



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

**SEDE GUAYAQUIL**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE**

**HEINERT ABOGADOS S.A**

Trabajo de titulación previo a la obtención del

Título de **Licenciada en Psicología**

AUTORAS:

**DURÁN LAJE EMILY GABRIELA**

**MALDONADO ALVAREZ HILARY JELENA**

TUTOR:

**LCDO. WASHINGTON FABRICIO ESCORZA FLORES. MSC**

**Guayaquil - Ecuador**

**2024**

## Certificado de responsabilidad y autoría del trabajo de titulación

### CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Nosotras, **Durán Laje Emily Gabriela** con documento de identificación No. **0950510487** y **Maldonado Alvarez Hilary Jelena** con documento de identificación No. **1251071393**; manifestamos que:

Somos las autoras y responsables del presente trabajo; y, autorizamos 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.

**Guayaquil, 31 de agosto del año 2024**

Atentamente,



**Durán Laje Emily Gabriela**

**0950510487**



**Maldonado Alvarez Hilary Jelena**

**1251071393**

**Certificado de cesión de derechos de autor del trabajo de titulación a la  
Universidad Politécnica Salesiana**

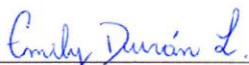
**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE  
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Nosotras, **Durán Laje Emily Gabriela** con documento de identificación No. **0950510487** y **Maldonado Alvarez Hilary Jelena** con documento de identificación No. **1251071393**, expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documento cedemos a la **Universidad Politécnica Salesiana** la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autoras de la **Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención: “Análisis del clima laboral de los funcionarios de Heinert Abogados S.A”**, 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, suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la **Universidad Politécnica Salesiana**.

**Guayaquil, 31 de agosto del año 2024**

Atentamente,



**Durán Laje Emily Gabriela**

**0950510487**



**Maldonado Alvarez Hilary Jelena**

**1251071393**

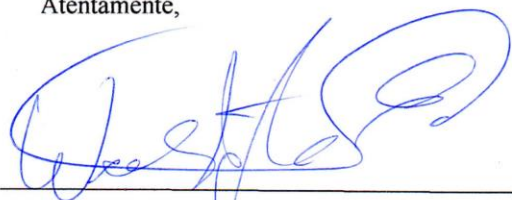
## Certificado de dirección del trabajo de titulación

### CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, **Escorza Flores Washington Fabricio** con documento de identificación N° **0602898272** docente de la **Universidad Politécnica Salesiana**, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: **ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE HEINERT ABOGADOS S.A**, realizado por **Durán Laje Emily Gabriela** con documento de identificación No. **0950510487** y por **Maldonado Alvarez Hilary Jelena** con documento de identificación No. **1251071393**, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción **Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención** que cumple con todos los requisitos determinados por la **Universidad Politécnica Salesiana**.

**Guayaquil, 31 de agosto del año 2024**

Atentamente,



**Lcdo. Washington Fabricio Escorza Flores. Msc**

**0602898272**

## Certificado de autorización



Guayaquil, 27 de agosto del 2024

Sra. Maria Moncayo Pongullo  
Asistente de Gerencia  
Heinert Abogados S.A  
Ciudad. -

De mis consideraciones:


Por medio de la presente informo a usted que la **Señorita DURÁN LAJE EMILY GABRIELA** con número de cédula 0950510487, estudiante de la Carrera de Psicología, se encuentra realizando su proyecto y/o práctica en **HEINERT ABOGADOS S.A**

De igual forma quiero informarle que en calidad de Director de Carrera de Psicología solicito a usted la autorización para el desarrollo del proyecto, el uso de la información y publicación del trabajo de titulación: **ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE HEINERT ABOGADOS S.A**

En espera de una respuesta afirmativa, extendiendo mis agradecimientos y sin otro particular me despido.

Atentamente,



  
Ps. Cl. Orlando Bustamante MSc.  
Director de Carrera de Psicología  
Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil  
Teléfono: 0997177821  
Correo Institucional: obustamante@ups.edu.ec

**HEINERT ABOGADOS S.A.**  
  
**FIRMA AUTORIZADA**

cc. Hidalgo Sotomayor Darwin, Coordinador UT

Guayaquil, 27 de agosto del 2024

Sra. María Moncayo Ponguillo  
Asistente de Gerencia  
Heinert Abogados S.A  
Ciudad. -

De mis consideraciones:


Por medio de la presente informo a usted que la **Señorita MALDONADO ALVAREZ HILARY JELENA** con número de cédula 1251071393, estudiante de la Carrera de Psicología, se encuentra realizando su proyecto y/o práctica en **HEINERT ABOGADOS S.A**

De igual forma quiero informarle que en calidad de Director de Carrera de Psicología solicito a usted la autorización para el desarrollo del proyecto, el uso de la información y publicación del trabajo de titulación: **ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE HEINERT ABOGADOS S.A**

En espera de una respuesta afirmativa, extendiendo mis agradecimientos y sin otro particular me despido.

Atentamente,



  
Ps. Cl. Orlando Bustamante MSc.  
Director de Carrera de Psicología  
Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil  
Teléfono: 0997177821  
Correo institucional: obustamante@ups.edu.ec

**HEINERT ABOGADOS S.A.**  
*María Moncayo*  
-----  
**FIRMA AUTORIZADA**

cc. Hidalgo Sotomayor Darwin, Coordinador UT

## **Dedicatoria y agradecimiento**

### **Dedicatoria**

Quiero dedicarle este pequeño logro a Dios por darme sabiduría e inteligencia a lo largo de este camino.

A mis padres Christian y Cinthya quienes me han demostrado su amor, paciencia y sobre todo su apoyo incondicional para no rendirme nunca, sin ellos este logro no hubiera sido posible, gracias por ser mi inspiración cada día, los amo.

Al resto de mi familia gracias por sus consejos y por creer en mí siempre.

A mis amigas Gloria y Hilary, porque entre nosotras nos hemos estado apoyando mutuamente para alcanzar este logro profesional, gracias por ser importantes en mi vida.

Y a mí tutor Fabricio Escorza quien estuvo guiándome en este proceso y por sus enseñanzas que constituyen la base de mi vida profesional.

**Emily Gabriela Durán Laje**

### **Agradecimiento**

Quiero agradecerles a todas las personas que estuvieron conmigo durante la elaboración de este trabajo, en especial a mis papás Christian y Cinthya quienes fueron las personas que me brindaron su apoyo y me dieron ánimos para alcanzar mis metas, quiero decirles que muchas gracias y este logro es para ustedes.

**Emily Gabriela Durán Laje**

## **Dedicatoria**

Dedico este proyecto de titulación en primer lugar a Dios por guiarme hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre, Katuska Alvarez, quien ha sido el pilar fundamental para que esta meta sea posible, estoy eternamente agradecida por todo el sacrificio que has hecho por mí, los cuales hoy, son la base de este logro profesional. Gracias por ser tanto madre como padre para mí; sin duda te debo mucho más de lo que mis palabras puedan expresar. Esta meta es de las dos, te amo.

A mis abuelos, Bartola y Guillermo, que me cuidan desde el cielo. Gracias por haberme inculcado buenos valores desde pequeña, sin ustedes no sería la persona que soy en estos momentos, siempre estaré agradecida con ustedes por todo el amor que me depositaron hasta el último día de sus vidas, sé que desde donde se encuentren están orgullosos de mi por haber alcanzado esta meta profesional. Aunque no estén físicamente presentes, a dónde vaya, los llevo en mi corazón siempre.

Al resto de mi familia y amigos cercanos, gracias por siempre confiar en mí y ser parte de un momento tan importante, como lo es mi formación profesional.

**Hilary Jelena Maldonado Alvarez**

## **Agradecimientos**

Agradezco a cada una de las personas que estuvieron conmigo durante todo este trayecto, a Víctor Pérez, por ayudarnos tanto a mi mamá como a mí, gracias por ser el papá que nunca tuve, lo quiero mucho.

Y a mí tutor, Msc. Fabricio Escorza, por guiarme con la elaboración de este proyecto y brindarme cada uno de sus conocimientos, formando parte de mi proceso educativo.

**Hilary Jelena Maldonado Alvarez**

## **Resumen**

La presente sistematización de experiencia tiene como objetivo analizar el clima laboral de los funcionarios de la empresa Heinert Abogados S.A. Según Chiavenato (2019) el clima laboral hace referencia a los aspectos que se presentan dentro del entorno de trabajo que los miembros de una organización experimentan de manera cotidiana. La metodología que se utilizó en este estudio se basó en un diseño cualitativo con un enfoque fenomenológico de carácter descriptivo. Se aplicó el cuestionario de Litwin y Stringer a una muestra de 10 individuos, compuesta por 5 hombres y 5 mujeres. Tras la recolección y análisis de los datos, se dio a conocer que 7 sujetos obtuvieron una puntuación total considerada como regular, mientras que los 3 restantes fueron clasificados con un resultado deficiente en cuanto al clima laboral. Esto indica que el clima laboral dentro de la empresa es mayormente regular.

**Palabras claves:** Clima laboral, funcionarios, empresa privada

## **Abstract**

The present systematization of experience aims to analyze the work climate of the employees of Heinert Abogados S.A. According to Chiavenato (2019) work climate refers to the aspects that occur within the work environment that members of an organization experience on a daily basis.

The methodology used in this study was based on a qualitative design with a descriptive phenomenological approach. The Litwin and Stringer questionnaire was applied to a sample of 10 individuals, composed of 5 men and 5 women. After data collection and analysis, it was found that 7 subjects obtained a total score considered as regular, while the remaining 3 were classified with a poor result in terms of work climate. This indicates that the work climate within the company is mostly regular.

**Key words:** Work climate, employees, private enterpris

## Índice de Contenido

Certificado de responsabilidad y autoría del trabajo de titulación.....	I
Certificado de cesión de derechos de autor del trabajo de titulación a la Universidad Politécnica Salesiana .....	II
Certificado de dirección del trabajo de titulación .....	III
Certificado de autorización .....	IV
Dedicatoria y agradecimiento .....	VII
Resumen .....	VIII
Abstract .....	VIII
1. Datos informativos del proyecto .....	4
2. Objetivo .....	5
3. Eje de intervención o investigación .....	5
4. Objeto de la intervención o de la práctica de investigación .....	9
5. Metodología.....	9
6. Preguntas claves.....	10
7. Organización y procesamiento de la información .....	11
8. Análisis de la información .....	13

## Segunda Parte

1. Justificación.....	17
2. Caracterización de los beneficiarios .....	18
3. Interpretación .....	18
4. Principales logros del aprendizaje.....	19
5. Conclusiones y Recomendaciones.....	22
6. Referencias Bibliográficas .....	22
7. Anexos .....	25

## Índice de Anexos

Modelo de cuestionario Litwin y Stringer.....	25
Anexo 1 Diarios de Campo.....	40
Anexo 2 Diarios de Campo.....	41

<b>Anexo 3 Diarios de Campo.....</b>	<b>42</b>
<b>Anexo 4 Diarios de Campo.....</b>	<b>43</b>
<b>Anexo 5 Diarios de Campo.....</b>	<b>44</b>
<b>Anexo 6 Diarios de Campo.....</b>	<b>45</b>
<b>Anexo 7 Diarios de Campo.....</b>	<b>46</b>
<b>Anexo 8 Diarios de Campo.....</b>	<b>47</b>
<b>Anexo 9 Diarios de Campo.....</b>	<b>48</b>
<b>Anexo 10 Diarios de Campo.....</b>	<b>49</b>
<b>Anexo 11 Diarios de Campo.....</b>	<b>50</b>
<b>Anexo 12 Diarios de Campo.....</b>	<b>51</b>
<b>Anexo 13 Consentimiento Informado.....</b>	<b>52</b>
<b>Anexo 14 Consentimiento Informado.....</b>	<b>53</b>
<b>Anexo 15 Consentimiento Informado.....</b>	<b>54</b>
<b>Anexo 16 Consentimiento Informado.....</b>	<b>55</b>
<b>Anexo 17 Consentimiento Informado.....</b>	<b>56</b>
<b>Anexo 18 Consentimiento Informado.....</b>	<b>57</b>
<b>Anexo 19 Consentimiento Informado.....</b>	<b>58</b>
<b>Anexo 20 Consentimiento Informado.....</b>	<b>59</b>
<b>Anexo 21 Consentimiento Informado.....</b>	<b>60</b>
<b>Anexo 22 Consentimiento Informado.....</b>	<b>61</b>

### **Índice de Figuras**

<b>Figura 1.....</b>	<b>5</b>
<b>Gráfico 1 Resultados Sujeto 1.....</b>	<b>62</b>
<b>Gráfico 2 Resultados Sujeto 2.....</b>	<b>63</b>
<b>Gráfico 3 Resultados Sujeto 3.....</b>	<b>64</b>
<b>Gráfico 4 Resultados Sujeto 4.....</b>	<b>65</b>

<b>Gráfico 5 Resultados Sujeto 5.....</b>	<b>66</b>
<b>Gráfico 6 Resultados Sujeto 6.....</b>	<b>67</b>
<b>Gráfico 7 Resultados Sujeto 7.....</b>	<b>68</b>
<b>Gráfico 8 Resultados Sujeto 8.....</b>	<b>69</b>
<b>Gráfico 9 Resultados Sujeto 9.....</b>	<b>70</b>
<b>Gráfico 10 Resultados Sujeto 10.....</b>	<b>71</b>

### **Índice de Tablas**

<b>Tabla 1.....</b>	<b>72</b>
<b>Tabla 2.....</b>	<b>72</b>
<b>Tabla 3.....</b>	<b>73</b>
<b>Tabla 4.....</b>	<b>73</b>
<b>Tabla 5.....</b>	<b>74</b>
<b>Tabla 6.....</b>	<b>74</b>
<b>Tabla 7.....</b>	<b>75</b>
<b>Tabla 8.....</b>	<b>75</b>
<b>Tabla 9.....</b>	<b>76</b>
<b>Tabla 10.....</b>	<b>76</b>

## **Primera parte**

### **1. Datos informativos del proyecto**

#### **Nombre de la práctica de intervención o investigación**

Análisis del clima laboral de los funcionarios de Heinert Abogados S.A

#### **Nombre de la institución**

El proyecto se ejecutará en Heinert Abogados S.A

#### **Tema que aborda la experiencia**

El tema que aborda la sistematización de experiencia se ubica en el ámbito de Psicología Organizacional, ya que hace mención a realizar un Análisis del Clima Laboral de los funcionarios de Heinert Abogados S.A.

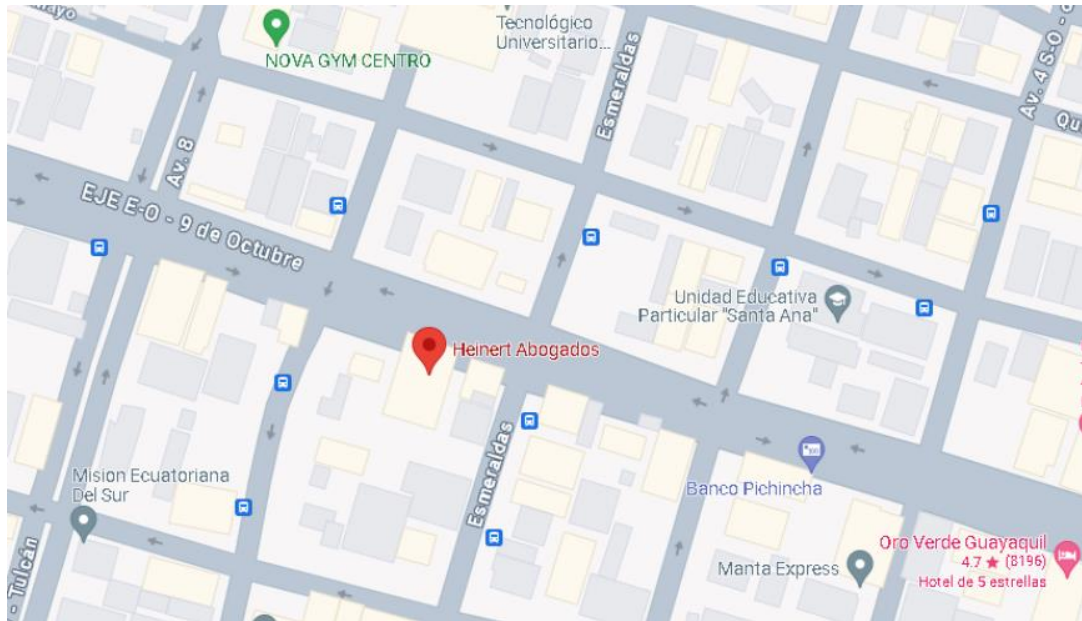
La Psicología Organizacional es definida como la rama de la psicología que se enfoca en el estudio de los fenómenos psicológicos individuales dentro de las organizaciones, y en cómo los procesos organizacionales influyen en las personas (Zepeda, F, 1999).

El clima laboral se refiere a todas aquellas características que ocurren dentro de un ambiente de trabajo que los miembros de una organización experimentan diariamente, por lo cual estas características influyen en sus comportamientos. (Chiavenato, 2019).

#### **Localización**

El presente trabajo que se describe en la sistematización se lleva a cabo en la Av. 9 de Octubre 1911 y Esmeraldas, Edificio Finansur, piso 21, oficina 5, en la ciudad de Guayaquil, tal como se observa en la figura No. 1.

**Figura 1:** Ubicación geográfica de Heinert Abogados S.A.



Fuente: Google Maps, (2024)

## 2. Objetivo

Heinert Abogados S.A es una Defensa Empresarial de carácter propio que forma parte del Estado ecuatoriano desde el año de 1970 que busca defender los intereses de empresas e instituciones, asegurando su integridad mediante un enfoque continuo en la minimización de riesgos legales, sus especialidades son en el área de Derecho Laboral, Derecho Procesal y Derecho Civil. Cuenta con una Sede en la ciudad de Guayaquil. (LinkedIn, 2024).

De modo que la presente sistematización de experiencia tiene como propósito analizar el clima laboral de los funcionarios de Heinert Abogados S.A en la ciudad de Guayaquil.

El clima laboral se define como "un conjunto de atributos del entorno laboral percibidos por los trabajadores, los cuales operan como una fuerza esencial que impacta en sus conductas laborales" (Hodgetts y Altman, 1985).

## 3. Eje de intervención o investigación

El concepto del clima laboral se originó con la Teoría de Campo de Kurt Lewin en el año de 1930; es decir que esta teoría destaca cómo los individuos se relacionan con su ambiente, evaluando lo que sucede a su alrededor y formando juicios sobre su realidad y

comportamiento; por tanto, se estima que el clima laboral surgió a causa del análisis que comprobó que los trabajadores estaban inmersos en un ambiente complejo. (Brunet, 1999).

A partir de entonces, se empezó a estudiar cómo el clima laboral afecta la productividad y satisfacción de los empleados; puesto que, a raíz de estos estudios, surge el interés por introducir el concepto de "clima" en el ámbito laboral, con el objetivo de entender las interacciones entre la organización y el individuo, así como su relación con la motivación del personal y su impacto en la productividad de la empresa (Alvarez, 1992).

El clima laboral es crucial para muchas organizaciones, que se esfuerzan por mejorar constantemente su ambiente de trabajo con el objetivo de aumentar la productividad sin descuidar a su personal (Sumba y Moreno, 2022). Por otra parte, el clima laboral se refiere a las características del entorno de trabajo que los miembros de una empresa experimentan diariamente, y estas características influyen en sus comportamientos (Chiavenato, 2019).

El clima laboral es un suceso que afecta el entorno laboral, incluyendo las relaciones interpersonales, la motivación, la comunicación, la toma de decisiones y la productividad, todos ellos esenciales para el desempeño de las funciones dentro de la organización (López, 2022).

El clima laboral comprende aspectos medibles dentro de una organización que pueden ser percibidos o no por sus miembros y pueden ser considerados favorables o desfavorables dependiendo de la personalidad, principios y valores del equipo de trabajo (Palmar y Calimán 2022).

Según los autores (Pilliguana y Arteaga, 2019) mencionan que el clima laboral influye en cómo un individuo percibe su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción, considerando tanto el entorno humano como físico en el que se desarrolla su labor diaria, lo que afecta la satisfacción del personal y, por ende, la productividad.

Muchas empresas se esfuerzan por alcanzar un clima laboral favorable para sus

empleados; mantener esta orientación puede conducir a alcanzar la satisfacción laboral entre los individuos en la compañía y cumplir con las metas establecidas (Govea y Zúñiga, 2020).

Algunas dimensiones que se presentan en el clima laboral son: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo-desafíos, apoyo-relaciones, cooperación, desempeño, conflicto e identidad. Litwin y Stringer (1968) citado por (Pilacúan, et al., 2023).

La dimensión estructura en el clima laboral representa la percepción de los colaboradores respecto a la distribución laboral, los niveles jerárquicos, las relaciones interpersonales, la secuencia de procedimientos, los trámites administrativos, las limitaciones operativas y los procesos estandarizados necesarios para desempeñar sus funciones, con un énfasis particular en la burocracia laboral. (Amaris, et al., 2022).

De igual manera, explica que la dimensión responsabilidad es la sensación de independencia de los empleados en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo, es decir, la impresión de ser autosuficientes y no tener una doble revisión en sus tareas. (Amaris, et al., 2022).

Para autores como Chung, et al., (2024), la dimensión recompensa está vinculado al nivel de percepción que tienen los colaboradores sobre los beneficios que reciben.

La dimensión riesgo-desafíos se refiere a cómo los empleados perciben la gestión de desafíos y riesgos dentro de la organización, y si los directivos anticipan estos riesgos para mitigar su impacto en el personal; del mismo modo, la dimensión apoyo-relaciones, el cual se centra en las relaciones interpersonales entre los empleados dentro de la organización que llegan a ser evaluadas por los directivos y gerentes, enfocándose en aspectos esenciales como el trato amable y la colaboración. Litwin y Stringer (1968) citado por Moncada Patiño et al., (2021)

Por otro lado, López, et al., (2020) la cooperación es el conocimiento de los empleados

sobre la existencia de un entorno donde tanto los directivos como otros compañeros de trabajo brindan ayuda mutua, destacando la colaboración entre diferentes niveles dentro de la organización.

Para García (2009), citado por Ortiz Moreno, J. D. (2022), el desempeño laboral abarca la percepción del rendimiento a nivel individual y organizacional, la presión por alcanzar resultados, la ponderación del rendimiento frente a las relaciones interpersonales, y el orgullo por los logros de la organización.

En términos de conflictos, según Noboa (2007) citado por Uchofen, G. V. (2023), esta dimensión está estrechamente relacionada con el grado de aceptación que los colaboradores tienen hacia opiniones divergentes y su percepción de los resultados anticipados en relación con las estrategias de gestión y prevención de conflictos.

Finalmente, la identidad se define como el sentimiento de identificación con la organización, que constituye un elemento significativo y apreciado dentro del grupo laboral, en esencia, implica la sensación de tener metas personales alineadas con las metas de la organización. Litwin y Stringer (1968), citado por Moncada Patiño, et al., (2021).

Considerando lo anterior se han llevado a cabo estudios sobre el clima laboral como el caso de la empresa Peruana de Combustibles con 36 trabajadores en la sucursal Chimbote de S.A., donde se concluyó que prevalece un clima laboral positivo. (Aguirre, M. H., 2021)

Así mismo, se realizó un estudio sobre el clima laboral en empresas ecuatorianas fabricantes de carrocerías, donde los resultados indicaron que los empleados se sienten motivados, dando como consecuencia un nivel adecuado. (Pazmay et al., 2020).

En contraste, en un Instituto de Salud Pública en México se encontró que el 50% de la muestra percibió un clima laboral tenso, poco estable y con escasa comunicación, lo que resultó un nivel muy bajo. (Hernández Gracia, et al., 2021).

Del mismo modo, se encontró que en la empresa AGROPAEM S.A.C. en la ciudad de

Chancay, el 53,3% de los trabajadores administrativos percibe un clima laboral desfavorable, ya que no se implementan adecuadamente políticas para mantener un ambiente cálido en términos de recompensa, cooperación, gestión de conflictos e identidad entre los miembros. (Ayala Daga, et al., 2021).

Por último, se realizó un estudio sobre el clima laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Asunción, cuyos resultados mostraron que los colaboradores perciben un ambiente laboral favorable. (Ruíz Díaz Morales, D., 2021)

#### **4. Objeto de la intervención o de la práctica de investigación**

En el presente trabajo se pretende analizar el clima laboral de los funcionarios de Heinert Abogados S.A, el cual se llevará a cabo en un lapso de espacio o tiempo de cuatro meses que comprende desde mayo a septiembre del año 2024, mediante un cuestionario previo para medir el clima laboral de Litwin y Stringer (1968) de los colaboradores de dicha institución.

#### **5. Metodología**

En la presente sistematización, se empleará una investigación de diseño cualitativo con enfoque fenomenológico de tipo descriptivo, en el cual se analizará la variable del clima laboral en una muestra por conveniencia de 10 sujetos, conformada por cinco individuos de género masculino y cinco de género femenino.

La investigación cualitativa se realiza mediante el análisis detallado de la vida de las personas, sus comportamientos, narrativas y movimientos sociales, con el objetivo de fomentar cambios en la sociedad. (de la Roche et al., 2021).

El enfoque fenomenológico es ideal para estudios cualitativos que quieren entender a fondo cómo los participantes perciben una experiencia específica en la que han estado o están directamente involucrados. (Poma, L. S., 2020)

Según Guevara et al., “El objetivo de la investigación descriptiva es entender bien las

situaciones, costumbres y actitudes dominantes al describir con precisión las actividades, objetos, procesos y personas involucradas” (2020, p. 171).

Para evaluar el clima laboral, se utilizará el cuestionario de Litwin y Stringer, el cual abarca nueve dimensiones y contiene 53 ítems con preguntas cerradas. Las dimensiones se distribuyen de la siguiente manera: estructura (10 ítems), responsabilidad (7 ítems), recompensa (6 ítems), riesgo y desafíos (5 ítems), apoyo y relaciones (5 ítems), cooperación (5 ítems), estándares de desempeño (6 ítems), conflicto (5 ítems) e identidad (4 ítems).

Cada dimensión incluirá cuatro opciones de respuesta según la escala de Likert, en el que se puntuarán desde “Muy en desacuerdo” a “Muy de acuerdo” exhibiéndose en la parte superior de la tabla (Litwin y Stringer., 1968) citado por (Mazón J y Padilla C., 2023).

## **6. Preguntas claves**

**Se formulan tres tipos de preguntas:**

### **▪ Preguntas de inicio**

¿Cuáles son los resultados que se espera obtener de esta sistematización de experiencias en la compañía Heinert Abogados S.A?

¿Quiénes serán los colaboradores que se tomen en cuenta para la elaboración de la sistematización en la empresa Heinert Abogados S.A?

¿Qué metodología se utilizarán para recopilar datos y obtener información relevante en la empresa Heinert Abogados S.A?

### **▪ Preguntas interpretativas**

¿Qué obstáculos perciben los empleados en la empresa Heinert Abogados S.A para lograr una cooperación efectiva y como podrían superarse?

¿Cómo perciben los colaboradores en la empresa Heinert Abogados S.A el sentido de

pertenencia dentro de la empresa?

¿Cómo valoran los empleados en la empresa Heinert Abogados S.A el nivel de apoyo emocional que reciben de sus superiores y demás compañeros?

▪ **Preguntas cerradas**

¿El instrumento aplicado fue el apropiado para evaluar las dimensiones del clima laboral en la empresa Heinert Abogados S.A?

¿Los resultados de esta sistematización de experiencias ayudarán a realizar mejoras en el ambiente laboral en la empresa Heinert Abogados S.A.?

¿Se consideraron adecuadamente las diferentes perspectivas de los funcionarios en la evaluación del clima laboral?

## **7. Organización y procesamiento de la información**

Los datos e información utilizada para este trabajo de sistematización se recopilaron en 3 etapas, que abarcan desde la obtención del permiso para realizar la investigación, hasta la recopilación y el análisis de los datos.

**Primera etapa:** Se llevó a cabo una reunión con el gerente de Heinert Abogados S.A. con el fin de gestionar la autorización necesaria para la implementación del proyecto de sistematización de experiencias en la institución, tras esta reunión, el gerente delegó la coordinación del proyecto a su asistente de gerencia, quien asumió la gestión operativa una vez que se le expusieron detalladamente los objetivos, las actividades a desarrollar y el propósito del estudio. Posteriormente, el director de la carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana, Msc. Orlando Bustamante Ruiz, emitió una carta oficial de autorización, la cual fue entregada a la empresa para formalizar la aprobación del proyecto de titulación, como consecuencia de este proceso, se estableció el tema de la sistematización de experiencias bajo el título “Análisis del clima laboral de los funcionarios de Heinert Abogados S.A.” en el cual se organizó una reunión con el tutor

académico asignado, quien proporcionó los lineamientos estructurales para la elaboración del trabajo de titulación para proceder a la redacción de la primera parte del documento, realizando su respectiva revisión y corrección, incluyendo los datos informativos y los objetivos del proyecto. Finalmente, se acudió a Heinert Abogados S.A. para entregar el documento de autorización original y, con ello, continuar con el desarrollo del proceso de sistematización de experiencias. (Ver anexo 1, 2, 3).

**Segunda etapa:** Continuando con nuestro trabajo se realizó la búsqueda de información a través de artículos científicos, textos y otras fuentes académicas, durante cada reunión, nuestro tutor realizó las correcciones necesarias al avance de nuestra sistematización, asegurando la calidad del trabajo, de igual manera, se socializó con el tutor la técnica más adecuada para la investigación, decidiendo implementar el cuestionario de Litwin y Stringer (1968). Para emplear este cuestionario se solicitó un consentimiento informado, el cual debía ser firmado, por lo que tuvimos que asistir de manera presencial para obtener la autorización correspondiente, posteriormente, se aplicó el cuestionario a los 10 colaboradores de Heinert Abogados S.A, conformados por 5 mujeres y 5 hombres, con la finalidad de medir el clima laboral dentro de la empresa, este cuestionario fue administrado de manera online por medio de la plataforma Google Forms para determinar la puntuación y visualizar los gráficos de mejor manera. (Ver anexo 4, 5, 6, 7, 8).

**Tercera etapa:** En esta última etapa, se procedió con la elaboración y revisión de la siguiente parte del trabajo de sistematización, la cual incluyó la recopilación y análisis de los datos pertinentes; en esta parte, se incorporó información relevante que justifica la realización de la sistematización de experiencias, detallando de esta manera los resultados obtenidos, así como las conclusiones y recomendaciones del análisis. Finalmente, nuestro tutor asignado realizó las correcciones pertinentes en cuanto a la segunda parte del trabajo para la aprobación del mismo. (Ver anexo 9, 10, 11, 12).

## **8. Análisis de la información**

El cuestionario de Litwin y Stringer fue aplicado a 10 funcionarios de la compañía Heinert Abogados S.A con el objetivo de medir el clima laboral dentro de la empresa, facilitando de esta manera la recopilación de datos.

En cuanto a los resultados, se procesó la información de cada sujeto de forma individual, evidenciando lo siguiente:

En el caso del sujeto 1 se observó una puntuación en la dimensión estructura de 2.5 lo que indica un valor categorizado como regular en la percepción del clima laboral, en la dimensión responsabilidad, la puntuación fue de 2.71 siendo esto categorizado como regular en el clima laboral, al mismo tiempo, en las dimensiones recompensa, riesgos/desafíos, cooperación, estándares de desempeño, conflicto e identidad se obtuvo una puntuación de 3.0 en cada una, manteniéndose dentro de la categoría regular en el clima laboral, respecto a la dimensión apoyo/relaciones, ésta registró una puntuación de 2.8, la cual también es considerada como regular. El promedio general de todas las dimensiones evaluadas es de 2.89, lo que se traduce en un clima general regular de manera individual. (Ver gráfico 1, tabla 1).

En cuanto al sujeto 2, se observó una puntuación en la dimensión estructura de 2.6, en la dimensión responsabilidad fue de 2.57, por otro lado, en la dimensión recompensa un valor de 3, en la dimensión riesgos/desafíos una puntuación de 2.8, en la dimensión apoyo/relaciones un valor de 2,6, mientras que en la dimensión cooperación una puntuación de 3 dando como resultado regular en el clima laboral en todas las dimensiones ya mencionadas, por otra parte en la dimensión estándares de desempeño un valor de 3.16 considerada como criterio deficiente, en las dimensiones conflicto con un total de 2.8 e identidad con un valor de 2.75 teniendo como resultado regular en el clima laboral, todas las dimensiones se vinculan entre sí, formando un total de 2.81 que equivale a un clima general regular de manera individual. (Ver gráfico 2, tabla 2).

Por otro lado en el sujeto 3, se observó en la dimensión estructura una puntuación de 2.8, así como también en la dimensión responsabilidad un valor de 2.57 dando como respuesta al criterio regular, en la dimensión recompensa un total de 3.33 siendo este deficiente en el clima laboral, por otra parte, en las dimensiones riesgos/desafíos se puntúa 2.8 y en apoyo/relaciones un 3 estableciendo un resultado regular para ambas dimensiones, en la dimensión cooperación se presenta una calificación de 3.2 dando como resultado deficiente, mientras que en la dimensión estándares de desempeño cuenta con una puntuación de 2.83, en la dimensión conflicto un valor de 3 y por último en la dimensión identidad un total de 2.5, siendo estos de criterio regular. Una vez sumado tenemos como resultado final un total de 2.89, lo que traduce como un clima general regular de manera individual. (Ver gráfico 3, tabla 3).

En el caso del sujeto 4, la dimensión estructura tuvo una puntuación de 3.3 siendo esto deficiente en el clima laboral, de igual manera, la dimensión responsabilidad obtiene un valor de 3.14 lo que corresponde a deficiente en el clima laboral, sin embargo, en la dimensión recompensa obtiene 2.5, estableciendo un resultado regular en el clima laboral, en cuanto a la dimensión riesgos/desafíos el sujeto obtiene una calificación de 3.2 siendo esto deficiente en el clima laboral, no obstante, en la dimensión apoyo/relaciones la puntuación es de 2.6 dando como resultado regular en el clima laboral, mientras que en las dimensiones cooperación con una puntuación de 3.2 y estándares de desempeño con 3.33 corresponden a deficiente en el clima laboral, así mismo, en dimensiones como conflicto con 2.8 e identidad con 2.75 corresponden a regular en el clima laboral. Sumando todas estas dimensiones, el sujeto 4 tiene como promedio general 2.98 lo que equivale a un clima general regular de manera individual. (Ver gráfico 4, tabla 4).

Por otro lado, el sujeto 5 en las dimensiones estructura con un valor de 2.8 responsabilidad, recompensa con un valor de 3 riesgos/desafíos con 2.6 apoyo/relaciones con 2.2 y finalmente, estándares de desempeño con 3 corresponden a regular en el clima

laboral, mientras que conflicto con una puntuación de 3.2 corresponde a deficiente en el clima laboral, y, posteriormente la dimensión identidad con un valor de 2.5 pertenece a regular en el clima laboral. El promedio general de las dimensiones anteriormente evaluadas es de 2.74 lo que corresponde a un clima general regular de manera individual. (Ver gráfico 5, tabla 5).

En el caso del participante del sujeto 6 en la dimensión estructura obtuvo una puntuación de 3.2 el cual equivale a deficiente en el clima laboral, mientras que en las dimensiones de responsabilidad con 2.71 recompensa con un valor de 3 riesgos/desafíos con 2.2 y apoyo/relaciones con una calificación de 2.8 corresponden a regular en el clima laboral, al contrario, dimensiones como cooperación con un valor de 3.6 estándares de desempeño con 3.16 conflicto con una puntuación de 3.2 y finalmente identidad con un valor de 3.25 corresponden a deficiente en el clima laboral. Todas estas dimensiones establecen un total de 3.01 aproximando un clima general deficiente de manera individual. (Ver gráfico 6, tabla 6).

En cuanto al participante del sujeto 7 en las dimensiones estructura con un valor de 2.6 responsabilidad con una puntuación de 2 recompensa con una calificación de 2.5 y riesgos/desafíos con un valor de 2.2 corresponden a regular en el clima laboral, de igual manera, dimensiones como apoyo/relaciones con un valor de 2.4 cooperación con un valor de 2.6 estándares de desempeño con una valor de 2.83 conflicto con una calificación de 2.4 y posteriormente identidad con un valor de 2.25 corresponden a regular en el clima laboral. En definitiva, todas estas dimensiones establecen un total de 2.42 el cual da como resultado un clima general regular de manera individual. (Ver gráfico 7, tabla 7).

En el caso del sujeto 8 en dimensiones como estructura y responsabilidad, ambas con una puntuación de 3 corresponden a regular en el clima laboral, mientras que recompensa con un valor de 3.33 y riesgos/desafíos con un valor de 3.2 corresponden a deficiente en el clima laboral, en la dimensión apoyo/relaciones la calificación que obtuvo el sujeto fue de

2.6 siendo esto regular en el clima laboral, finalmente, en dimensiones como cooperación con 3.2 estándares de desempeño con 3.33 conflicto con 3.4 e identidad con un valor de 3.25 dan como resultado deficiente en el clima laboral. Todas estas dimensiones dan como promedio general 3.15 el cual equivale a un clima general deficiente de manera individual. (Ver gráfico 8, tabla 8).

Por otra parte, la participación del sujeto 9 en la dimensión estructura obtuvo un resultado de 3.2 siendo esto deficiente en el clima laboral, mientras que en las dimensiones de responsabilidad con un valor de 3, recompensa con un valor de 2.83, riesgos/desafíos con 2.8, apoyo/relaciones con un valor de 2.6 y cooperación con un valor de 2.8 dan como resultado regular en el clima laboral, mientras que en la dimensión estándares de desempeño la puntuación fue de 3.16 el cual corresponde a deficiente en el clima laboral, por otro lado, en la dimensión conflicto el valor que se obtuvo fue de 2.2 dando como resultado regular en el clima laboral, finalmente, en la dimensión identidad la puntuación fue de 3.25 siendo esto deficiente en el clima laboral. El promedio general de las dimensiones evaluadas da como resultado 2.87 lo que se traduce en un clima general regular de manera individual. (Ver gráfico 9, tabla 9).

Finalmente, la participación del sujeto 10 obtiene como resultado 3.3 en la dimensión estructura, mientras que en dimensiones como responsabilidad con un valor de 2.86, recompensa con un valor de 3, riesgos/desafíos con un valor de 2.8 y apoyo/relaciones con un valor de 3, corresponden a regular en el clima laboral, de igual manera, dimensiones como cooperación con un valor de 3.4, estándares de desempeño con 3.33, conflicto con 3.4 e identidad con un valor de 4 dan como resultado deficiente en el clima laboral. El promedio general de las dimensiones evaluadas es de 3.23, lo cual indica un clima general deficiente de manera individual. (Ver gráfico 10, tabla 10).

De acuerdo con lo previamente expuesto y con base en los resultados obtenidos, se puede concluir que 7 sujetos de la empresa Heinert Abogados S.A. presentan un clima

laboral clasificado como regular, asimismo, se identificó que 3 sujetos de la misma empresa obtuvieron resultados que indican un clima laboral deficiente. En este contexto, se puede deducir que el clima laboral en la empresa no alcanza niveles óptimos.

## **Segunda Parte**

### **1. Justificación**

Las organizaciones juegan un papel esencial en el mundo actual, ya que se han convertido en un tema de gran relevancia. Los empleados consideran su lugar de trabajo como un espacio vital, dado el tiempo significativo que pasan allí interactuando con sus colegas. Por lo tanto, es importante considerar los aspectos psicológicos que puedan influir en el desempeño, la conducta y el comportamiento de los empleados, para así alcanzar los objetivos establecidos.

La presente sistematización tiene como fin hacer un análisis del clima laboral en la empresa Heinert Abogados S.A.

Según Aguirre, M. (2021), el clima laboral y la satisfacción laboral son factores críticos para el desarrollo y la expansión de una empresa. La relación entre estos aspectos puede ser determinante para el desempeño exitoso de la organización o, por el contrario, para su eventual fracaso.

El concepto de Clima Laboral hace referencia al entorno socio-técnico compartido por el personal para el desempeño de sus funciones. La calidad de este clima se evalúa a través de la satisfacción laboral, la cual incide en la optimización y sostenimiento de indicadores productivos como el rendimiento y la atención dentro de las organizaciones. (de Castro Hidalgo et al., 2020).

En la compañía Heinert Abogados S.A. en la ciudad de Guayaquil, se lleva a cabo un proceso de retroalimentación positiva dirigido a los colaboradores con el objetivo de

optimizar y ajustar su conducta, este proceso también permite la identificación y asignación estratégica de habilidades y competencias individuales en distintos roles laborales.

El presente estudio, tiene como propósito analizar el clima laboral en la empresa Heinert Abogados S.A mediante un enfoque cualitativo, en el cual se aplicará una técnica de recolección de datos, como el cuestionario de Litwin y Stringer (1968), para obtener la información completa.

Se realizó un estudio sobre el clima laboral en una empresa Peruana de Combustibles S.A. sucursal Chimbote, cuyos resultados demostraron que se establece una relación entre el clima Laboral y la satisfacción laboral desde la perspectiva de los empleados administrativos y operativos de la institución, donde la correlación entre estas variables es de tipo positiva y moderada. (Aguirre, M. 2021).

De igual manera, se realizó un estudio en una empresa del sector retail de mejoramiento del hogar en la ciudad de Huancayo, dónde la variable Clima Laboral está constituida por cinco dimensiones, las cuales, por unanimidad, se hallan en un nivel favorable. En términos generales, esta variable se presenta como favorable en la organización, con una representación del 55.4%. (Ortega Bautista, et al., 2021).

## **2. Caracterización de los beneficiarios**

Los beneficiarios del presente trabajo son 10 sujetos, los cuales están distribuidos equitativamente en 5 mujeres y 5 hombres, con un rango de edad cercano de 20 a 50 años, quienes actualmente se encuentran laborando en la compañía de Heinert Abogados S.A. Los sujetos ocupan diversas posiciones dentro de la organización, que incluyen los roles de Gerente general, Asistentes legales y Asistentes de Gerencia.

## **3. Interpretación**

La presente sistematización tuvo como objetivo principal realizar un análisis del clima

laboral en la empresa Heinert Abogados S.A., utilizando para ello el instrumento de Litwin y Stringer (1968). Los resultados obtenidos revelaron que 7 de los 10 sujetos evaluados presentaron una puntuación general del clima laboral clasificada como regular, mientras que 3 sujetos obtuvieron un puntaje que indica un clima laboral deficiente, comparando estos resultados con el estudio de (Fernández, et al., 2022), realizado en una empresa del sector logístico en Colombia, se reportaron resultados desfavorables en cuanto al clima laboral; en contraste, el estudio realizado por Pineda, C.J. (2022) en la empresa Ferretería Los Pinos en Honduras, se identificó un clima laboral clasificado como bueno.

En consecuencia, podemos concluir que el estudio realizado en la sistematización tiene estudios diferentes con otras investigaciones que han analizado la misma variable de clima laboral.

#### **4. Principales logros del aprendizaje**

**• ¿Cuáles fueron las lecciones aprendidas? ¿Qué es lo que se aprendió con el proyecto o práctica de investigación? ¿Cómo aportó mi formación académica a entender las prácticas psicosociales desde distintos ámbitos de intervención? Se describen las experiencias positivas y negativas. Finalmente se propone alternativas para situaciones similares. ¿Qué se haría igual? ¿Qué cambiaría?**

Durante la ejecución de esta sistematización de experiencias, adquirimos habilidades esenciales para el trabajo en equipo, lo cual nos permitió cumplir de manera eficiente con todos los objetivos planteados en este proyecto, promoviendo una comunicación muy efectiva. Adicionalmente, elaboramos un cronograma de actividades que facilitó la organización y ejecución de las tareas.

En cuanto a la práctica investigativa, constatamos que el ambiente laboral en una empresa como Heinert Abogados S.A. es un factor determinante para el bienestar de los

colaboradores, resaltando dimensiones como identidad, estándares de desempeño, entre otros. La aplicación del cuestionario de Litwin y Stringer fue instrumental para identificar áreas clave, las cuales fueron analizadas e interpretadas mediante herramientas estadísticas.

Basándonos en nuestra formación académica, pudimos abordar el análisis del clima laboral considerando una variedad de factores que influyen en el comportamiento de los empleados. El conocimiento teórico adquirido nos permitió seleccionar e interpretar eficazmente los resultados del cuestionario. Entre las experiencias positivas, destacamos la validación del cuestionario como una herramienta eficaz para captar la percepción de los empleados, contribuyendo a una mayor transparencia dentro de la empresa. No obstante, enfrentamos una experiencia negativa cuando uno de los empleados mostró resistencia inicial a participar en el cuestionario, lo que pudo haber influido en los resultados.

Para situaciones futuras se sugiere involucrar a los empleados desde un inicio, explicándoles la importancia de su participación y su sinceridad al momento de realizar algún tipo de cuestionario. Se mantendría el uso del cuestionario, ya que es una herramienta principal para medir el clima laboral.

**• ¿Qué productos generó el proyecto de intervención o la práctica de investigación?**

Uno de los principales productos fue la recopilación y el análisis de los datos, en donde se presentaron los resultados sobre la percepción del clima laboral a través de un cuestionario diseñado para los colaboradores. Además, se generaron diarios de campo, recomendaciones, entre otros documentos que fueron presentados a lo largo de este periodo, lo que contribuyó a la entrega eficaz del proyecto.

**• ¿Cuáles objetivos de los que se plantearon se lograron? ¿Cuáles no? ¿Por qué?**

El objetivo principal de este trabajo fue analizar el clima laboral de los funcionarios de Heinert Abogados S.A, el cual se logró a través de la utilización del cuestionario de Litwin y Stringer que arrojó resultados enriquecedores, destacando que el clima laboral en la

empresa se ubica en la categoría de regular, del mismo modo que los objetivos específicos, los cuales fueron alcanzados de manera satisfactoria.

**• ¿Identificaron elementos de riesgo en algún momento de la experiencia con el proyecto de intervención o de investigación?**

No se identificó ningún tipo de riesgo durante la elaboración de esta sistematización de experiencia, ya que todo el proceso se llevó a cabo de una manera ordenada.

**• ¿Qué elementos innovadores identifican en la experiencia?**

Nosotras implementamos el cuestionario a través de la plataforma digital Google Forms, lo que facilitó la recolección de datos gracias a su precisión y rapidez.

**• ¿Qué impactos tienen esos elementos innovadores para los grupos poblacionales con cuales se trabajó o para el grupo de investigación?**

En base a lo anteriormente expuesto, se puede señalar que, al utilizar esta tecnología, el 30% de la población comprendida entre los 40 y 50 años de edad experimentó dificultades al interactuar con la plataforma, no obstante, se les brindó asistencia para adaptarse a esta modalidad. Por otro lado, esta tecnología avanzada nos permitió obtener datos precisos, los cuales facilitaron la identificación de las áreas a mejorar.

**• ¿Qué impacto a nivel de la salud mental se evidencio como consecuencia del proyecto o para los beneficiarios de la investigación?**

Los resultados obtenidos a través del cuestionario permitieron medir el clima laboral de los empleados, lo cual tiene un impacto significativo en su salud mental al reducir los niveles de estrés y elevar la satisfacción laboral, esto, a su vez, puede influir positivamente en su motivación y, sobre todo, contribuir a la creación de un ambiente laboral más saludable y de apoyo.

## **5. Conclusiones y Recomendaciones**

La evaluación realizada en la empresa Heinert Abogados S.A revela que la mayoría de los sujetos perciben un clima laboral categorizado como regular. No obstante, aunque el promedio general de las evaluaciones refleja un clima laboral regular, tres sujetos indicaron percepciones deficientes, el cual evidencia una discrepancia notable entre las experiencias individuales del ambiente laboral en la empresa. Los resultados del análisis subrayan la necesidad de implementar medidas de mejora, tales como programas de bienestar y capacitación, además de un feedback constante.

Se recomienda establecer un sistema de evaluación continua mediante la administración de cuestionarios periódicos para monitorear el clima laboral de la empresa, esto permitirá identificar problemas de manera oportuna y abordar áreas que requieran atención. Además, es fundamental que cuenten con un feedback, ya que de esta manera se podrá maximizar las fortalezas y promover el desarrollo profesional de los sujetos. Asimismo, se sugiere la introducción de estrategias que incluyan programas de bienestar y capacitaciones específicas para fortalecer el ambiente laboral. Finalmente, se debe integrar a los sujetos en el desarrollo de las estrategias de mejora para asegurar que las soluciones sean más efectivas y adecuadas a sus necesidades.

## **6. Referencias Bibliográficas**

Aguirre, M. H. (2021). Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en una empresa de hidrocarburos. *Revista ciencia y tecnología*, 17(4), 91-103.

Beltrán Zambrano, D. P. (2018). *Diagnóstico del Clima Organizacional de la Empresa Electro Instalaciones A&A y una Propuesta de Plan de Mejora (Bachelor's thesis, Univesidad del Azuay)*.

Briones-Jácome, I. E. (2020). Psicología organizacional en tiempos de la pandemia COVID-19. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 26-34.

de la Roche, M. M., Estupiñán, A. M. V., & Pulido, M. A. (2021).

Características e importancia de la metodología cualitativa en la investigación científica. *Revista Semillas del Saber*, 1(1), 18-27.

Fernández, M. P., Ramírez, J., Carbonell, C. G., & Bustamante, G. P. (2022).

Clima organizacional durante la pospandemia: Estudio del área administrativa en una empresa del sector logístico. *SUMMA*, 4(2), 1-13.

González, A., & Martínez, R. (2018). "El enfoque humanista en la gestión

organizacional: Una revisión crítica". *Revista de Administración y Recursos Humanos*, 25(3), 78-92.

López, M., & Sánchez, A. (2019). "Perspectivas contemporáneas del enfoque

humanista en la gestión organizacional". *Revista de Psicología Organizacional*, 15(2), 34-48.

López Neira, A. A. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral:*

*Propuesta metodológica para la Universidad politécnica salesiana sede Guayaquil* (Master's thesis).

Meneses Castillo, C. D., & Mejía Mero, S. A. (2022). La influencia del clima

laboral en la motivación del personal administrativo de una empresa de Guayaquil.

Mendoza Restrepo, L. V. (2022). Clima Organizacional en empresas

latinoamericanas. Una revisión temática entre los años 2015 a 2021.

Mazón Ayala, J. S. (2023). *Influencia del clima laboral en el desarrollo del*

*estrés en los empleados de negocios de comida rápida, ubicados en el sector sur oriental de la ciudad de Quito, en el periodo febrero–julio 2023* (Bachelor's thesis).

Ñique Nuñez, R. P. (2018). Clima laboral y su relación con la satisfacción del

personal de la institución educativa ADEU deportivo SAC. Chiclayo, 2016.

Ortiz Moreno, J. D. (2022). Diagnóstico de clima organizacional y propuesta de plan de acción para Coral Hipermercados Cía. Ltda., Filial Mall del Ríó (Bachelor's thesis, Universidad del Azuay).

Ortega Bautista, E. L., & Zamudio Huaman, A. D. P. (2021). Relación entre compromiso organizacional y clima laboral en una empresa del sector retail de mejoramiento del hogar.

Poma, L. S. (2020). Método de investigación fenomenológico. Los métodos de investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación.

Palmar, L., & Caliman, A. (2022). Clima organizacional y calidad de servicio desde el principio de la fraternidad. *Negotium: revista de ciencias gerenciales*, 18(52), 5-18.

Pineda, C. J. (2022). Estudio del clima organizacional de Ferretería Los Pinos ubicada en Siguatepeque, Honduras (Doctoral dissertation, Zamorano: Escuela Agrícola Panamericana, 2022).

Rueda Martel, U. S. (2020). Propuesta de mejora basado en el clima organizacional de la empresa Gamma Medica Servicios Medicos-Lima 2017.

Uchofen Soto, G. V. (2023). Clima laboral, basado en la teoría de Litwin y Stringer, en los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres filial norte, Pimentel, marzo 2019.

Valle, A., Manrique, L., & Revilla, D. (2022). La investigación descriptiva con enfoque cualitativo en educación.

## 7. Anexos

### Cuestionario de Litwin y Stringer (1968) para medir el clima laboral de los funcionarios de Heinert Abogados S.A

## Cuestionario de Clima Laboral

A continuación, se presenta la encuesta de clima laboral basada en el cuestionario de Litwin y Stringer.

Para cada dimensión tendrá cuatro opciones de respuesta relacionadas con la escala de Likert: Muy en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo y muy de acuerdo, las cuales aparecerán en cada una de las preguntas. Para validar su respuesta se tendrá en cuenta la selección de cada enunciado según la opción de respuesta que más refleje la percepción que usted tiene de su contexto laboral.

hilarymaldonado10@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)



 No compartido

\* Indica que la pregunta es obligatoria

Seleccione su género \*

- Masculino
- Femenino

Seleccione su edad \*

- 20-30 años
- 30-40 años
- 40-50 años

Seleccione su cargo \*

- Gerente general
- Asistente de gerencia
- Asistente legal

## ESTRUCTURA

---

1. En esta organización las tareas están claramente definidas \*

- Muy en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - De acuerdo
  - Muy de acuerdo
- 

2. En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

3. En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones \*

- Muy en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - De acuerdo
  - Muy de acuerdo
- 

4. Conozco claramente las políticas de esta organización \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

5. Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización \*

- Muy en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - De acuerdo
  - Muy de acuerdo
- 

6. En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

7. El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta) \*

- Muy en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - De acuerdo
  - Muy de acuerdo
- 

8. Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

9. En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

10. Nuestra jefatura muestra interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

## **RESPONSABILIDAD**

11. No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

12. Nuestra jefatura le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con ellos \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

13. Mis superiores sólo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo \*  
soy responsable por el trabajo realizado

- Muy en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - De acuerdo
  - Muy de acuerdo
- 

14. En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer \*  
las cosas por mí mismo

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

15. Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por \*  
sí mismas

- Muy en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - De acuerdo
  - Muy de acuerdo
- 

16. En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran \*  
cantidad de excusas

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

17. En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

---

## RECOMPENSA

---

18. En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

19. Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mayores que las amenazas y críticas \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

---

20. Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

21. En esta organización hay muchísima crítica \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

22. En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

23. Cuando cometo un error me sancionan \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

## **RIESGO Y DESAFÍOS**

24. La filosofía de nuestra jefatura es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

25. Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

26. En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

27. La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

28. Aquí la jefatura se arriesga por una buena idea \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

## APOYO Y RELACIONES

29. Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa \*

- Muy en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - De acuerdo
  - Muy de acuerdo
- 

30. Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

31. Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización \*

- Muy en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - De acuerdo
  - Muy de acuerdo
- 

32. Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

33. Las relaciones Jefatura – Trabajador tienden a ser agradables \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

---

## COOPERACIÓN

---

34. En esta organización se exige un rendimiento bastante alto \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

35. La Jefatura piensa que todo trabajo se puede mejorar \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

---

36. En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

37. La Jefatura piensa que si las personas están contentas la productividad marchará bien \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

38. Aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

#### **ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO**

39. Me siento orgulloso de mi desempeño \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

40. Si me equivoco, las cosas van mal para mis superiores \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

41. En esta organización la gerencia habla acerca de mis aspiraciones dentro de la organización \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

42. Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

43. Mi jefe y mis compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

44. La filosofía de nuestra jefatura enfatiza el factor humano (cómo se sienten las personas, etc.) \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

## CONFLICTO

45. En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

46. La actitud de nuestra jefatura es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

47. La Jefatura siempre busca estimular las discusiones abiertas entre individuos \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

48. Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

49. Lo más importante en la organización es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

---

## IDENTIDAD

---

50. La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta organización \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

51. Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

---

52. Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la compañía \*


- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

53. En esta organización cada cual se preocupa de sus propios intereses \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

## Diarios de campo


### Anexo 1

 <b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA ECUADOR</b>	<b>PROCESO DE TITULACION CARRERA DE PSICOLOGÍA</b>
--	--

# REGISTRO DIARIO

<b>Autores</b>	Emily Durán Laje Hilary Maldonado Alvarez
<b>Fecha</b>	21/05/2024
<b>Proyecto/ Área</b>	Sistematización de Experiencia: “Análisis del Clima Laboral de los funcionarios de Heinert Abogados S.A
<b>Descripción de la actividad</b>	Se llevó a cabo la reunión con el jefe de la empresa, quien más tarde nos derivó con su asistente de gerencia que estaría a cargo de todo el proceso del trabajo en donde se le explicó los objetivos, la actividad a realizar y la finalidad de nuestro trabajo de titulación.
<b>Personas que intervinieron</b>	Felipe Heinert, Jefe de Heinert Abogados S.A Maria Teresa Moncayo, Asistente de Gerencia. Emily Durán Laje, estudiante. Hilary Maldonado Alvarez, estudiante.
<b>Lugar- Espacio</b>	Avda. 9 de Octubre 1911 y Esmeraldas, Edificio Finansur, piso 21, oficina 5, en la ciudad de Guayaquil.
<b>Observaciones</b>	Se obtiene el permiso de la empresa y se procede a realizar una carta por parte del director de carrera Msc. Orlando Bustamente.


## Anexo 2

 <b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA ECUADOR</b>	<b>PROCESO DE TITULACION CARRERA DE PSICOLOGÍA</b>
--	--

### REGISTRO DIARIO

<b>Autores</b>	Emily Durán Laje Hilary Maldonado Alvarez
<b>Fecha</b>	6/06/2024
<b>Proyecto/ Área</b>	Sistematización de Experiencia: “Análisis del Clima Laboral de los funcionarios de Heinert Abogados S.A
<b>Descripción de la actividad</b>	Fue la realización de la carta respectiva para entregarle a la asistente de gerencia otorgando el permiso como evidencia.
<b>Personas que intervinieron</b>	Cinthya Sesme, maestra encargada de la primera fase del trabajo de titulación. Emily Durán Laje, estudiante. Hilary Maldonado Alvarez, estudiante.
<b>Lugar- Espacio</b>	Sala de reuniones virtual por zoom.
<b>Observaciones</b>	La reunión se realizó de manera organizada.

### Anexo 3

 <b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA ECUADOR</b>	<b>PROCESO DE TITULACION CARRERA DE PSICOLOGÍA</b>
--	--

## REGISTRO DIARIO

<b>Autores</b>	Emily Durán Laje Hilary Maldonado Alvarez
<b>Fecha</b>	13/06/2024
<b>Proyecto/ Área</b>	Sistematización de Experiencia: “Análisis del Clima Laboral de los funcionarios de Heinert Abogados S.A
<b>Descripción de la actividad</b>	Tuvimos la primera reunión con nuestro tutor asignado para el trabajo de sistematización, en donde nos explicó el proceso paso a paso para realizar dicho trabajo, también nos mostró unos videos para poderlo realizar correctamente y no cometer errores.
<b>Personas que intervinieron</b>	Msc. Fabricio Escorza, tutor asignado. Emily Durán Laje, estudiante. Hilary Maldonado Alvarez, estudiante.
<b>Lugar- Espacio</b>	El salón de clases, Universidad Politécnica Salesiana.
<b>Observaciones</b>	La reunión se realizó en el lapso de 1 hora.


## Anexo 4

 <b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA ECUADOR</b>	<b>PROCESO DE TITULACION CARRERA DE PSICOLOGÍA</b>
--	--

### REGISTRO DIARIO

<b>Autores</b>	Emily Durán Laje Hilary Maldonado Alvarez
<b>Fecha</b>	20/06/2024
<b>Proyecto/ Área</b>	Sistematización de Experiencia: “Análisis del Clima Laboral de los funcionarios de Heinert Abogados S.A
<b>Descripción de la actividad</b>	Revisión y corrección de la primera parte del trabajo de sistematización: Datos informativos Objetivo También nos facilitó un modelo para empezar a realizar los diarios de campo e ir redactando las actividades que vayamos haciendo.
<b>Personas que intervinieron</b>	Msc. Fabricio Escorza, tutor asignado. Emily Durán Laje, estudiante. Hilary Maldonado Alvarez, estudiante.
<b>Lugar- Espacio</b>	Salón de clases, Universidad Politécnica Salesiana
<b>Observaciones</b>	Ninguna


## Anexo 5

 <b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA ECUADOR</b>	<b>PROCESO DE TITULACION CARRERA DE PSICOLOGÍA</b>
--	--

### REGISTRO DIARIO

<b>Autores</b>	Emily Durán Laje Hilary Maldonado Alvarez
<b>Fecha</b>	21/06/2024
<b>Proyecto/ Área</b>	Sistematización de Experiencia: “Análisis del Clima Laboral de los funcionarios de Heinert Abogados S.A
<b>Descripción de la actividad</b>	Fuimos a la empresa Heinert Abogados S.A para hacer la entrega del permiso y obteniendo la aprobación formal del mismo.
<b>Personas que intervinieron</b>	Maria Teresa Moncayo, Asistente de Gerencia. Emily Durán Laje, estudiante. Hilary Maldonado Alvarez, estudiante.
<b>Lugar- Espacio</b>	Avda. 9 de Octubre 1911 y Esmeraldas, Edificio Finansur, piso 21, oficina 5, en la ciudad de Guayaquil
<b>Observaciones</b>	Los funcionarios fueron muy amables y la asistente de gerencia nos recibió el permiso.

## Anexo 6

 <b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA ECUADOR</b>	<b>PROCESO DE TITULACION CARRERA DE PSICOLOGÍA</b>
--	--

# REGISTRO DIARIO

<b>Autores</b>	Emily Durán Laje Hilary Maldonado Alvarez
<b>Fecha</b>	27/06/2024
<b>Proyecto/ Área</b>	Sistematización de Experiencia: “Análisis del Clima Laboral de los funcionarios de Heinert Abogados S.A
<b>Descripción de la actividad</b>	Se realizó una revisión y corrección del eje de intervención, seguida de una explicación de la siguiente fase del trabajo de sistematización. De igual manera, nos proporcionaron herramientas para localizar citas relevantes a nuestra variable, con el fin de facilitar el proceso de búsqueda.
<b>Personas que intervinieron</b>	Msc. Fabricio Escorza, tutor asignado. Emily Durán Laje, estudiante. Hilary Maldonado Alvarez, estudiante.
<b>Lugar- Espacio</b>	Salón de clases, Universidad Politécnica Salesiana
<b>Observaciones</b>	Ninguna.


## Anexo 7

 <b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA ECUADOR</b>	<b>PROCESO DE TITULACION CARRERA DE PSICOLOGÍA</b>
--	--

# REGISTRO DIARIO

<b>Autores</b>	Emily Durán Laje Hilary Maldonado Alvarez
<b>Fecha</b>	11/07/2024
<b>Proyecto/ Área</b>	Sistematización de Experiencia: “Análisis del Clima Laboral de los funcionarios de Heinert Abogados S.A
<b>Descripción de la actividad</b>	El tutor asignado nos brindó una explicación detallada sobre la metodología y las preguntas claves que tendríamos que agregar en nuestro trabajo de sistematización. Por otra parte, se le comentó sobre el cuestionario elegido para medir la variable de nuestro trabajo y las dimensiones que abarcaba.
<b>Personas que intervinieron</b>	Msc. Fabricio Escorza, tutor asignado. Emily Durán Laje, estudiante. Hilary Maldonado Alvarez, estudiante.
<b>Lugar- Espacio</b>	Salón de clases, Universidad Politécnica Salesiana
<b>Observaciones</b>	Ninguna.


## Anexo 8

 <b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA ECUADOR</b>	<b>PROCESO DE TITULACION CARRERA DE PSICOLOGÍA</b>
--	--

# REGISTRO DIARIO

<b>Autores</b>	Emily Durán Laje Hilary Maldonado Alvarez
<b>Fecha</b>	25/07/2024
<b>Proyecto/ Área</b>	Sistematización de Experiencia: “Análisis del Clima Laboral de los funcionarios de Heinert Abogados S.A
<b>Descripción de la actividad</b>	El tutor nos proporcionó una retroalimentación junto con una explicación detallada de los últimos puntos a abordar para la finalización de la primera fase de nuestro trabajo de sistematización.
<b>Personas que intervinieron</b>	Msc. Fabricio Escorza, tutor asignado. Emily Durán Laje, estudiante. Hilary Maldonado Alvarez, estudiante.
<b>Lugar- Espacio</b>	Salón de clases, Universidad Politécnica Salesiana
<b>Observaciones</b>	Ninguna.


## Anexo 9

 <b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA ECUADOR</b>	<b>PROCESO DE TITULACION CARRERA DE PSICOLOGÍA</b>
--	--

# REGISTRO DIARIO

<b>Autores</b>	Emily Durán Laje Hilary Maldonado Alvarez
<b>Fecha</b>	01/08/2024
<b>Proyecto/ Área</b>	Sistematización de Experiencia: “Análisis del Clima Laboral de los funcionarios de Heinert Abogados S.A
<b>Descripción de la actividad</b>	Se realizó una revisión de las respuestas del cuestionario aplicado para poder proceder con el análisis de la información, de igual manera, el tutor nos explicó la segunda parte del proyecto de sistematización con el fin de presentar los avances en la siguiente tutoría.
<b>Personas que intervinieron</b>	Msc. Fabricio Escorza, tutor asignado. Emily Durán Laje, estudiante. Hilary Maldonado Alvarez, estudiante.
<b>Lugar- Espacio</b>	Salón de clases, Universidad Politécnica Salesiana
<b>Observaciones</b>	Ninguna.


## Anexo 10

 <b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA ECUADOR</b>	<b>PROCESO DE TITULACION CARRERA DE PSICOLOGÍA</b>
--	--

# REGISTRO DIARIO

<b>Autores</b>	Emily Durán Laje Hilary Maldonado Alvarez
<b>Fecha</b>	08/08/2024
<b>Proyecto/ Área</b>	Sistematización de Experiencia: “Análisis del Clima Laboral de los funcionarios de Heinert Abogados S.A
<b>Descripción de la actividad</b>	Se realizó una reunión vía zoom para la continuación del análisis de la información y la segunda parte de nuestra sistematización
<b>Personas que intervinieron</b>	Emily Durán Laje, estudiante. Hilary Maldonado Alvarez, estudiante.
<b>Lugar- Espacio</b>	Salón de clases, Universidad Politécnica Salesiana
<b>Observaciones</b>	Ninguna.


## Anexo 11

 <b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA ECUADOR</b>	<b>PROCESO DE TITULACION CARRERA DE PSICOLOGÍA</b>
--	--

# REGISTRO DIARIO

<b>Autores</b>	Emily Durán Laje Hilary Maldonado Alvarez
<b>Fecha</b>	15/08/2024
<b>Proyecto/ Área</b>	Sistematización de Experiencia: “Análisis del Clima Laboral de los funcionarios de Heinert Abogados S.A
<b>Descripción de la actividad</b>	Revisión de la segunda parte de nuestro trabajo de sistematización para realizar las respectivas correcciones. Finalmente, nuestro tutor nos explicó los últimos puntos y nos dio las indicaciones para la última revisión en la siguiente tutoría.
<b>Personas que intervinieron</b>	Msc. Fabricio Escorza, tutor asignado. Emily Durán Laje, estudiante. Hilary Maldonado Alvarez, estudiante.
<b>Lugar- Espacio</b>	Salón de clases, Universidad Politécnica Salesiana
<b>Observaciones</b>	Ninguna.

## Anexo 12

 <b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA ECUADOR</b>	<b>PROCESO DE TITULACION CARRERA DE PSICOLOGÍA</b>
--	--

# REGISTRO DIARIO

<b>Autores</b>	Emily Durán Laje Hilary Maldonado Alvarez
<b>Fecha</b>	22/08/2024
<b>Proyecto/ Área</b>	Sistematización de Experiencia: “Análisis del Clima Laboral de los funcionarios de Heinert Abogados S.A
<b>Descripción de la actividad</b>	Se procedió con las últimas correcciones de nuestro trabajo de sistematización con el fin de culminar todo el trabajo bien elaborado para proceder a pasarlo por el verificador de plagio.
<b>Personas que intervinieron</b>	Msc. Fabricio Escorza, tutor asignado. Emily Durán Laje, estudiante. Hilary Maldonado Alvarez, estudiante.
<b>Lugar- Espacio</b>	Salón de clases, Universidad Politécnica Salesiana
<b>Observaciones</b>	Ninguna.

## Consentimientos Informados

### Anexo 13



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
CARRERA DE PSICOLOGÍA PERÍODO 64  
ANÁLISIS DE CASOS  
PROCESO DE TITULACIÓN



Guayaquil, 26 de Julio del 2024

#### ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Martha Daniela Peláquez Pappa con el número de cédula 1206944827, autorizo a él/la estudiante de la Carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana, a receptor información a través de registros de observación, grabaciones, fotos, videos, entrevistas, instrumentos psicológicos (test) y talleres, con el objeto de que puedan ser analizados y eventualmente utilizadas con fines educativos y/o científicos en estas u otras investigaciones, así como también el manejo de la información por parte del estudiante durante todo el proceso de investigación, devolución de resultados e informes.

Conozco que el presente consentimiento informado nos garantizará el cumplimiento de todas las normas de privacidad y confidencialidad de la información obtenida, protegiendo mi identidad y la de mi familia.

Manifiesto haber leído, entiendo el presente documento y estoy de acuerdo con lo anteriormente expuesto.

Consentimiento obtenido el día, 26 de Julio del 2024.

Daniela Peláquez  
Firma de autorización



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
CARRERA DE PSICOLOGÍA PERÍODO 64  
ANÁLISIS DE CASOS  
PROCESO DE TITULACIÓN



Guayaquil, 26 de Julio del 2024

**ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, Martha Cecilia Macpueha Zambrano con el número de cédula 0919846931, autorizo a él/la estudiante de la Carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana, a receptor información a través de registros de observación, grabaciones, fotos, videos, entrevistas, instrumentos psicológicos (test) y talleres, con el objeto de que puedan ser analizados y eventualmente utilizadas con fines educativos y/o científicos en estas u otras investigaciones, así como también el manejo de la información por parte del estudiante durante todo el proceso de investigación, devolución de resultados e informes.

Conozco que el presente consentimiento informado nos garantizará el cumplimiento de todas las normas de privacidad y confidencialidad de la información obtenida, protegiendo mi identidad y la de mi familia.

Manifiesto haber leído, entiendo el presente documento y estoy de acuerdo con lo anteriormente expuesto.

Consentimiento obtenido el día, 26 de julio del 2024.

Martha Macpueha  
Firma de autorización



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
CARRERA DE PSICOLOGÍA PERÍODO 64  
ANÁLISIS DE CASOS  
PROCESO DE TITULACIÓN



Guayaquil, 26 de Julio del 2024

**ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, Rita Isabel Sánchez Díaz con el número de cédula 0907641989, autorizo a ella estudiante de la Carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana, a receptor información a través de registros de observación, grabaciones, fotos, videos, entrevistas, instrumentos psicológicos (test) y talleres, con el objeto de que puedan ser analizados y eventualmente utilizadas con fines educativos y/o científicos en estas u otras investigaciones, así como también el manejo de la información por parte del estudiante durante todo el proceso de investigación, devolución de resultados e informes.

Conozco que el presente consentimiento informado nos garantizará el cumplimiento de todas las normas de privacidad y confidencialidad de la información obtenida, protegiendo mi identidad y la de mi familia.

Manifiesto haber leído, entiendo el presente documento y estoy de acuerdo con lo anteriormente expuesto.

Consentimiento obtenido el día, 26 de julio del 2024.

Rita Sánchez D  
Firma de autorización



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
CARRERA DE PSICOLOGÍA PERÍODO 64  
ANÁLISIS DE CASOS  
PROCESO DE TITULACIÓN



Guayaquil, 26 de Julio del 2024


**ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, Barbara Ortega Valera con el número de cédula 10919532379, autorizo a él/la estudiante de la Carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana, a receptor información a través de registros de observación, grabaciones, fotos, videos, entrevistas, instrumentos psicológicos (test) y talleres, con el objeto de que puedan ser analizados y eventualmente utilizadas con fines educativos y/o científicos en estas u otras investigaciones, así como también el manejo de la información por parte del estudiante durante todo el proceso de investigación, devolución de resultados e informes.

Conozco que el presente consentimiento informado nos garantizará el cumplimiento de todas las normas de privacidad y confidencialidad de la información obtenida, protegiendo mi identidad y la de mi familia.

Manifiesto haber leído, entiendo el presente documento y estoy de acuerdo con lo anteriormente expuesto.

Consentimiento obtenido el día, 26 de Julio del 2024.

  
Firma de autorización



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
CARRERA DE PSICOLOGÍA PERÍODO 64  
ANÁLISIS DE CASOS  
PROCESO DE TITULACIÓN



Guayaquil, 26 de Julio del 2024

**ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, Msc. Martha Inés Sánchez Díaz con el número de cédula 0909158073, autorizo a ella estudiante de la Carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana, a receptar información a través de registros de observación, grabaciones, fotos, videos, entrevistas, instrumentos psicológicos (test) y talleres, con el objeto de que puedan ser analizados y eventualmente utilizadas con fines educativos y/o científicos en estas u otras investigaciones, así como también el manejo de la información por parte del estudiante durante todo el proceso de investigación, devolución de resultados e informes.

Conozco que el presente consentimiento informado nos garantizará el cumplimiento de todas las normas de privacidad y confidencialidad de la información obtenida, protegiendo mi identidad y la de mi familia.

Manifiesto haber leído, entiendo el presente documento y estoy de acuerdo con lo anteriormente expuesto.

Consentimiento obtenido el día, 26 de julio del 2024.

  
\_\_\_\_\_  
Firma de autorización



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
CARRERA DE PSICOLOGÍA PERÍODO 64  
ANÁLISIS DE CASOS  
PROCESO DE TITULACIÓN



Guayaquil, 26 de Julio del 2024

**ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, YANCE MONTIEL CRISTIAN AIGUALDE con el número de cédula 0502972730, autorizo a él/la estudiante de la Carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana, a receptar información a través de registros de observación, grabaciones, fotos, videos, entrevistas, instrumentos psicológicos (test) y talleres, con el objeto de que puedan ser analizados y eventualmente utilizadas con fines educativos y/o científicos en estas u otras investigaciones, así como también el manejo de la información por parte del estudiante durante todo el proceso de investigación, devolución de resultados e informes.

Conozco que el presente consentimiento informado nos garantizará el cumplimiento de todas las normas de privacidad y confidencialidad de la información obtenida, protegiendo mi identidad y la de mi familia.

Manifiesto haber leído, entiendo el presente documento y estoy de acuerdo con lo anteriormente expuesto.

Consentimiento obtenido el día, 26 DE JULIO DEL 2024.

Firma de autorización



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
CARRERA DE PSICOLOGÍA PERÍODO 64  
ANÁLISIS DE CASOS  
PROCESO DE TITULACIÓN



Guayaquil, 26 de Julio del 2024

**ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, Juan Fernando Alvarado Rumbón con el número de cédula 120 6944728, autorizo a él/la estudiante de la Carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana, a aceptar información a través de registros de observación, grabaciones, fotos, videos, entrevistas, instrumentos psicológicos (test) y talleres, con el objeto de que puedan ser analizados y eventualmente utilizadas con fines educativos y/o científicos en estas u otras investigaciones, así como también el manejo de la información por parte del estudiante durante todo el proceso de investigación, devolución de resultados e informes.

Conozco que el presente consentimiento informado nos garantizará el cumplimiento de todas las normas de privacidad y confidencialidad de la información obtenida, protegiendo mi identidad y la de mi familia.

Manifiesto haber leído, entiendo el presente documento y estoy de acuerdo con lo anteriormente expuesto.

Consentimiento obtenido el día 26 de Julio del 2024.

Juan Alvarado R.

Firma de autorización



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
CARRERA DE PSICOLOGÍA PERÍODO 64  
ANÁLISIS DE CASOS  
PROCESO DE TITULACIÓN



Guayaquil, 26 de Julio del 2024

**ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, Peralta Maza Jeremy Alexander con el número de cédula 0952722866, autorizo a él/la estudiante de la Carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana, a receptor información a través de registros de observación, grabaciones, fotos, videos, entrevistas, instrumentos psicológicos (test) y talleres, con el objeto de que puedan ser analizados y eventualmente utilizadas con fines educativos y/o científicos en estas u otras investigaciones, así como también el manejo de la información por parte del estudiante durante todo el proceso de investigación, devolución de resultados e informes.

Conozco que el presente consentimiento informado nos garantizará el cumplimiento de todas las normas de privacidad y confidencialidad de la información obtenida, protegiendo mi identidad y la de mi familia.

Manifiesto haber leído, entiendo el presente documento y estoy de acuerdo con lo anteriormente expuesto.

Consentimiento obtenido el día, 26 de Julio del 2024.

J. Peralta  
Firma de autorización



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
CARRERA DE PSICOLOGÍA PERÍODO 64  
ANÁLISIS DE CASOS  
PROCESO DE TITULACIÓN



Guayaquil, 26 de Julio del 2024

**ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, Kean Giuliano Bernabé Lora, con el número de cédula 0953278450, autorizo a él/la estudiante de la Carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana, a receptor información a través de registros de observación, grabaciones, fotos, videos, entrevistas, instrumentos psicológicos (test) y talleres, con el objeto de que puedan ser analizados y eventualmente utilizadas con fines educativos y/o científicos en estas u otras investigaciones, así como también el manejo de la información por parte del estudiante durante todo el proceso de investigación, devolución de resultados e informes.

Conozco que el presente consentimiento informado nos garantizará el cumplimiento de todas las normas de privacidad y confidencialidad de la información obtenida, protegiendo mi identidad y la de mi familia.

Manifiesto haber leído, entiendo el presente documento y estoy de acuerdo con lo anteriormente expuesto.

Consentimiento obtenido el día, 26 de Julio del 2024.

  
Firma de autorización



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
CARRERA DE PSICOLOGÍA PERÍODO 64  
ANÁLISIS DE CASOS  
PROCESO DE TITULACIÓN



Guayaquil, 26 de Julio del 2024

**ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, VICTOR PEREZ QISNE ROS con el número de cédula 1200174025, autorizo a él/la estudiante de la Carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana, a receptar información a través de registros de observación, grabaciones, fotos, videos, entrevistas, instrumentos psicológicos (test) y talleres, con el objeto de que puedan ser analizados y eventualmente utilizadas con fines educativos y/o científicos en estas u otras investigaciones, así como también el manejo de la información por parte del estudiante durante todo el proceso de investigación, devolución de resultados e informes.

Conozco que el presente consentimiento informado nos garantizará el cumplimiento de todas las normas de privacidad y confidencialidad de la información obtenida, protegiendo mi identidad y la de mi familia.

Manifiesto haber leído, entiendo el presente documento y estoy de acuerdo con lo anteriormente expuesto.

Consentimiento obtenido el día, 26 DE JULIO DEL 2024

Firma de autorización

## Gráfico 1 Resultados del Sujeto 1

Resultados del Cuestionario de Litwin y Stringer de la empresa Heinert Abogados S.A



*Elaborado por:* Emily Durán y Hilary Maldonado.

## Gráfico 2 Resultados del Sujeto 2

Resultados del Cuestionario Litwin y Stringer de la empresa Heinert Abogados S.A



*Elaborado por:* Emily Durán y Hilary Maldonado.

### Gráfico 3 Resultados del Sujeto 3

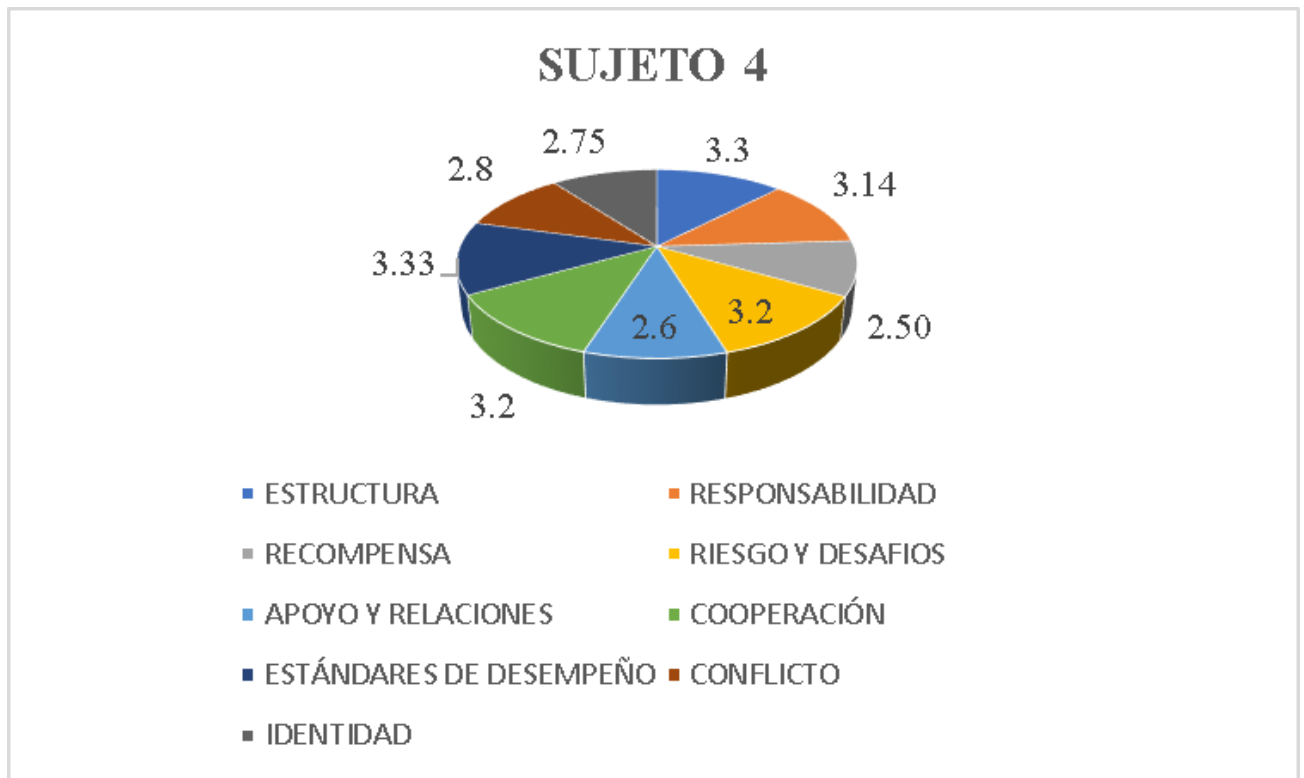
Resultados del Cuestionario de Litwin y Stringer de la empresa Heinert Abogados S.A



*Elaborado por:* Emily Durán y Hilary Maldonado.

## Gráfico 4 Resultados del Sujeto 4

Resultados del Cuestionario de Litwin y Stringer de la empresa Heinert Abogados S.A



*Elaborado por:* Emily Durán y Hilary Maldonado.

## Gráfico 5 Resultados del Sujeto 5

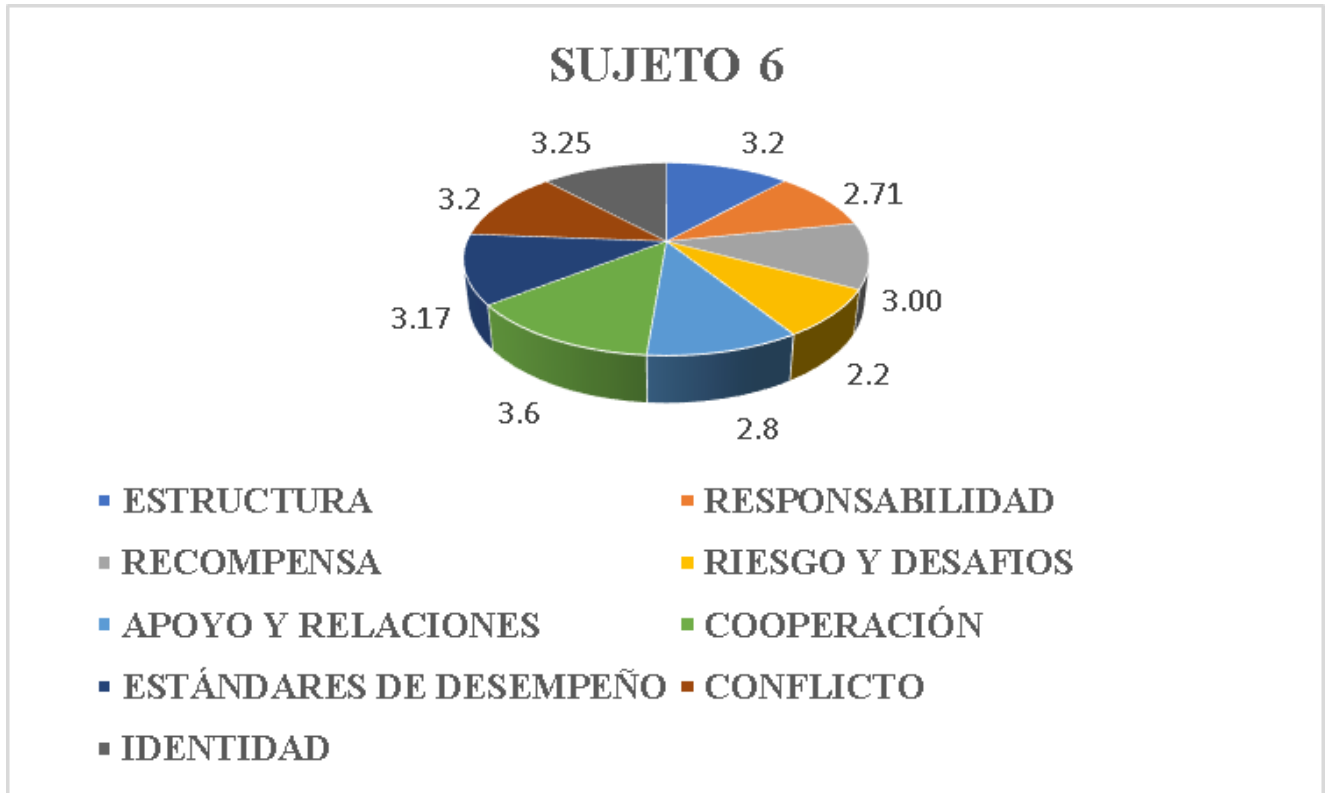
Resultados del Cuestionario de Litwin y Stringer de la empresa Heinert Abogados S.A



*Elaborado por:* Emily Durán y Hilary Maldonado.

## Gráfico 6 Resultados del Sujeto 6

Resultados del Cuestionario de Litwin y Stringer de la empresa Heinert Abogados S.A



*Elaborado por:* Emily Durán y Hilary Maldonado.

## Gráfico 7 Resultados del Sujeto 7

Resultados del Cuestionario de Litwin y Stringer de la empresa Heinert Abogados S.A



*Elaborado por:* Emily Durán y Hilary Maldonado.

## Gráfico 8 Resultados del Sujeto 8

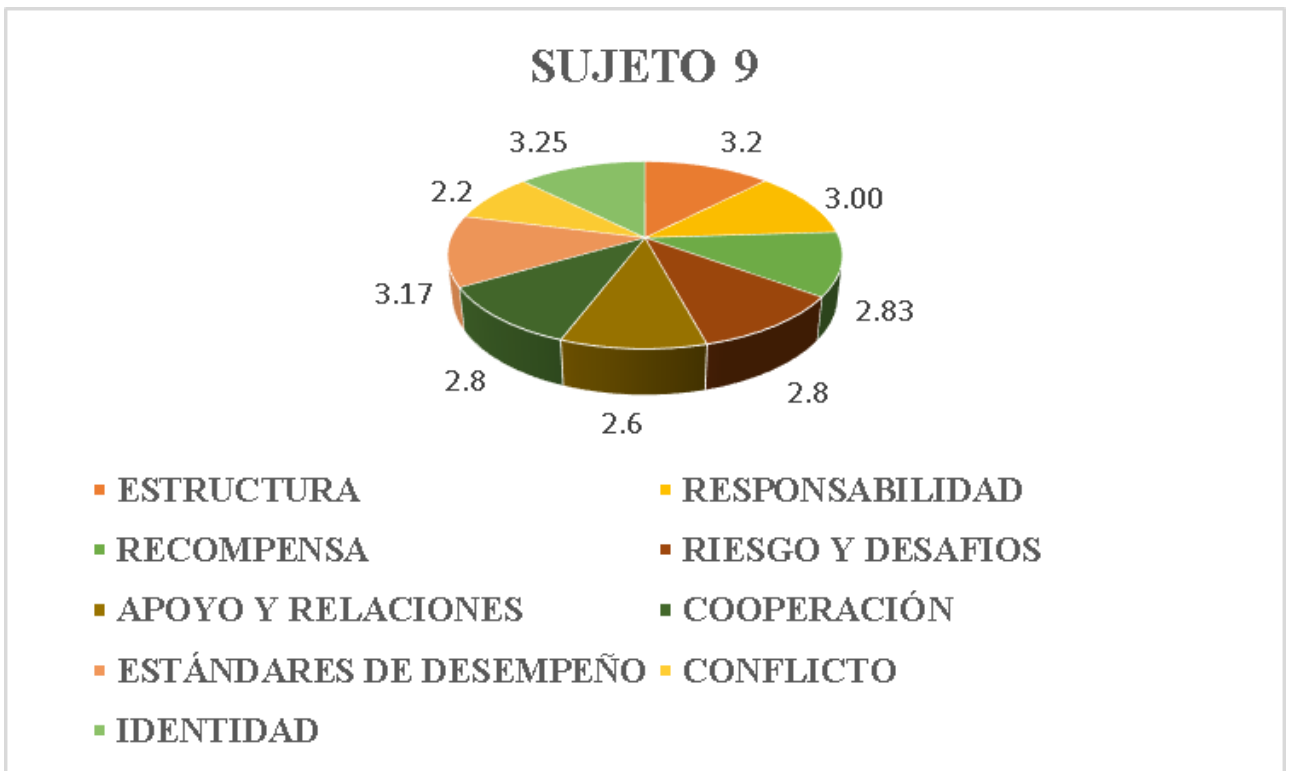
Resultados del Cuestionario de Litwin y Stringer de la empresa Heinert Abogados S.A



*Elaborado por:* Emily Durán y Hilary Maldonado

## Gráfico 9 Resultados del Sujeto 9

Resultados del Cuestionario de Litwin y Stringer de la empresa Heinert Abogados S.A



*Elaborado por:* Emily Durán y Hilary Maldonado.

## Gráfico 10 Resultados del Sujeto 10

Resultados del Cuestionario de Litwin y Stringer de la empresa Heinert Abogados S.A



*Elaborado por:* Emily Durán y Hilary Maldonado.

**Tabla 1**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>%</b>
ESTRUCTURA	25	2.5
RESPONSABILIDAD	19	2.71
RECOMPENSA	18	3
RIESGO Y DESAFIOS	15	3
APOYO Y RELACIONES	14	2.8
COOPERACIÓN	15	3
ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO	18	3
CONFLICTO	15	3
IDENTIDAD	12	3
<b>TOTAL</b>		<b>2.89</b>

*Elaborado por:* Emily Durán y Hilary Maldonado.

**Tabla 2**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>%</b>
ESTRUCTURA	26	2.6
RESPONSABILIDAD	18	2.57
RECOMPENSA	18	3
RIESGO Y DESAFIOS	14	2.8
APOYO Y RELACIONES	13	2.6
COOPERACIÓN	15	3
ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO	19	3.17
CONFLICTO	14	2.8
IDENTIDAD	11	2.75
<b>TOTAL</b>		<b>2.81</b>

*Elaborado por:* Emily Durán y Hilary Maldonado.

**Tabla 3**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>%</b>
ESTRUCTURA	28	2.8
RESPONSABILIDAD	18	2.57
RECOMPENSA	20	3.33
RIESGO Y DESAFIOS	14	2.8
APOYO Y RELACIONES	15	3
COOPERACIÓN	16	3.2
ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO	17	2.83
CONFLICTO	15	3
IDENTIDAD	10	2.5
<b>TOTAL</b>		<b>2.89</b>

*Elaborado por:* Emily Durán y Hilary Maldonado.

**Tabla 4**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>%</b>
ESTRUCTURA	33	3.3
RESPONSABILIDAD	22	3.14
RECOMPENSA	15	2.50
RIESGO Y DESAFIOS	16	3.2
APOYO Y RELACIONES	13	2.6
COOPERACIÓN	16	3.2
ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO	20	3.33
CONFLICTO	14	2.8
IDENTIDAD	11	2.75
<b>TOTAL</b>		<b>2.98</b>

*Elaborado por:* Emily Durán y Hilary Maldonado.

**Tabla 5**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>%</b>
ESTRUCTURA	28	2.8
RESPONSABILIDAD	21	3.00
RECOMPENSA	18	3.00
RIESGO Y DESAFIOS	13	2.6
APOYO Y RELACIONES	11	2.2
COOPERACIÓN	12	2.4
ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO	18	3.00
CONFLICTO	16	3.2
IDENTIDAD	10	2.5
<b>TOTAL</b>		<b>2.74</b>

*Elaborado por:* Emily Durán y Hilary Maldonado.

**Tabla 6**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>%</b>
ESTRUCTURA	32	3.2
RESPONSABILIDAD	19	2.71
RECOMPENSA	18	3.00
RIESGO Y DESAFIOS	11	2.2
APOYO Y RELACIONES	14	2.8
COOPERACIÓN	18	3.6
ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO	19	3.17
CONFLICTO	16	3.2
IDENTIDAD	13	3.25
<b>TOTAL</b>		<b>3.01</b>

*Elaborado por:* Emily Durán y Hilary Maldonado.

**Tabla 7**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>%</b>
ESTRUCTURA	26	2.6
RESPONSABILIDAD	14	2.00
RECOMPENSA	15	2.50
RIESGO Y DESAFIOS	11	2.2
APOYO Y RELACIONES	12	2.4
COOPERACIÓN	13	2.6
ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO	17	2.83
CONFLICTO	12	2.4
IDENTIDAD	9	2.25
<b>TOTAL</b>		<b>2.42</b>

*Elaborado por:* Emily Durán y Hilary Maldonado.

**Tabla 8**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>%</b>
ESTRUCTURA	30	3
RESPONSABILIDAD	21	3.00
RECOMPENSA	20	3.33
RIESGO Y DESAFIOS	16	3.2
APOYO Y RELACIONES	13	2.6
COOPERACIÓN	16	3.2
ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO	20	3.33
CONFLICTO	17	3.4
IDENTIDAD	13	3.25
<b>TOTAL</b>		<b>3.15</b>

*Elaborado por:* Emily Durán y Hilary Maldonado.

**Tabla 9**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>%</b>
ESTRUCTURA	32	3.2
RESPONSABILIDAD	21	3.00
RECOMPENSA	17	2.83
RIESGO Y DESAFIOS	14	2.8
APOYO Y RELACIONES	13	2.6
COOPERACIÓN	14	2.8
ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO	19	3.17
CONFLICTO	11	2.2
IDENTIDAD	13	3.25
<b>TOTAL</b>		<b>2.87</b>

*Elaborado por:* Emily Durán y Hilary Maldonado.

**Tabla 10**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>%</b>
ESTRUCTURA	33	3.3
RESPONSABILIDAD	20	2.86
RECOMPENSA	18	3.00
RIESGO Y DESAFIOS	14	2.8
APOYO Y RELACIONES	15	3
COOPERACIÓN	17	3.4
ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO	20	3.33
CONFLICTO	17	3.4
IDENTIDAD	16	4
<b>TOTAL</b>		<b>3.23</b>

*Elaborado por:* Emily Durán y Hilary Maldonado.