mi familia materna los Cruz Albán y mi familia paterna, los Portilla Sierra por estar siempre al pendiente de mí, apoyándome, cuidándome y brindando consejos para no rendirme y mantenerme enfocada en mis objetivos.

Resumen

La presente investigación, tiene por objeto conocer la influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores de una empresa que brinda servicios funerarios en la ciudad de Quito, entre los meses entre octubre y noviembre del 2022.

Esta investigación tiene un sustento teórico y práctico, la revisión de varios autores nos permitió esclarecer aquellas variables con las que vamos a trabajar que es el clima organizacional y la motivación laboral. En cuanto, al lado práctico se lo realizó por medio de dos instrumentos de medición cuantitativa que son: La Escala de Clima Organizacional EDCO, y el Cuestionario de Motivación Laboral propuesto por R. Steers y D. Braunstein, el cual tiene una formulación basada en los aspectos teóricos de David McClelland. Cabe mencionar, que la aplicación de estos instrumentos se los realizó a un grupo de 14 trabajadores de esta empresa, en los que contábamos con personal administrativo, de ventas y de apoyo. El desarrollo de esta investigación permitió hacer uso de lo aprendido de Psicología Organizacional durante la carrera y llevarlo hacia un entorno laboral real.

Como principales resultados se obtuvo la identificación del estado de clima laboral en el que estaba la empresa, así mismo como aquellos factores que les permite a los trabajadores sentirse motivados al trabajar de forma directa con las personas en medio de su sentimiento de pérdida.

Palabras clave: Clima organizacional – Motivación laboral – Factores de motivación

Abstract

The purpose of this research is to know the influence of the work environment on the motivation of the workers of a company that provides funeral services in the city of Quito, between October and November 2022.

This research has a theoretical and practical support, the review of several authors allowed allowed us to clarify those variables with which we are going to work, which is the organizational climate and work motivation. As for the practical side, it was carried out by means of two quantitative measurement instruments: The Organizational Climate Scale EDCO, and the Work Motivation Questionnaire proposed by R. Steers and D. Braunstein, which has a formulation based on the theoretical aspects of David McClelland. It is worth mentioning that these instruments were applied to a group of 14 workers of this company, including administrative, sales and support personnel. The development of this research allowed us to make use of what we had learned about Organizational Psychology during our studies and to take it to a real work environment.

The main results were the identification of the state of the work environment in which the company was, as well as those factors that allow workers to feel motivated to work directly with people in the midst of their feelings of loss.

Key words: Organizational climate - Work motivation - Motivational factors.

Índice de Contenido

Resumen.....6

I. Datos Informativos del proyecto 1

I.1 Título del trabajo 1

I.2 Nombre del proyecto: N/A 1

I.3 Delimitación del tema 1

II. Objetivos 2

II.1 Objetivo General 2

II.2 Objetivos Específicos 2

III. Eje de la investigación 2

III.1 Clima Organizacional 2

III.1.1 Liderazgo: 4

III.1.2 Motivación: 4

III.1.3 Reciprocidad: 4

III.1.4 Participación: 4

III.2 Motivación Laboral 5

III.2.1 Factores que influyen en la motivación laboral 6

IV. Objeto de la investigación 6

V. Metodología 8

V.1 Escala de Clima Organizacional (EDCO): 8

V.2 Cuestionario de Motivación Laboral: 10

VI. Preguntas Clave 11

VII. Organización y procesamiento de la información 11

VII.1 Escala de Clima Organizacional EDCO 11

VII.1.1 Proceso de obtención de resultados de Clima Organizacional 19

VII.2 Cuestionario de Motivación Laboral 24

VIII. Análisis de la información 28

IX. Justificación 31

X. Caracterización de los beneficiarios 32

XI. Interpretación 33

XII. Principales logros del aprendizaje 35

XIII. Conclusiones y recomendaciones 36

XIII.1 Conclusiones 36

XIII.2 Recomendaciones 37

XIV. Referencias Bibliográficas 39

Índice de Figuras

Figura 1: Porcentaje de resultados de escala EDCO sobre el factor de “Relaciones Interpersonales”. 12

Figura 2**:** Resultados obtenidos de la aplicación escala EDCO sobre el factor de “Estilo de Dirección” a 14 trabajadores. 13

Figura 3: Porcentaje de resultados obtenidos en la escala EDCO correspondientes al factor de “Sentido de Pertenencia”. 14

Figura 4: Porcentaje de resultados en la aplicación de escala EDCO referente al factor de “Retribución”. 15

Figura 5**:** Porcentaje de resultados en la aplicación a 14 trabajadores de la escala EDCO sobre el factor de “Disponibilidad de Recursos”. 16

Figura 6**:** Porcentaje de resultados en la aplicación de la escala de clima organizacional EDCO que representa el factor de “Estabilidad”. Elaborado por: Giuliana Portilla (2023). ... 17

Figura 7**:** Porcentaje de resultados de escala EDCO sobre el factor de “Claridad y Coherencia en la Dirección”. Elaborado por: Giuliana Portilla (2023). 18

Figura 8**:** Porcentaje de resultados de escala EDCO sobre el factor de “Valores Colectivos”. 19

Índice de Tablas

Tabla 1. 22

Tabla 2. 25

Tabla 3. 26

Tabla 4. 27

Tabla 5. 27

Tabla 6. 29

Primera Parte

I. Datos Informativos del proyecto

I.1 Título del trabajo

"Influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores de una empresa de servicios funerarios en la ciudad de Quito en el periodo entre octubre y noviembre 2022."

I.2 Nombre del proyecto: N/A

I.3 Delimitación del tema

Esta investigación será realizada en una empresa que es la encargada de brindar servicios funerarios, esta se constituyó en Marzo del 2019, contando con su mayor auge en el año 2020 con la Pandemia por Covid-19. Dicha empresa cuenta con 14 trabajadores, entre ellos 9 son hombres y 5 mujeres, los mismos que serán parte de la investigación a realizar; se busca conocer el clima organizacional y su influencia en la motivación de quienes prestan servicios funerarios, ya que el capital humano de esta empresa es considerado como el activo más importante y mantener un ambiente de trabajo saludable permitirá que los colaboradores desarrollen sus actividades diarias de manera eficaz, mientras están prestos a brindar un servicio de calidad sus clientes.

En esta compañía no se ha realizado estudios enfocados en esta temática, es por eso que se determinará los factores que inciden en la motivación laboral durante el periodo comprendido entre octubre y noviembre del 2022.

II. Objetivos

II.1 Objetivo General

Analizar la influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores de los servicios funerarios en la ciudad de Quito.

II.2 Objetivos Específicos

- Determinar en qué medida incide la motivación en el área de trabajo de los empleados que prestan servicios funerarios.
- Identificar los factores que influyen en una perspectiva negativa del clima laboral que se vive en las oficinas de los servicios funerarios.
- Analizar la relación que existe entre el clima laboral y la motivación laboral en los trabajadores de esta compañía.

III. Eje de la investigación

La presente investigación se realizará con dos variables que nos permitirán conocer las bases teóricas con las que se podrá comprender la perspectiva que está presente en los trabajadores de esta prestadora de servicios funerarios en la que se realizará el siguiente estudio de investigación.

Dentro de la primera variable a examinar tenemos al Clima Organizacional, en esta se irá describiendo las cuatro principales dimensiones como: liderazgo, motivación, reciprocidad y participación. Mientras que la segunda variable que se pretende examinar es la Motivación Laboral, para ello, se debe considerar los factores que pueden influenciar en la misma y afectar de forma directa al desempeño laboral que se espera de los empleados.

III.1 Clima Organizacional

Chiavenato (2000, como se citó en García Solarte, 2009), nos dice que, “el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que

son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos empleados". (p.47).

Por otro lado, (Segredo Pérez, García Milian, León Cabrera, & Perdomo, 2017) entienden al clima organizacional como las características y condiciones que se viven en el ambiente de trabajo, las cuales son percibidas de forma directa o indirecta por quienes trabajan en la empresa, trayendo consigo repercusiones sobre las motivaciones y su correspondiente comportamiento laboral.

Con lo propuesto por estos dos autores nos permiten clarificar las concepciones que se tiene de clima organizacional y logra centrarnos en lo que se refiere realmente, por lo que podemos decir que el clima dentro de una organización es acerca del reconocimiento de los aspectos tangibles e intangibles que se encuentran presentes en una empresa, y estos pueden afectar al comportamiento, actitudes, motivación de los colaboradores al momento de desempeñar sus actividades laborales cotidianas.

Estas características que son percibidas por el trabajador no solo influirán en su desempeño, sino que también su permanencia dentro del puesto, si el trabajador no logra sentirse cómodo en su lugar de trabajo o no se siente identificado con la empresa y sus valores a pesar de que esta le proporcione estabilidad económica, el trabajador decidirá retirarse de ese ambiente en el que no se siente cómodo.

A lo largo de los años, varios autores han propuesto distintas dimensiones que permiten examinar el clima laboral, siendo así que tras una exhaustiva revisión teórica se ha considerado pertinente para este trabajo de investigación el uso de cuatro dimensiones propuestas por la OPS/OMS 1998 (que se citó en Segredo Pérez,2013).

III.1.1 Liderazgo:

Chiavenato (2005) define al liderazgo como la influencia que ejerce un individuo en el comportamiento de otros, por medio de la orientación, la persuasión a fin de que los trabajadores logren ejecutar las actividades asignadas de manera eficiente y eficaz para logar el cumplimiento de los objetivos dentro de la organización (Rodríguez Salva, A., Álvarez Pérez, A., Sosa, I., De Vos, P., Bonet Gorbea, M., & Van der Stuyft, P, 2010).

III.1.2 Motivación:

Para Mc Clelland, la motivación es vista como el "impulso de sobresalir, alcanzar con la consecución de las metas hasta obtener el éxito que se espera" (Morán Astorga & Menezes dos Anjos, 2016, p.32).

Así mismo, David Mc Clelland considera que para que un ser humano se sienta motivado debe ir en busca de la satisfacción de sus necesidades; es por eso que hace hincapié en tres aspectos de la motivación: necesidad de afiliación, la de logro y la destinada al poder.

III.1.3 Reciprocidad:

Esta variable vista desde el área laboral conecta las condiciones externas con las reacciones individuales de los trabajadores. Al hablar de condiciones externas nos referimos a las percepciones y expectativas que se tenga de la empresa.

Dicho de otra forma, la reciprocidad se refiere a la paridad proporcional de esfuerzos en la que se espera que el trabajador, y la empresa cumplan con su parte para lograr la meta que se tiene en común (Hurtado & Pereira, 2012, p.31).

III.1.4 Participación:

Como Robbins (2004) menciona es un "proceso en la que los empleadores aprovechan la máxima capacidad que poseen los trabajadores para así fomentar el compromiso con la

organización para que sean parte del intercambio de información y la involucración en los procesos de cambio" (p.194).

Estas cuatro variables revisadas desde el punto teórico de estos diferentes autores nos permite englobar la idea del Clima Organizacional, ya que no solo se trata de que el trabajador se sienta a gusto en su puesto de trabajo y con las labores que desempeña, sino que el clima dentro de una empresa se rige bajo el liderazgo, y a partir de esta variable se despliegan las tres siguientes, de motivación, reciprocidad y participación, estos cuatro factores funcionan entre sí para hacer que una empresa siga funcionando bajo una correcta dirección y el establecimiento claro de los objetivos con los que colaboradores puedan sentirse identificados y tengan el impulso para cumplirlos ya que con el logro de estos ambas partes salen beneficiadas tanto, los directores de la empresa como trabajadores.

III.2 Motivación Laboral

Cuando hablamos de motivación laboral se debe tomar en consideración aquellos factores que determinan la motivación de una persona para así poder generar objetivos individuales que permitan llegar al cumplimiento de los objetivos previstos mientras se pretende alcanzar el éxito esperado en la empresa con una labor colectiva realizada entre trabajadores y jefes.

Para Peña Rivas & Villón Perero (2017) la motivación laboral también es entendida como:

> La voluntad que caracteriza al individuo por medio del esfuerzo propio de alcanzar las metas de la organización mientras las ajusta a la satisfacción de sus propias necesidades hasta lograr la sensación máxima de confort que le produce la cristalización de la meta planteada (pp.185-186).

III.2.1 Factores que influyen en la motivación laboral

Ante lo revisado previamente hemos podido identificar las variables que se utilizarán para realizar una correlación entre clima organizacional y motivación laboral, siendo así que se ha identificado los siguientes factores que influyen de forma directa a la motivación de un trabajador.

- Tareas estimulantes
- Sentimiento de autorrealización
- Reconocimiento por una laboral bien ejecutada
- Logro o cumplimiento

Estas cuatro categorías mencionadas son parte de los factores motivacionales o factores intrínsecos que propone Chiavenato (2005) de este modo afirmando que:

> Es precisamente el individuo quien los controla pues estos se relacionan con aquello que él hace y desempeña, provocando satisfacción por parte de los trabajadores. Sin embargo, cuando estos factores motivacionales no son óptimos aparece la desmotivación ocasionando apatía y falta de sentido de pertenencia dentro de la organización (p. 286-287).

IV. Objeto de la investigación

Las personas encargadas de prestar servicios funerarios han sido parte de nuestra vida en algún momento; pero conocer realmente lo que implica trabajar con la muerte es un tema muy poco abordado, este trabajo conlleva una gran carga, no solo laboral sino también emocional. Y considerando las situaciones con las que se enfrentan estos trabajadores a diario puede llevarlos a un agotamiento, demostrando que no cualquier persona es apta para trabajar con temas sujetos a la muerte.

Se han encontrado un sin número de investigaciones enfocadas en estudiar las mismas variables en campos laborales cotidianos, pero al tratarse del sector funerario, los resultados son escasos. Con estas temáticas hay enfoques en los duelos y percepciones de aquellos que han perdido un ser querido, pero no son muchos los que están interesados en conocer lo que sienten los trabajadores que brindan servicios funerarios y lo que es para ellos trabajar día con día en esta área tan lúgubre. Es por esto, que, con esta investigación se podrá remarcar en aquellos aspectos que motivan a los trabajadores del sector funerario estar prestos a proporcionar servicios de calidad a aquellos que perdieron a un familiar, o amigo.

Durante los años 2020-2022 se ha podido identificar una alta demanda de servicios funerarios en comparación a años pasados, esto debido a la pandemia por Covid-19. La situación actual de la empresa está en pleno crecimiento, permite la creación de nuevos puestos de trabajo, a fin de atender a familias en medio de su pérdida.

Es justamente la dinámica directa con los familiares en su sentimiento de pérdida lo que puede desmotivar y desgastar a trabajadores ya que son ellos los encargados de atender a las demandas del cliente al proveerle un ataúd, coche de flores, tramitar los documentos, gestionar con los demás enseres necesarios para el funeral y entierro de la persona fallecida.

Siendo así que el principal objeto de

estudio se centra en establecer los factores que inciden en el clima laboral de los trabajadores de estos servicios funerarios para considerar que su espacio de trabajo es adecuado y favorece a la motivación del personal. A lo largo de esta investigación también se analizará la relación de las variables de motivación y clima laboral para así poder hallar como influyen entre ellas y las percepciones que se tiene de los trabajadores para que estos puedan ofrecer servicios de calidad.

V. Metodología

La recolección de datos en esta investigación tendrá un eje transversal, considerando el periodo en el que se lo realizó, que fue de octubre a noviembre del 2022. En este se pretende buscar una correlación entre las variables anteriormente mencionadas de clima laboral y motivación las cuales se tomaron en consideración para la realización de este estudio, siendo así que las herramientas a emplear son dos escalas que nos permiten identificar los niveles que se perciben dentro de los servicios funerarios.

La consideración ética para la ejecución de estos instrumentos será el consentimiento informado, pues previo a la aplicación se informará de manera verbal y escrita al participante el objetivo de este estudio y la finalidad del mismo; teniendo en cuenta el anonimato de los participantes para así proteger su identidad y opiniones.

Se utilizaron métodos de carácter cuantitativo para la recolección y procesamiento de información, estas son: la escala de Clima Organizacional (EDCO) y el Cuestionario de Motivación Laboral que será detallado a continuación.

V.1 Escala de Clima Organizacional (EDCO):

Una de las herramientas que se utilizó es la Escala de Clima Organizacional (EDCO) elaborada por Acero Yusset; Echeverri Lina María; Lizarazo Sandra; Quevedo Ana Judith y Sanabria Bibiana. Con un total de 40 ítems conformados por afirmaciones en las que se evaluarán subescalas relacionadas con el clima organizacional.

La característica principal de estos ítems es conformada por un juicio relacionado específicamente con el clima organizacional y junto con este se contará con una escala valorativa que le permitirá al evaluado exteriorizar su percepción sobre la empresa. En el Anexo 2, se podrá mostrar el modelo que fue aplicado.

Dentro de cada subescala contamos con una serie de cinco afirmaciones, iniciando con:

- **Relaciones Interpersonales:** Esta subescala nos permitirá conocer acerca de cómo es la relación de aquellos miembros que conforman esta empresa, la cual puede basarse en emociones, búsqueda y cumplimiento de objetivos, entre otras.
- **Estilo de Dirección:** Es uno de los elementos fundamentales en la constitución de una empresa, pues de está dependerá la estabilidad que se creará dentro de la empresa y la identificación de los miembros con la misma.
- **Sentido de Pertenencia:** Al existir un sentido de pertenencia le permitirá al empleado sentir una identificación con los valores y cultura que existe dentro de la empresa, lo cual favorecerá al desempeño laborar y el cumplimiento de los objetivos planteados en la empresa.
- **Retribución:** Dentro de esta dimensión nos encontramos con tres puntos clave que serán analizados, la retribución económica, psicológico que corresponde al valor personal que tenemos dentro de la empresa y la retribución social, referente a la posición que tenemos dentro del trabajo.
- **Disponibilidad de recursos:** Al contar con un espacio de trabajo adecuado ayudará a que el empleado se sienta estimulado al realizar sus labores diarias.
- **Estabilidad:** En esta categoría se reconoce si la empresa brinda estabilidad laboral a quienes trabajan en esta prestadora de servicios, y si existe interferencias personales al tomar decisiones.
- **Claridad y coherencia en la dirección:** Al evaluar este factor nos permitirá conocer si los trabajadores realmente entienden la visión que se maneja dentro de la empresa y analizar su percepción sobre si las actividades que realizan los llevan a cumplir con lo previsto.
- **Valores colectivos:** El propósito de este estudio permitirá identificar un parámetro general acerca de la percepción que tienen los trabajadores acerca de la compañía.

Para la identificación del clima laboral se tomarán en cuenta los puntajes obtenidos, estos tendrán una valoración mínima de (40) y la máxima de (200).

A lo que vamos a considerar como nivel bajo se encuentra en una puntuación de 40 a 93 puntos; el nivel promedio de 94 a 147 puntos, y finalmente el nivel alto con puntajes entre 148 y 200. La puntuación de la escala EDCO presenta rangos que nos permitirán conocer de manera cuantitativa el estado del clima laboral en el que se encuentra la empresa para después ser graficada y determinar el tipo de clima organizacional que se presenta en esta empresa de servicios funerarios.

V.2 Cuestionario de Motivación Laboral:

Este cuestionario elaborado por R.Steers y D. Braunstein con una adaptación peruana realizada por Sonia Palma Carrillo consta de 15 ítems fundamentados en los planteamientos teóricos de David McClelland, la escala de medición de este cuestionario ha sido realizada con la técnica Likert de este modo los participantes le asignarán una puntuación dentro de la escala de 1- 5, otorgándole el puntaje conforme este de acuerdo a la afirmación propuesta.

Los puntajes están acordes con los parámetros establecidos en la aplicación de este instrumento, permitiendo catalogarlos como alto, medio o bajo, y según las calificaciones asignadas a cada una de las afirmaciones se podrá conocer el tipo de necesidad predominante ya sean estas de logro, poder o afiliación. El modelo de cuestionario aplicado se muestra en el Anexo 3.

Para comprender las dimensiones a medir se detallará a continuación:

- **Necesidad de logro:** Promueve a que las personas se sientan motivadas al tener que enfrentarse a retos para así alcanzar sus objetivos y poner a prueba sus capacidades.
- **Necesidad de poder:** La búsqueda del reconocimiento permite que estos sujetos sean reconocidos y puedan influir a nivel social.

- **Necesidad de afiliación:** En esta se nos dice que toda persona debe sentir que forma parte un grupo social, de ese modo se cubren las necesidades de afecto, y socialización con los demás.

VI. Preguntas Clave

1.- ¿Cómo incide el clima laboral en la motivación de los trabajadores que prestan servicios funerarios?

2.- ¿Qué relación existe entre las variables de clima laboral y motivación?

3.- ¿Cuál es la percepción que se tiene del clima laboral en una empresa de servicios funerarios?

4.- ¿Qué es lo que motiva a los empleados a trabajar en servicios funerarios?

VII. Organización y procesamiento de la información

El contenido de las encuestas aplicadas fue revisado y aprobado por el Gerente General de esta prestadora de servicios funerarios; las encuestas fueron aplicadas de forma presencial, iniciando con el personal administrativo, seguido por el personal de ventas y finalmente con el personal de apoyo.

VII.1 Escala de Clima Organizacional EDCO

La escala de medición está conformada por 40 afirmaciones repartidas en bloques de cinco preguntas por cada uno de los factores a evaluar. Los evaluados debían señalar su nivel de confirmación por medio de las opciones múltiples que fueron presentadas tales como: (siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces, nunca). El diseño de la encuesta aplicada se muestra en el Anexo1.

La escala fue presentada de forma presencial a los 14 trabajadores entre ellos constaban personal administrativo, personal de ventas y personal de apoyo, siendo esta la totalidad de personas que fueron evaluadas en el levantamiento de la información.

Una vez realizada la aplicación de la escala de clima organizacional y con la posterior obtención de los resultados se dio paso a la tabulación. Seguido se presentarán los resultados recopilados mediante gráficas de pastel que señalan los porcentajes de las respuestas recopiladas de cada uno de los ocho factores.

a) Resultados del factor de "Relaciones Interpersonales"

En la Figura 1, se evidencia el resultado correspondiente al factor de "Relaciones interpersonales":

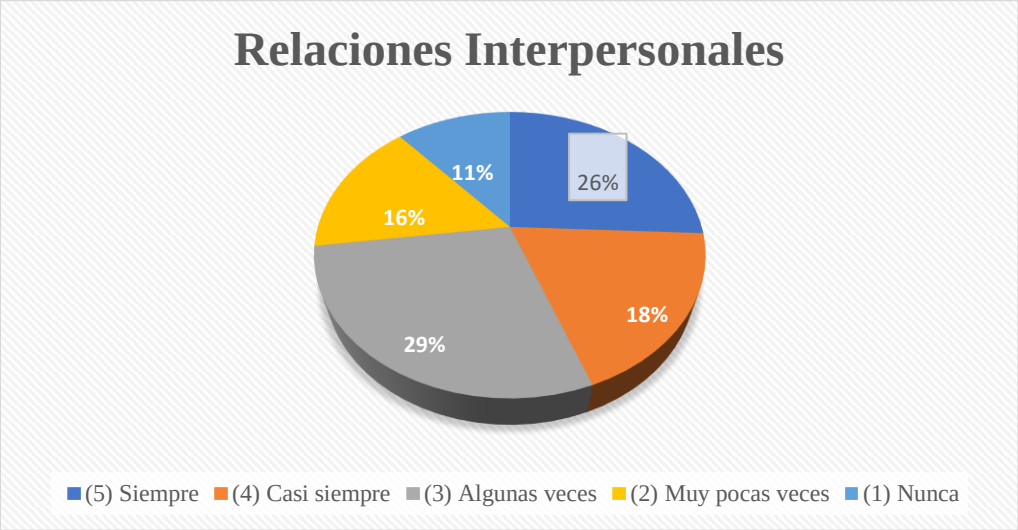

Figura 1: Porcentaje de resultados de escala EDCO sobre el factor de "Relaciones Interpersonales".

Elaborado por: Giuliana Portilla (2023).

Los resultados nos indican que el 29% de encuestados consideran que "algunas veces" sus opiniones son valoradas dentro del grupo de trabajo y existe aceptación entre

los colaboradores. Por lo que podemos interpretar que la relación interpersonal permite crear un espacio agradable para desempeñar sus labores mientras se relacionan a nivel social para alcanzar con las metas propuestas por la empresa.

b) Resultados del factor de "Estilo de dirección"

Seguido contamos con la Figura 2, que muestra los resultados porcentuales correspondientes al factor de "Estilo de Dirección":

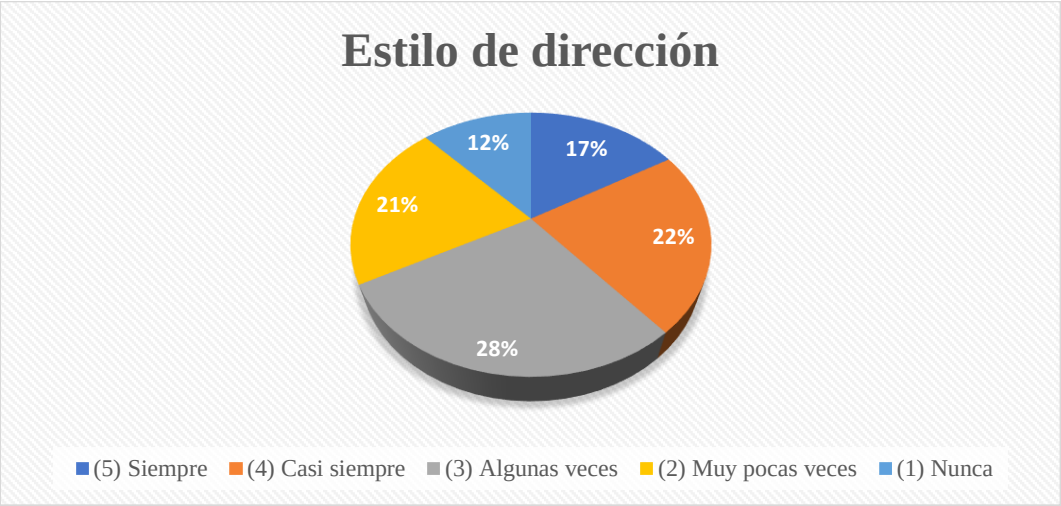

Figura 2: Resultados obtenidos de la aplicación escala EDCO sobre el factor de "Estilo de Dirección" a 14 trabajadores.

Elaborado por: Giuliana Portilla (2023).

Con respecto a la opinión de los participantes en el factor de "estilo de dirección" se evidenció que existe apoyo sobre las decisiones que son tomadas para el cumplimiento de metas y objetivos dentro de la prestadora de servicios funerarios. Sin embargo, existe un descontento por la forma en que el jefe se dirige hacia los empleados, lo que provoca que sientan que la atmosfera de trabajo no es la más adecuada para desempeñar sus actividades ya que existe cierto nivel de desconfianza hacia quienes trabajan en la prestadora de servicios funerarios.

c) Resultados del factor de "Sentido de pertenencia"

En la Figura 3, se presenta el resultado de la aplicación de la escala EDCO correspondiente al factor de “sentido de pertenencia”.

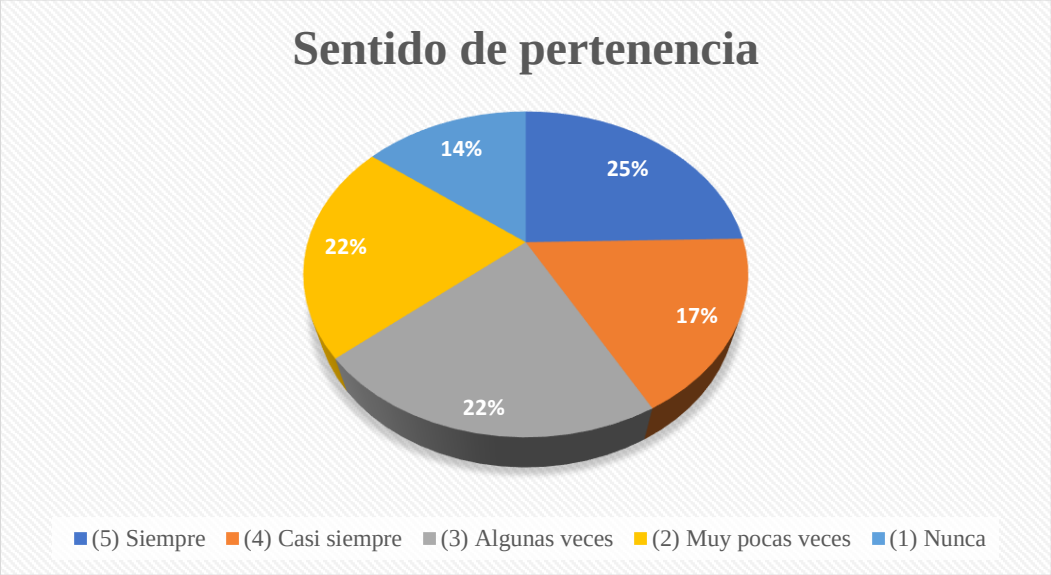

Figura 3: Porcentaje de resultados obtenidos en la escala EDCO correspondientes al factor de “Sentido de Pertenencia”.

Elaborado por: Giuliana Portilla (2023).

Los resultados de este factor denotan una percepción positiva ya que los miembros se sienten parte de un equipo en el que se valora el trabajo individual ya que se interesan en cumplir con las metas de la empresa, por lo que la productividad de los trabajadores aumenta junto con el rendimiento y crecimiento de la empresa.

A pesar de que los trabajadores se identifican con los valores de la empresa y comprenden los beneficios que existen dentro de la misma, existe un cierto grado de inconformidad con los beneficios de salud que reciben.

d) Resultados del factor de “Retribución”

A continuación, se presenta la Figura 4 que corresponde a los resultados obtenidos del factor de “retribución” en la Escala EDCO.

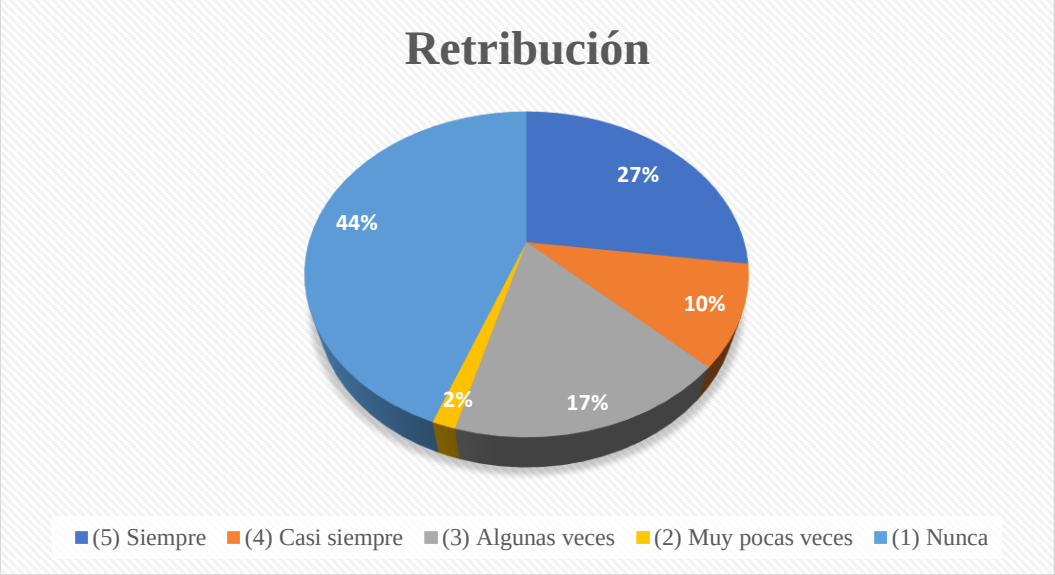

Figura 4: Porcentaje de resultados en la aplicación de escala EDCO referente al factor de "Retribución".

Elaborado por: Giuliana Portilla (2023).

En esta sección los resultados nos señalan una percepción positiva con respecto al factor evaluado, lo que representa un 44% de aceptación por parte de los encuestados acerca de recomendar la empresa, así como también del interés a futuro de la empresa; esto gracias a que en poco tiempo ha logrado posicionarse dentro del grupo de prestadoras de servicios funerarios con más acogida.

Por otro lado, en las afirmaciones planteadas se obtuvo el 92.9% que muestran rechazo ante la opción de sentirse avergonzados de decir que pertenecen a la empresa, lo cual denota que los trabajadores se sienten orgullosos de trabajar en esta empresa.

e) Resultados del factor de "Disponibilidad de recursos"

En la Figura 5 se presentan el porcentaje en el factor de "disponibilidad de recursos":

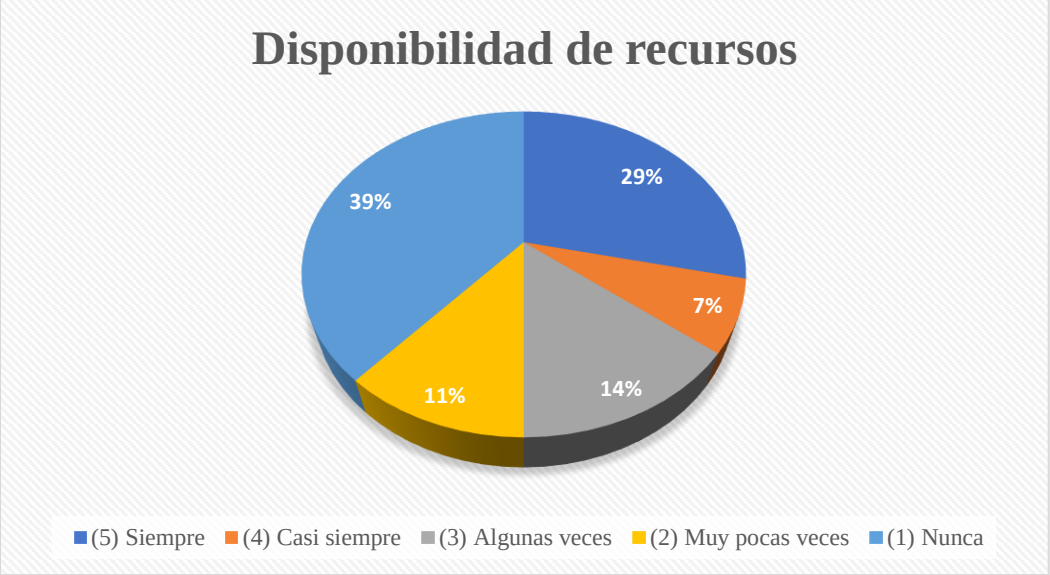

Figura 5: Porcentaje de resultados en la aplicación a 14 trabajadores de la escala EDCO sobre el factor de "Disponibilidad de Recursos".

Elaborado por: Giuliana Portilla (2023).

En este factor nos encontramos con afirmaciones que indagan acerca del espacio físico en el que desempeñan sus actividades, sin embargo, es importante mencionar que en esta empresa quienes cuentan con un espacio físico fijo son el personal administrativo, ya que el personal de ventas y de apoyo tiene puntos en hospitales y cementerios que son rotativos.

Es por eso que se tomarán en consideración ambas perspectivas, por un lado, tenemos el 39% que corresponde a la opción de "nunca", esto en respuesta a contar con un espacio físico, correcta iluminación, y la dificultad al realizar actividades dentro del espacio físico de trabajo.

Seguido contamos con el 29% en respuesta con un "siempre" ante la afirmación de contar con un espacio físico adecuado.

f) Resultados del factor de "Estabilidad"

En la Figura 6 se exhiben los resultados correspondientes al factor evaluado en la Escala de Clima Organizacional correspondiente a "estabilidad":

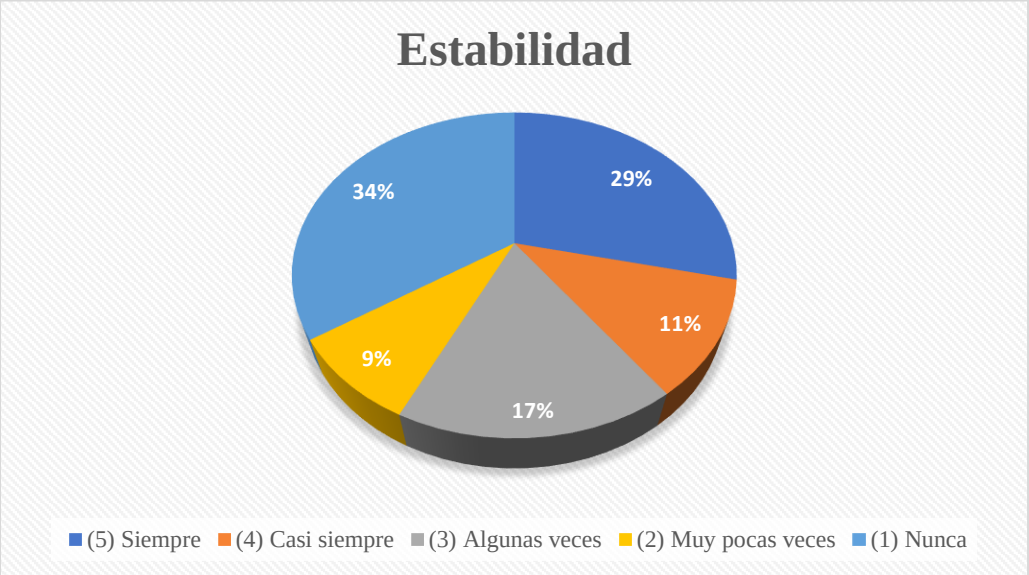

Figura 6**:** Porcentaje de resultados en la aplicación de la escala de clima organizacional EDCO que representa el factor de "Estabilidad". Elaborado por: Giuliana Portilla (2023).

En este factor se evalúo acerca de la percepción de los evaluados sobre la estabilidad laboral que brinda la empresa funeraria, podemos notar que el 34% corresponde a la respuesta de "nunca", esto se ve reflejado en las afirmaciones sobre despidos en las que no se toma en cuenta el desempeño de la persona, y la permanencia en el cargo debido a preferencias personales.

Lo cual da cuenta que dentro de la empresa se toma en consideración la experiencia y desempeño para la contratación y permanencia en el puesto, rigiéndose bajo el cumplimiento de perfil que se espera en el puesto.

g) Resultados del factor de "Claridad y coherencia en la dirección"

En la Figura 7 se presenta los resultados que corresponden a "claridad y coherencia en la dirección":

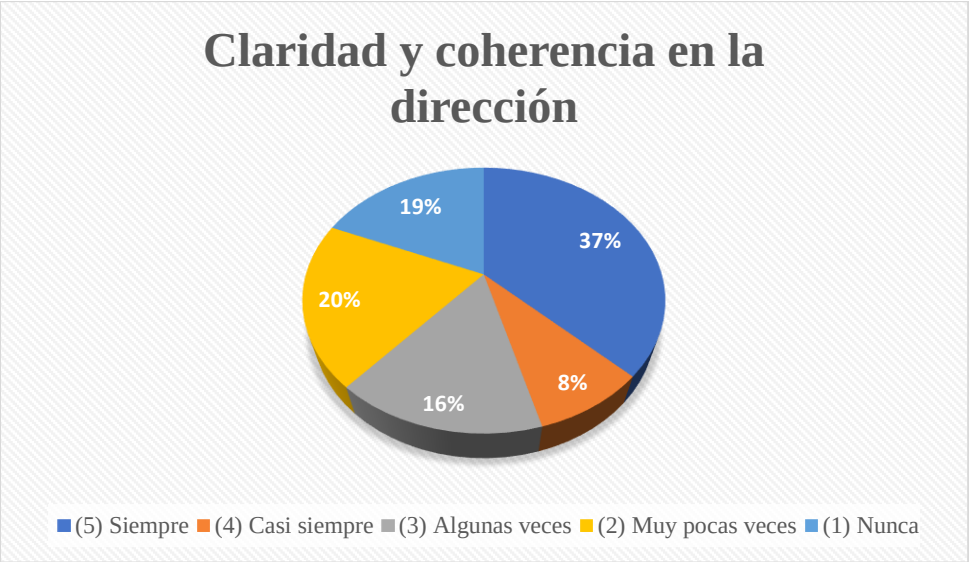

Figura 7**:** Porcentaje de resultados de escala EDCO sobre el factor de "Claridad y Coherencia en la Dirección". Elaborado por: Giuliana Portilla (2023).

Dentro de esta categoría se evalúo la perspectiva de los colaboradores acerca de las metas de la empresa y el cumplimiento de las mismas, siendo así que los resultados nos arrojan un 37% lo que se considera que el personal tiene claridad ante los procesos que se manejan dentro de la empresa.

Es importante mencionar que dentro de los resultados presentados existe inconformidad en cuanto a la falta de comunicación por parte de la gerencia sobre los logros que está teniendo la empresa y el desempeño de los trabajadores; estos procesos resultan de gran importancia considerando que al realizar un proceso de feedback se podrá tomar en consideración los aspectos a mejorar que favorezcan a un buen desarrollo personal y profesional.

h) Resultados del factor de "Valores colectivos"

En la Figura 8, se muestran los porcentajes que arrojó la escala de medición en el factor que corresponde a "valores colectivos":

Figura 8**:** Porcentaje de resultados de escala EDCO sobre el factor de "Valores Colectivos".

Elaborado por: Giuliana Portilla (2023).

En los resultados de este factor se evidencia que los trabajadores conocen los valores que son promovidos por la empresa y que actúan en función de estos. Entre el equipo han creado una red de apoyo que les permite sobrellevar la situación cuando se presentan conflictos y logran resolverlos sin perjudicar a otros colaboradores.

VII.1.1 Proceso de obtención de resultados de Clima Organizacional

Posterior a la aplicación de la Escala de Clima Organizacional EDCO, se realizó una tabulación acerca de los resultados de las afirmaciones planteadas dentro de la escala que se mostró anteriormente. Seguido de esta fase, se debe realizar un procesamiento de datos que nos permita establecer en qué estado se encuentra la empresa con respecto al Clima Organizacional, para lo cual se hará uso de los rangos de puntuación establecidos en la Escala EDCO y en base

a ello se podrá identificar si la empresa se encuentra en un rango de factores no saludables, por mejorar y saludables. A continuación, se explicará de forma más detallada estos puntos.

a) Rango de Puntuación

Para conseguir el rango de puntuación de la Escala de Clima Organizacional, es necesario multiplicar la cantidad de afirmaciones presentadas en cada uno de los ocho factores, por el número de opciones de respuesta presentadas; en este caso son cinco.

Como ejemplo de lo señalado anteriormente se utilizará el primer factor evaluado que es “relaciones interpersonales”, en este bloque constaban cinco afirmaciones a las que los encuestados debían seleccionar entre “siempre”, “casi siempre”, “algunas veces”, “muy pocas veces”, “nunca” según el caso planteado. A estas opciones se les asigno una puntuación que van de 1 a 5; siendo 5 el puntaje más alto, y 1 el más bajo.

De ese modo, cuando se multiplica el número de afirmaciones por la puntuación mínima asignada a las respuestas (1), podremos obtener el puntaje mínimo posible; mientras que al multiplicar el número de preguntas por la puntuación máxima (5) obtendremos el valor máximo para el factor analizado.

Una vez que se ha establecido las puntuaciones mínimas y máximas para cada factor, se procedió a determinar la amplitud que se requiere del rango a evaluar. En este caso, se restó el valor máximo menos el mínimo y se dividió por el rango total para el número de rangos establecidos en la Escala EDCO que son tres: rango no saludable, rango por mejorar y rango saludable (Cáceres Del Carpio, 2011, pág. 11). En el primer caso el cálculo de la amplitud de rango fue:

Amplitud= (Rango máximo – Rango mínimo) / Número de rangos

Amplitud = (25 - 5) / 3

Amplitud= 6,6 (7)

b) Rango "No Saludable"

Para determinar el rango de lo que se considera como "no saludable", se realizó una suma con el valor límite mínimo de cada factor, siendo este el valor de (5), el cual se sumó con la amplitud de rango de los factores, en este caso es (7); dando como resultado (12), que corresponde al rango superior de esta categoría. Por lo que el puntaje que se encuentre entre 5 a 12 serán considerados como "no saludable".

c) Rango "por mejorar"

Para conseguir el resultado de este rango, se sumó el puntaje superior del rango "no saludable" más la amplitud de afirmaciones presentadas en el respectivo factor. El valor superior del rango "no saludable" es el valor de (12), a esto se le suma el puntaje de la amplitud del rango previamente determinado que es de (7). En la sumatoria de estos dos valores obtenemos de resultado (19). Esto quiere decir que, la puntuación que se obtenga entre 12 a 19, será considerada como uno de los factores del clima organizacional a mejorar.

d) Rango "saludable"

Finalmente, para la obtención del rango de "saludable" se procedió a realizar la suma del valor máximo del rango "por mejorar", más la amplitud de afirmaciones correspondientes.

Para esto, el valor máximo del rango "por mejorar" fue de (19), lo que al sumar con el valor de la amplitud de los factores que es (7), nos da un resultado total de (26). Así que el puntaje que se encuentre entre 19 a 26 podrá ser considerado como un rango "saludable" dentro del clima organizacional.

Como se describió en los párrafos anteriores el proceso de obtención de valores se aplicó en cada uno de los ocho factores, los cuales contaban con cinco afirmaciones por factor, dando un total de 40 afirmaciones. En la Tabla 1, se presentarán los rangos de puntuación para considerar un clima organizacional "no saludable", "por mejorar", y "saludable".

Tabla 1.
Rangos de puntuación de los factores evaluados

N°	Factores	Rango de puntuación	No saludable	Por mejorar	Saludable
1	Relaciones interpersonales	5 a 12	Menos de 12	12 a 19	19 a 26
2	Estilo de dirección	5 a 12	Menos de 12	12 a 19	19 a 26
3	Sentido de pertenencia	5 a 12	Menos de 12	12 a 19	19 a 26
4	Retribución	5 a 12	Menos de 12	12 a 19	19 a 26
5	Disponibilidad de recursos	5 a 12	Menos de 12	12 a 19	19 a 26
6	Estabilidad	5 a 12	Menos de 12	12 a 19	19 a 26
7	Claridad y coherencia en la dirección	5 a 12	Menos de 12	12 a 19	19 a 26
8	Valores colectivos	5 a 12	Menos de 12	12 a 19	19 a 26

Nota: Presenta los rangos de puntuación de cada factor evaluado y se señalan aquellos que se consideran como "no saludable", "por mejorar", y "saludable". Elaborado por: Giuliana Portilla (2023).

e) Puntuación

En esta Escala de Clima Organizacional, se plantearon dos tipos de afirmaciones: el primer grupo que pretende dar un sentido positivo a las respuestas, y otras que emplean un sentido negativo. Ante esta diferencia fue necesario establecer valores de puntuación para cada una de las opciones de respuesta. A continuación, se explicará más a detalle con un ejemplo para las afirmaciones positivas y negativas:

- En el grupo de afirmaciones de la Escala EDCO que presentan un sentido positivo tenemos a las preguntas, (1, 2, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 16, 17, 21, 22, 27, 30, 31, 32, 36, 37, 38, 40), por ejemplo: "Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa", en este caso la asignación de valores será de forma descendente, es decir, **5 puntos** para la respuesta "Siempre", **4 puntos** para "Casi siempre",

3 puntos para “Algunas veces”, **2 puntos** para “Muy pocas veces”, **1 punto** para “Nunca”.

- Mientras que para el grupo de afirmaciones que presentan un sentido negativo (3, 4, 7, 9, 10, 14, 15, 18, 19,20, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 33, 34, 35, 39), por ejemplo: “Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa”, en este caso el valor asignado por respuesta pasa a ser ascendente: **1 punto** para la respuesta de “Siempre”, **2 puntos** para “Casi siempre”, **3 puntos** para “Algunas veces”, **4 puntos** para “Muy pocas veces”, **5 puntos** para “Nunca”.

A continuación, en la Figura 9 se muestra un ejemplo de la valoración de puntajes en sentido positivo y negativo de las afirmaciones planteadas.

Figura 9**:** Ejemplos de asignación de puntos a las opciones de respuesta en función del sentido positivo o negativo que presentaban las afirmaciones en la Escala de Clima Organizacional EDCO.
Elaborado por: Giuliana Portilla (2023).

Estas dos afirmaciones presentadas en la Figura 9 pertenecen a la Escala de Clima Organizacional EDCO al factor de “Relaciones Interpersonles”. Al sumar únicamente los indicadores con el mayor número de respuestas nos da el valor total de 9, el cual será registrado en la tabla de puntuación.

VII.2 Cuestionario de Motivación Laboral

Para el procesamiento de información respecto al Cuestionario de Motivación Laboral se utilizó el diseño de encuesta propuesto por R. Steers y D. Braunstein, el cual tiene una adaptación peruana por Sonia Palma Carrillo. El cuestionario fue seleccionado ya que está basado en la fundamentación teórica de David McClelland con la teoría de las necesidades.

El cuestionario de motivación laboral consta de 15 afirmaciones a las que los participantes podían otorgarle una puntuación entre 1 a 5, en la que el puntaje mayor reflejaba la respuesta con la que más de acuerdo se encontraban, y la menor reflejaba su desacuerdo o su criterio de que no aplica ante la afirmación. El modelo del cuestionario aplicado se muestra en el Anexo 3.

La aplicación de este cuestionario permite identificar el grado de motivación ya sea este alto, medio o bajo; y dependiendo de la puntuación total de las 15 afirmaciones se puede conocer la necesidad predominante dentro de la empresa, estas pueden ser: logro, poder o afiliación. El cuestionario fue realizado de forma presencial, a la totalidad de trabajadores de la prestadora de servicios funerarios que son 14, entre los que se encuentran personal administrativo, personal de ventas, y personal de apoyo.

Una vez aplicado el cuestionario de motivación laboral y con la obtención de resultados, se procedió a la respectiva tabulación de dichas respuestas para lo cual es necesario clasificar las afirmaciones que corresponden a cada dimensión evaluada. Tal como: Preguntas de Logro (1, 4, 7, 10 y 13); Preguntas de Poder (2, 5, 8, 11 y 14); y Preguntas de Afiliación (3, 6, 9, 12 y 15).

a) Puntuación

Los puntajes que se obtuvieron del Cuestionario de Motivación permitirán identificar cuál es el tipo de necesidad que predomine entre los miembros de la empresa, para esto es necesario realizar una sumatoria de cada uno de los puntajes que se tiene de las opciones de respuesta que eligieron los encuestados; una vez realizada la sumatoria se consigue un valor total de cada una de las dimensiones el cual debe ser divido para la cantidad de opciones de respuesta planteadas que en este caso es de (5).

Conforme se realice este proceso se debe analizar el resultado junto a la siguiente tabla, ya que en esta se presentan los parámetros para considerar lo que es alto, medio o bajo con respecto a las necesidades que predominan.

Tabla 2.
Puntajes para considerar el nivel de motivación

Puntajes	Nivel de Motivación
De 81 a 99	Muy Alto
De 62 a 80	Alto
De 41 a 60	Medio
De 21 a 39	Bajo
De 0 a 20	Muy Bajo

Nota: Se muestra los puntajes con los que se identifica el nivel de motivación en base a cada puntuación. Adaptado por: (Palma Carrillo, 2000).

Seguido se presentará los resultados en tablas que mostrarán los resultados obtenidos por cada uno de los tipos de necesidades evaluadas señalando cuál de estas es la necesidad predominante.

b) Evaluación de la necesidad de logro

En la Tabla 3 tras la suma total de las puntuaciones de respuesta para cada opción, se puede observar que el total de estas respuestas nos da un valor de **329** en la sumatoria de los puntaje**s** de las preguntas (1, 4, 7, 10 y 13), con el cual se tuvo que sacar la media de este resultado, en este caso nos una media de **66,** lo que la Tabla 3 nos señala que representa un "*Nivel Alto"* para la dimensión de necesidad de logro evaluada.

Tabla 3.
Puntaje obtenido en la dimensión de necesidad de logro

LOGRO					
N° pregunta	**Opción 1**	**Opción 2**	**Opción 3**	**Opción 4**	**Opción 5**
1	0	0	0	0	70
4	0	0	12	6	40
7	0	0	0	16	50
10	0	0	3	4	60
13	0	0	0	8	60
Puntaje Respuestas	**0**	**0**	**15**	**34**	**280**
Puntaje Total	**329**				
Puntaje Dimensión	**66 (ALTO)**				

Nota: Refleja las puntuaciones que se obtuvieron en la aplicación de la dimensión de necesidad de logro. Elaborado por: Giuliana Portilla (2023).

c) Evaluación de la necesidad de poder

En segunda posición tenemos a la dimensión de "Necesidad de poder", en este caso la Tabla 5 nos presenta los puntajes que se consiguió con la sumatoria de los puntajes asignados para cada una de las opciones propuestas para las afirmaciones, dando un puntaje total de **291,** al igual que el caso anterior debemos obtener una media para conocer el valor real de estas puntuaciones, siendo así que nos dio el resultado de **58,** lo cual es indicativo de que esta dimensión se encuentra en *"Nivel Medio"* ante la necesidad de poder. En la siguiente tabla podemos evidenciar los puntajes de cada opción de respuesta junto a sus puntajes totales, y la media de la misma.

Tabla 4.
Puntaje obtenido en la dimensión de la necesidad de poder

PODER					
N° pregunta	**Opción 1**	**Opción 2**	**Opción 3**	**Opción 4**	**Opción 5**
2	0	2	15	8	30
5	0	0	12	16	30
8	2	0	6	20	25
11	0	0	3	8	55
14	0	0	9	20	30
Puntaje Respuestas	**2**	**2**	**45**	**72**	**170**
Puntaje Total	**291**				
Puntaje Dimensión	**58 (MEDIO)**				

Nota: Se presenta las puntuaciones que se obtuvieron en la aplicación de la dimensión de la necesidad de poder del cuestionario de motivación labora. Elaborado por: Giuliana Portilla (2023).

d) Evaluación de la necesidad de afiliación

En la Tabla 5 podemos constatar el puntaje total que nos dio al realizar la sumatoria de los puntajes que se establecieron para las preguntas que evaluaban esta dimensión. El puntaje total que se obtuvo fue de **230**, con una media de **46** siendo indicador de que se encuentra en un *"Nivel Medio*" ante la necesidad de afiliación.

En la tabla que se muestra a continuación tenemos el resultado total de la sumatoria de las opciones de respuesta junto a su media.

Tabla 5.
Puntaje obtenido de la dimensión de necesidad de afiliación.

AFILIACIÓN					
N° preguntas	**Opción 1**	**Opción 2**	**Opción 3**	**Opción 4**	**Opción 5**
3	2	6	12	0	25
6	0	0	3	12	50
9	0	0	12	4	45
12	0	2	3	24	30
15	0	0	0	0	0
Puntaje respuestas	**2**	**8**	**30**	**40**	**150**
Puntaje total	**230**				
Puntaje Dimensión	**46 (MEDIO)**				

Nota: Se presenta los resultados de la dimensión de necesidad de afiliación tras la aplicación del cuestionario de motivación laboral. Elaborado por: Giuliana Portilla (2023).

VIII. Análisis de la información

En esta sección se presentan los resultados generales de la presente investigación que tiene como propósito evaluar a trabajadores de una empresa prestadora de servicios. El trabajo tiene una base de carácter cuantitativo para lo cual se requirió levantar la información por medio de escalas que permitan medir el clima laboral que es percibido por los trabajadores, así como también la motivación que está presente en las oficinas de esta empresa, y posterior revisar cuál es la incidencia entre estas dos variables anteriormente mencionadas. Es importante mencionar que para el levantamiento de información se utilizará un análisis de tipo estadístico, ya que al trabajar con resultados numéricos y porcentajes resulta factible hacerlo por este medio.

Para esto, se partirá describiendo el proceso que se realizó para recolectar la información; una vez aplicadas las encuestas para las variables que se buscaba examinar se inició con el procesamiento de resultados en tablas que nos permitió por medio de gráficas reflejar los resultados obtenidos de cada una de las encuestas aplicadas.

Los primeros resultados analizados fueron de la Escala de Clima Organizacional, para lo cual inicialmente se ubicó en gráficas el índice que se obtuvo de respuestas para cada afirmación planteada en los factores estudiados. Seguido, se procedió a analizar los puntajes que nos permitió consolidar la información acerca del clima organizacional, los cuales arrojaron la presencia de un clima "saludable" ya que el rango que se debía obtener para considerarlo dentro de esta categoría era de **19** a **26**, y los resultados se encontraban dentro de este parámetro. A continuación, se presenta la tabla 6 en la que se evidencia los resultados de cada uno de los factores evaluados junto a sus respectivos puntajes

Tabla 6.
Puntuación de Clima Organizacional

N°	Factor	Rango de puntuación	No saludable	Por mejorar	Saludable	Puntuación	Evaluación de clima organizacional
1	Relaciones interpersonales	5 a 12	Menos de 12	12 a 19	19 a 26	24	Saludable
2	Estilo de dirección	5 a 12	Menos de 12	12 a 19	19 a 26	20	Saludable
3	Sentido de pertenencia	5 a 12	Menos de 12	12 a 19	19 a 26	22	Saludable
4	Retribución	5 a 12	Menos de 12	12 a 19	19 a 26	23	Saludable
5	Disponibilidad de recursos	5 a 12	Menos de 12	12 a 19	19 a 26	23	Saludable
6	Estabilidad	5 a 12	Menos de 12	12 a 19	19 a 26	21	Saludable
7	Claridad y coherencia en la dirección	5 a 12	Menos de 12	12 a 19	19 a 26	22	Saludable
8	Valores colectivos	5 a 12	Menos de 12	12 a 19	19 a 26	22	Saludable

Nota: Se presentan los resultados que se obtuvieron en la aplicación correspondiente a la Escala de Clima Organizacional EDCO. Adaptado por Cáceres, 2011, págs. 11-12; en base a resultados obtenidos en la Escala de Clima Organizacional. Elaborado por: Giuliana Portilla (2023)

El siguiente procesamiento de información que se realizó fue del Cuestionario de Motivación Laboral, en el que para obtener un resultado sobre la necesidad predominante se tuvo que realizar una sumatoria de los puntajes que se consiguió al asignar valores que correspondían a la identificación con la afirmación planteada. En los resultados de este cuestionario se pudo comprobar en el punto anterior de Organización y procesamiento de información la necesidad que predominaba es la de "Logro", lo que implica que aquella motivación que mueve a los trabajadores de esta prestadora de servicios funerarios es el impulso para sobresalir y conseguir una meta en base a la excelencia.

La información recopilada de estas dos escalas permite identificar que, si existe una relación, a pesar de que esta conclusión tiene un fundamento basado en el contenido que ha demostrado por medio de sus puntajes que denotan que va de forma creciente y logra mantenerse. Y a pesar de que existen temas que la gerencia de esta empresa debe tomar en consideración para una mejoría, se puede notar que los trabajadores buscan el desarrollo de la empresa ya que junto a esta ellos también pueden crecer a nivel personal y profesional; y es esta la razón que les permite sentirse motivados para enfrentarse ante las vicisitudes que se presentan al trabajar en este sector tan poco reconocido, en el que estar sujeto a situaciones relacionadas con la muerte puede provocar un desgaste en los trabajadores, sin embargo, el grupo de trabajo se encarga de crear un atmosfera en la que cada uno de los colaboradores se sienta apoyado y entre todos puedan alcanzar el cumplimiento de los objetivos que se espera dentro de la empresa.

Segunda Parte

IX. Justificación

El desarrollo del presente trabajo de investigación se justifica bajo el criterio de examinar las consecuencias que se presentarían en la motivación de los trabajadores de esta prestadora de servicios funerarios al percibir mal clima laboral. Como hemos revisado anteriormente la fundamentación teórica de varios autores ha permitido traer a colación lo que representa realmente el clima laboral.

El clima laboral dentro de una organización constituye una perspectiva intrínseca en el trabajador acerca de la compañía, lo cual puede generar un impacto en las labores diarias que realiza, lo que puede traer consigo repercusiones a nivel corporativo y personal. Y, por otro lado, la variable de motivación laboral nos permitirá identificar aquellos factores que pueden favorecer a que los trabajadores de esta prestadora de servicios funerarios empleen un buen desarrollo de sus actividades laborales diarias mientras desarrollan un estado armónico en su lugar de trabajo que este directamente relacionado al cumplimiento de metas.

Se ha podido comprobar que la existencia de una percepción acerca de un mal clima laboral y la falta de motivación viene a ser un obstáculo al momento de atender a los problemas y demandas que realizan los clientes, lo cual implica problemas que perjudican a la empresa.

Por otro lado, entendiendo a la motivación laboral como:

El resultado de la interrelación del individuo con el estímulo realizado por la organización a fin de crear técnicas que impulsen e incentiven al trabajador a alcanzar las metas propuestas en la institución mientras estas son ajustadas a la satisfacción

propia del empleado que logra mejorar sus condiciones laborales y personales (Peña Rivas & Villón Perero, 2017, pp. 185-186).

Las conductas del ser humano generalmente están enfocadas en cumplir objetivos y para lograrlo necesita buscar aquella motivación que le permita alcanzarlos; cuando un individuo llega a formar parte de una organización, los objetivos empresariales formarán parte de sus propios objetivos.

El interés por este grupo especifico se centra en que es una población en la que se ha realizado pocos estudios, sin embargo, es una población que es difícil de identificar cuáles son sus verdaderas motivaciones para trabajar con temas relacionados a la muerte. Los instrumentos aplicados nos permitieron esclarecer cuáles son sus verdaderos intereses. y como el clima laboral permite que estos sigan esforzándose por desempeñar sus actividades de manera que promueva el crecimiento de la empresa.

X. Caracterización de los beneficiarios

Esta investigación está dirigido a las personas que trabajan en una compañía de servicios funerarios dentro de la ciudad de Quito, la cual tiene un grupo de colaboradores conformado por: recepcionista, asesores de ventas, choferes, contador y embalsamadores, siendo estos los actores principales de la investigación.

La muestra utilizada para la aplicación de los instrumentos de obtención de información cuantitativa son 14 trabajadores; en esta se ha identificado que las edades de quienes trabajan en esta compañía van desde los 23 años a 63 años. Con un número de 9 hombres y 5 mujeres. La condición socioeconómica en la que se encuentra esta población es media baja y media alta. Con una identificación étnica mestiza.

XI. Interpretación

Los seres humanos estamos constantemente planteándonos objetivos tanto para el desarrollo personal como profesional y buscamos la forma de cumplir con estos para sentirnos satisfechos de lo realizado. Cuando nos proponemos metas en nuestro lugar de trabajo esperamos que se nos presenten herramientas o elementos que nos ayuden a alcanzarlas, uno de estos elementos es el clima laboral, como hemos visto a lo largo de esta investigación el percibir un buen clima dentro de la organización nos ayuda a crear seguridad entre los que trabajan para la empresa porque buscarán algo que los motive para continuar, esto puede ser la relación que se establece con el equipo de trabajo, la forma en que se dirige la empresa, los logros que tiene la misma, entre otras cosas es lo que puede incentivar que una persona se sienta parte de algo.

Como sabemos, el capital humano en una empresa es el eje que la hace funcionar, por eso, esta investigación tenía como propósito identificar en qué condiciones se encuentra esta prestadora de servicios funerarios cuando se trata de clima laboral y motivación.

Tras la revisión teórica de varios autores encontramos que cuando se trata de motivación laboral aquello que mueve a los trabajadores esencialmente, es el poder satisfacer sus necesidades, y cuando se pudo obtener los resultados de la encuesta aplicada aquella base teórica pudo ser fundamentada de manera experimental, con datos reales y cuantificables.

Esta necesidad de logro en el área laboral, nos permite seguir esforzándonos para alcanzar aquello que queremos en la vida mientras nos adaptamos a los requerimientos propuestos de la empresa y logramos sentirnos en el punto máximo de la autorrealización cuando vemos nuestras metas cristalizadas.

En el inicio de esta investigación se planteó una serie de preguntas que junto con los objetivos propuestos se buscaban ser la base que mantenga la dirección de este proyecto, por lo que se procederá a responder a las mismas.

Una de las principales interrogantes fue acerca de los factores que logran incidir en la motivación de los trabajadores que prestan servicios funerarios, en respuesta a esto, pudimos notar que cuando reciben tareas que promuevan su desarrollo profesional serán valoradas por el grupo de trabajo, ya que de ese modo logran ejecutarlas de manera correcta lo que conlleva a la siguiente acción que es el reconocimiento ante una acción bien ejecutada y esto, genera confianza en el jefe para sentir que sus empleados llevarán a que la empresa sea reconocida por su buen trabajo, y aunque esto no fue reflejado en ninguna encuesta se sabe que en el sector funerario existe competencia, por lo que lograr posicionarse dentro de la categoría de prestadoras de servicios funerarios de excelencia hace que tanto el jefe y sus trabajadores se sientan orgullosos de lo que están construyendo como equipo.

Como sabemos, no todo puede ser perfecto dentro de una organización, siendo así que también se buscaba identificar aquellos elementos que los trabajadores consideren como un mal clima laboral, en esto, se obtuvo que, la falta de sentido de pertenencia, la mala dirección administrativa, y un ambiente hostil en el trabajo serían lo que a una persona o varias logre desanimarlas en sus actividades laborales y por lo general, los lleva a salirse de sus lugares de trabajo a pesar de que esta les pueda brindar estabilidad a nivel económico.

Sin embargo, en el estudio de clima organizacional que se realizó, la totalidad de trabajadores pudieron coincidir en lo que se espera en una empresa, y es que exista un buen clima de trabajo, y como se dijo anteriormente si se logró establecer esa relación

entre las variables de motivación y clima laboral, lo cual pudo ser comprobado gracias a los resultados que nos dio las encuestas aplicadas.

Finalmente, la interrogante que más destacó en esta investigación era la de encontrar aquello que motiva a los trabajadores de servicios funerarios. Esta pregunta siempre estuvo presente, ya que es difícil tratar de conocer la perspectiva de quienes trabajan en ese sector, bien podía ser el salario que permitía mantener a sus familias y cubrir ante las demandas que se tiene para satisfacer necesidades esenciales como alimentación, un lugar para descansar, darse ciertos gustos, o el hecho de contar con un empleo cuando las opciones son limitadas. El trabajo que realizan estas personas no es sencillo, y no es una labor para todas las personas, están expuestos a lidiar con el sentimiento de pérdida de familiares a diario, proporcionarle una buena atención durante el velorio, traslado para que la despedida de los familiares con el occiso no sea tan difícil. Por eso costaba creer que exista algo que los motive realmente, pero de no ser así estos 14 trabajadores no estarían en esa empresa, y lo que pudimos comprobar es que el sentirse parte de algo, sentir el apoyo del equipo de trabajo, y los objetivos en común tienen un peso más grande que los permite seguir adelante.

XII. Principales logros del aprendizaje

Inicialmente, puedo decir que el trabajar en el sector funerario tiene sus sacrificios, el trabajo de ellos no termina en una jornada específica, ellos constantemente tienen que estar al pendiente de sus casos, de los familiares y más; el poder conocer de primera mano lo que es trabajar en una empresa así me permitió conocer todo el proceso que existe detrás, el esfuerzo de las personas, y los elementos claves para que la empresa funcione.

Durante la carrera buscan prepararnos para enfrentarnos a las situaciones reales en el trabajo, y aplicar lo que hemos aprendido; pero cuando llega el momento, se terminan las situaciones hipotéticas, y empezamos a trabajar con personas reales, necesidades reales que claramente necesitan ser atendidas, y en ese momento es donde inicia nuestro aporte con lo aprendido y con lo que estamos por aprender al enfrentarnos a esas situaciones reales.

Puedo decir firmemente que los objetivos propuestos y lo que se buscaba analizar con ellos se cumplieron, y esto fue posible gracias a la participación de los trabajadores y su honestidad al responder a las encuestas lo cual favoreció a que se pudieran evidenciar los elementos con los que se tenía la intención de trabajar.

Durante la investigación se pudo contemplar que a pesar de que se podría trabajar con los empleados y un psicólogo clínico que les ayude a sobrellevar los casos de más impacto como lo son los fallecimientos de neonatos, y niños los que más afectan a este grupo, se vio que, entre ellos, su equipo de trabajo eran el soporte de los otros en situaciones de este tipo, por lo que sus relaciones no eran solo laborales, sino que también existía una red de apoyo entre ellos.

XIII. Conclusiones y recomendaciones

XIII.1 Conclusiones

En el desarrollo del trabajo de investigación, se ha podido determinar las siguientes conclusiones relacionadas con los objetivos planteados:

- Se puede concluir que el clima organizacional y la motivación laboral deben ser los principales factores a ser considerados dentro de las empresas, considerando las implicaciones que estas tiene sobre la percepción de cada trabajador, lo cual

promoverá el compromiso, productividad y un sentido de pertenencia con la empresa.

- Tras la aplicación de las escalas se logró evidenciar que para quienes trabajan en el sector funerario es indispensable que exista un buen clima dentro de las oficinas, ya que en este se aprecian aspectos como el tipo de relación que se mantiene con el equipo de trabajo, la dirección de la empresa, los recursos que la empresa facilita para la realización del trabajo, pero sobre todo la estabilidad que puede brindar la misma; lo que les permite buscar la motivación que se requiere.
- La aplicación del Cuestionario de Motivación Laboral nos permitió identificar que la necesidad que más predomina en esta empresa de servicios funerarios es la de "logro", esto permite ubicar a los colaboradores en el trazado y cumplimiento de objetivos propuestos.
- Finalmente, con la obtención de resultados en la Escala de Clima Organizacional EDCO podemos concluir que aquellos aspectos que tienen más peso en la percepción de los trabajadores se tratan de los que están sujetos a estabilidad laboral, estilo de dirección, y retribución; considerando que estos han sido los factores con más variación en las respuestas, y al ser analizadas de forma individual se presentó que existen procesos que no son realizados usualmente por la gerencia, como la retroalimentación, y sabemos que esto permite que los trabajadores tomen en consideración el desempeño de sus labores y puedan mejorar para que favorezca al desarrollo de la empresa.

XIII.2 Recomendaciones

- Se recomienda que la gerencia tome en consideración para futuros años la implementación de un plan de intervención que permita mejorar el clima laboral en beneficio no solo de los trabajadores sino, también de la empresa que

favorecerá a la productividad y eficiencia al prestar servicios funerarios; ya que como pudimos confirmar con los resultados, el buen clima dentro de las oficinas permite que colaboradores y jefes trabajen en función al logro de las metas planteada.

- Así mismo, se recomienda tomar en consideración los factores que influyen de forma directa en la motivación de los trabajadores, para lo cual se requiere de la participación y compromiso del gerente para garantizar que los resultados obtenidos en esta investigación sirvan como insumo que aporte a la solución de los descontentos que puedan tener los colaboradores por medio de socializaciones donde se aborden estas temáticas.
- Del mismo modo se sugiere la aplicación anual de evaluaciones de clima laboral, motivación, y desempeño; ya que le permitirán a la gerencia evidenciar el progreso de sus colaboradores y proporcionar una retroalimentación que permita orientar y potenciar las habilidades de los trabajadores para el desarrollo personal y profesional.
- Se considera oportuno realizar investigaciones posteriores con otras empresas funerarias para constatar los niveles de motivación de sus colaboradores y el clima laboral presente en estas, ya que permitirá identificar si existen similitudes en el funcionamiento y manejo de las direcciones, y cómo estas influirán en sus empleados.

XIV. Referencias Bibliográficas

Añez, S. (2006). Cultur Organizacional y motivación laboral de los docentes universitarios . *CICAG. Centro de Investigación de Ciencias Adminsitrativas Gerenciales*, 25.

Cáceres Del Carpio, E. (2011). Estudio de Clima Organizacional. Aplicativo para el procesamiento de encuestas. *Ministerio de Salud de Perú*, 32.

Caliogire Corrales, I., & Díaz Sosa, J. A. (2003). Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de un caso . *Revista Venezolana de Gerencia, vol 8, núm.24*, 644-658.

Chiavenato, I. (2005). *Introducción a la teoría general de la administración.* México: McGraw-Hill.

García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de dministración, número 42*, 43-61.

Hurtado, D., & Pereira, F. (2012). El síndrome de desgaste profesional (Burnout Syndrome): Manifestación de la ruptura de reciprocidad laboral. *Revista Salud Bosque*, 9.

Llerena Idrobo, I. A. (2015). *Diagnóstico del clima laboral y su influencia en la satisfacción del personal de la empresa AUDICOMER S.A.* Quito.

Morán Astorga, C., & Menezes dos Anjos, E. (2016). La motivación de logro como impulso creador de bienestar: su relación con los cinco grandes factoes de la personalidad. *International Journal of Developmental and Educational Psychology, vol 2, núm.1* , 31-40.

Palma Carrillo, S. (2000). Escala de Motivación Laboral. 7.

Peña Rivas, H. C., & Villón Perero, S. G. (2017). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Arbitrada Multidisciplinaria de Investigación Socio Educativa*, 16.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional.* México: PEARSON EDUCACIÓN.

Rodríguez Salva, A., Álvarez Pérez, A., Sosa, I., De Vos, P., Bonet Gorbea, M., & Van der Stuyft, P. (Agosto de 2010). InventaInventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 20. Obtenido de Scielo : https://www.researchgate.net/publication/262756514_Inventario_del_clima_organizacional_como_una_herramienta_necesaria_para_evaluar_la_calidad_del_trabajo

Segredo Pérez, A. M. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*.

Segredo Pérez, A. M., García Milian, A. J., León Cabrera, P., & Perdomo, I. (2017). Desarrollo Organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *INFODIR* , 86-99.

Toribio Gavidia, C. M. (2016). *Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de los trabajadores de una municipalidad distrital del Perú-2015.* Trujillo- Perú. Obtenido de L-MANUAL: https://dl-manual.com/doc/manual-escala-de-motivacion-lab-2vlxng8n97vr