



**PERCEPCIÓN DEL AMBIENTE LABORAL DE LOS TRABAJADORES: CASO  
AGUAPEN EP SANTA ELENA**

**EMPLOYEES' PERCEPTION OF THE WORK ENVIRONMENT: THE CASE OF  
AGUAPEN EP SANTA ELENA**

Morales Malo Adrián Orlando

Universidad Estatal Península De Santa Elena, Ecuador

[adrian.moralesmalo@upse.edu.ec](mailto:adrian.moralesmalo@upse.edu.ec)

Morales Malo Adrián Orlando <https://orcid.org/0000-0003-4524-049X>

**Recibido: 28-jun-2023**

**Aceptado: 30-ago-2023**

**Códigos Jel: M14, M11, I31, J5**

**Resumen**

El estudio tiene como objetivo analizar la percepción de los trabajadores con respecto a el ambiente laboral de la empresa Aguapen EP. La percepción se ha identificado como un elemento clave que puede afectar la satisfacción y rendimiento de los empleados, la metodología fue bibliográfica, cualitativo, descriptiva con base a la observación directa, tamaño de muestra 299 personas. Para determinar el índice de fiabilidad del instrumento se realizó un análisis de Cronbach que muestra que la encuesta a aplicar tiene un 0.871 de fiabilidad. Los resultados muestran que la percepción del ambiente laboral en la empresa es satisfactoria, el rango está entre un 66% y 100%, sin embargo, el factor que presenta un descontento por parte de los trabajadores es el liderazgo. En conclusión, la percepción en el ambiente laboral influye en la experiencia de los empleados y en la eficiencia de la organización.

Palabras clave: Percepción, ambiente laboral, comunicación, factores.

**Abstract**

The objective of the study was to analyze the perception of the workers with respect to the work environment of the company Aguapen EP. The perception has been identified as a key element that can affect the satisfaction and performance of employees, the methodology was bibliographic, qualitative, descriptive based on direct observation, sample size 299 people. To determine the reliability index of the instrument, a Cronbach's analysis was performed, which shows that the survey to be applied has a reliability of 0.871. The results show that the perception of the work environment in the company is satisfactory, the range is between 66% and 100%, however, the factor that presents a dissatisfaction on the part of the workers is leadership. In conclusion, the perception of the work environment influences the experience of employees and the efficiency of the organization.

Keywords: Work environment, productivity, communication, strategies.

## Introducción

El presente artículo está centrado en la percepción del ambiente laboral de los trabajadores, se puede definir como una evaluación y análisis. Actualmente se considera fundamental en los procesos de mejoramiento continuo en las empresas tomando en consideración la comunicación, relaciones interpersonales, satisfacción, entre otros. La característica de la percepción es captar el comportamiento y a su vez ambiente laboral busca la satisfacción de los empleados, el clima organizacional y oportunidad de nuevas habilidades para poder obtener el desarrollo positivo de los colaboradores hacia la empresa. Hay que tener en cuenta que la percepción puede variar de un individuo a otro porque cada persona tiene una forma diferente de percibir el mundo, también depende de diversos factores como: estado emocional, expectativas y factores individuales.

Una empresa donde exista una percepción deficiente puede enfrentar varios desafíos, es decir, dañar la reputación de la empresa, debilitar la confianza del cliente relación, entre trabajadores y autoridades puede generar conflictos que afecten tanto a la parte administrativa como a la empresa en general, que el desempeño se ve afectado de manera directa por la motivación, la comunicación y las relaciones interpersonales. Por ello realizar estudios sobre la percepción en el ambiente laboral es de suma importancia porque se podrá identificar y evaluar el comportamiento de los trabajadores de manera individual y colectiva.

El interés de la investigación es dar a conocer la percepción del ambiente laboral de los trabajadores de Aguapen EP en la provincia de Santa Elena, a través de un diagnóstico de los miembros de esta organización enfocándose en la percepción del ambiente laboral desde la individualidad y así poder determinar posibles sugerencias a la empresa para que los empleados sean más eficientes y tengan un ambiente laboral agradable.

La metodología de la investigación fue cualitativa, se realizó encuestas a diferentes colaboradores de la empresa Aguapen EP. La muestra aleatorio simple obtenida fue de mucha ayuda para realizar el estudio, durante la investigación descriptiva uno de los inconvenientes es el desconocimiento del término percepción y que puede afectar el comportamiento, la satisfacción, la autoestima, el ambiente de trabajo, las relaciones interpersonales, la productividad y el desempeño de una persona en su trabajo.

El principal objetivo, es investigar la manera en la que la percepción del ambiente laboral influye en los trabajadores de la empresa Aguapen EP, en base a los conceptos definidos anteriormente se establece la siguiente hipótesis, la percepción del ambiente laboral influye favorablemente en los trabajadores de la empresa Aguapen EP.

El artículo menciona que, influye la percepción en el ambiente laboral porque una percepción positiva del ambiente laboral puede aumentar la satisfacción laboral de los empleados, lo que a su vez puede mejorar su compromiso y motivación en el mismo. Cuando los trabajadores se sienten valorados, apoyados y respetados en su entorno laboral, es más probable que se esfuercen por alcanzar sus metas y desempeñarse.

El trabajo se desarrolla con la empresa mancomunada Aguapen EP ubicada en la provincia de Santa Elena, cuenta con una sede principal en el cantón Salinas, se encarga de proveer los servicios de alcantarillado

sanitario, alcantarillado fluvial, tratamiento de aguas servidas y de agua potable a la población de la provincia de Santa Elena, fue constituida el 14 de diciembre de 1999.

Aguapen se fundó como una empresa privada la cual cambió en abril de 2011, desde esa fecha cuenta con el apoyo de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de los cantones de Santa Elena, Salinas y La Libertad, cuyos alcaldes respaldan la gestión del Gerente General encargado, quien junto al equipo humano que conforma esta empresa, está empeñado en brindar atención con respeto y responsabilidad para con el usuario y la comunidad que habita o visita la provincia de Santa Elena.

### **La percepción**

Para Rosales (2015), la percepción es un proceso que se inicia en una selección, está centrado en uno o algunos de acuerdo con ciertos intereses y necesidades. No todo lo que impacta inicia un proceso de percepción, es decir, no todo impacto sensorial pasa necesariamente a una fase de organización e integración en una trama de relaciones disponibles para el sujeto. Por ello, los impactos deben ser atendidos para que alcancen un significado. Entonces, la percepción, al propio tiempo de estar condicionada por la experiencia, es en sí misma una fuente de fortalecimiento de esta.

### **Organización Perceptiva**

Para Lara (2018), facilita la extracción de regularidades presentes en los objetos naturales, permitiendo así la segregación y agrupamiento de la estimulación necesarias para la percepción del objeto. El agrupamiento perceptivo constituye en determinar un proceso organizativo y un proceso cualitativo de una percepción. También una organización perceptiva se refiere al conjunto de procesos mentales y cognitivos que permite dar sentido a la información sensorial que recibe del mundo exterior. Es el proceso donde el sistema perceptivo organiza y estructura los estímulos sensoriales para formar una representación coherente y significativa del entorno.

### **Ambiente laboral y productividad en las empresas**

El ambiente laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, que afecta en el comportamiento de sus miembros. El desempeño de la organización puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización, por lo tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y otras medidas objetivas (López Sánchez y Castiblanco Melo, 2021).

El ambiente laboral puede afectar directamente al rendimiento y la motivación de los trabajadores impactando en el compromiso con la empresa, a esto se le conoce como el conjunto de relaciones que se generan día a día entre los trabajadores y en su trato con la empresa, por esta razón brindar un ambiente laboral positivo se vuelve necesario porque un área de trabajo adecuada, agradable y estimulante permite conseguir un equipo de trabajo motivado que ofrece mayor productividad y compromiso a la empresa. El impacto que puede tener un buen ambiente laboral en la productividad de una empresa es relevante, ya que son los trabajadores quienes la hacen, dependiendo de cuan eficiente realicen su trabajo, por ello resulta importante la dirección de los recursos humanos y la vuelve una de las principales ventajas competitivas perdurable en el tiempo.

¿En qué influye la percepción del ambiente laboral?

Una buena percepción tiene un impacto positivo dentro de las organizaciones, puesto que con la adecuada alineación con otros pilares fundamentales como estrategias, estructura, procesos y recursos permitirá que haya un cambio significativo en el ambiente laboral, el mismo que se verá proyectado a través de los niveles de eficiencia de los colaboradores, por lo tanto, hay buenas relaciones laborales, felicidad y bienestar en el lugar de trabajo, y de ser el caso una buena atención al cliente.

Es relevante mencionar que una organización que está decidida a tomar en consideración y realizar cambios en áreas que las lleven a un crecimiento empresarial tomando en cuenta a sus colaboradores, logrará ser reconocida en el medio, puesto que no solo ingresa al top de empresas con compromiso organizacional, si no que brindará una experiencia única tanto a sus colaboradores como a sus empleados. El clima organizacional de la empresa debe ser uno de los elementos básicos, los empleados motivados son capaces de alcanzar las metas establecidas de manera más eficiente y para sus propias necesidades, al mismo tiempo que logran las metas de la organización.

García Holguín, Espinoza García y Mero Zambrano (2022), mencionan que el clima organizacional involucra las siguientes variables: actitudes, valores, normas y sentimientos que los trabajadores descubren en la empresa para la que laboran, por consiguiente, el clima organizacional, es un resultado de la interacción de los motivos íntimos del individuo, estímulos que le proporciona la empresa y de las perspectivas estimuladas en la reciprocidad; por lo tanto, se encuentra integrado por las tipologías que figuran a esa estructura, y que se diferencian de otras, e intervienen sobre la actuación de personas involucradas en la empresa.

La importancia de la administración se ve en que esta imparte efectividad a los esfuerzos humanos. Ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales, dinero y relaciones humanas. Se mantiene al frente de las condiciones cambiantes y proporciona previsión y creatividad. El mejoramiento es su consigna constante (Arguello Pazmiño, Llumiguano Poma, Gavilánez Cárdenas y Torres Ordóñez, 2020).

### **Factores de evaluación del ambiente laboral**

El lugar de trabajo es una de las cosas más importantes en cualquier organización, la actitud de los empleados hacia su lugar de trabajo sin duda está relacionada con la confianza, la estabilidad, la cooperación y una mayor colaboración entre los trabajadores, que depende de su puesto, ese resultado positivo o negativo incide en el desarrollo del ambiente de trabajo y la productividad de la empresa. Ponce Ponce y Gómez García (2021), describen seis factores que son imprescindibles para el ambiente laboral, a saber: comunicación, colaboración, liderazgo, carrera profesional, satisfacción laboral y condiciones físicas.

### **Comunicación**

La comunicación organizacional tiene como finalidad identificar la realidad de la organización así como la identidad de la empresa, por lo tanto, se define como un conjunto de procesos, mensajes y medios que intervienen en la transmisión de información organizacional; así como el comportamiento, refiriéndose a toda comunicación corporativa relacionada con su identidad, misión, modo de operar. Marecos Duarte y Medina (2022), mencionan que en cuanto a la comunicación dentro de las organizaciones debe ser mediante un sistema abierto, significa que, no puede estar restringida por la estructura jerárquica de nivel descendente

sino en forma horizontal, de esta forma, los trabajadores conocerán los objetivos que persigue la empresa, las necesidades y los logros obtenidos.

### **Colaboración**

Cuando se implementa correctamente la colaboración en el lugar de trabajo, esta puede tener un impacto positivo en un equipo u organización. A través de la colaboración se puede mejorar la eficiencia, la innovación y las relaciones dentro de su equipo. Pilligua Lucas y Arteaga Ureta (2019), dan a conocer que, en este factor, se evalúa el grado de madurez, el respeto, la manera de comunicarse, el grado de colaboración y compañerismo existente, y la confianza, siendo factores que suman importancia en el buen ambiente de trabajo, del cual se tiene como resultado, la calidad de las relaciones humanas dentro de la empresa, que será percibida por los clientes.

### **Evaluación del desempeño laboral**

La evaluación del desempeño tiene como objetivos informar a los trabajadores sobre cómo están en su trabajo y lo que se espera de ellos, reconocer los méritos y resultados positivos obtenidos, corregir las desviaciones y los posibles errores tanto de comportamiento como de resultados, respecto a los objetivos establecidos; permite al evaluado conocer y contrastar su proyección al futuro al ver con claridad la trayectoria de su carrera, detectar y poner de manifiesto las fortalezas y debilidades de los trabajadores, adecuar con más eficacia a la persona con el puesto de trabajo, conocer las pretensiones y demandas de los empleados, descubrir las carencias y necesidades de formación que pueden presentar para realizar de forma correcta su trabajo, mejorar las relaciones interpersonales entre el directivo y el personal a su cargo y servir de referencia para incrementos salariales, entre otros. El sistema de evaluación consta de cinco fases, a saber: planificación del sistema de evaluación, diseño del sistema, implementación del sistema, retroalimentación del empleado y del sistema (Rivero Remírez, 2019).

Cuando se han analizado las fases que se deben tener en cuenta en la aplicación de una evaluación del desempeño, se puede decir que la evaluación continua del desarrollo de los colaboradores de la empresa siempre será efectiva, ya que permite conocer las razones del fracaso capaz de desarrollar e implementar planes de mejora apropiados para corregir errores que impiden el correcto desarrollo de la organización.

### **METODOLOGÍA**

En este trabajo se utiliza el concepto de López Sánchez y Castiblanco Melo (2021), quienes mencionan que el ambiente laboral representa el indicador de cómo los colaboradores perciben diferentes aspectos de la empresa de acuerdo con las condiciones que el empleador proporciona en pro del desempeño laboral, con el objetivo de alcanzar niveles de productividad que sean satisfactorios.

#### **Descripción del universo**

Este estudio posee un enfoque cualitativo, que permitió analizar las variables, ambiente laboral y satisfacción con respecto a la percepción que tienen los trabajadores de Aguapen EP. El universo de estudio está conformado por los 540 colaboradores, hasta la fecha (mayo del 2023), para ello se utilizó la encuesta como herramienta de recolección de datos, misma que estuvo direccionada a 299 trabajadores seleccionados al azar de la base de datos de la institución tanto del personal del área administrativa y operativa, está compuesta por las siguientes áreas: secretaría general institucional, coordinación de fiscalizaciones,

coordinación de tecnologías de la información y comunicación, coordinación de comunicación social, dirección de cooperación internacional, dirección de talento humano, coordinación de seguridad industrial y salud ocupacional, dirección de asesoría jurídica, dirección financiera, presupuesto, contabilidad, tesorería y caja, dirección administrativa, dirección comercial, dirección técnica, dirección de gestión de la calidad y medio ambiente.

Se eligió la plataforma Google Forms para elaborar las encuestas, fueron enviadas a través de un enlace por medio de WhatsApp a los trabajadores de Aguapen EP, cada pregunta tiene múltiples opciones correspondientes a la escala de Likert.

Los aspectos analizados fueron: factores del ambiente laboral que de acuerdo con Ponce Ponce y Gómez García (2021), son las variables que más se mencionan para este tipo de estudios los cuales vendrían a ser el ambiente laboral y productividad, estos mismos engloban factores como: comunicación, condiciones generales, carrera profesional, relaciones laborales, liderazgo y satisfacción.

Población y muestra

Fórmula

Parámetro	Valor
Z	1.96
E	0.05
N	540
P	0.50
Q	0.50

$$n = \frac{Nz^2pq}{(N-1)e^2 + z^2pq}$$

$$n = \frac{540 * 1.96^2 * 0.05 * 0.05}{(540-1)0.05^2 + 1.96^2 * 0.05 * 0.05}$$

$$n = \frac{537,824}{2,3579} = 228,094$$

$$n = 299$$

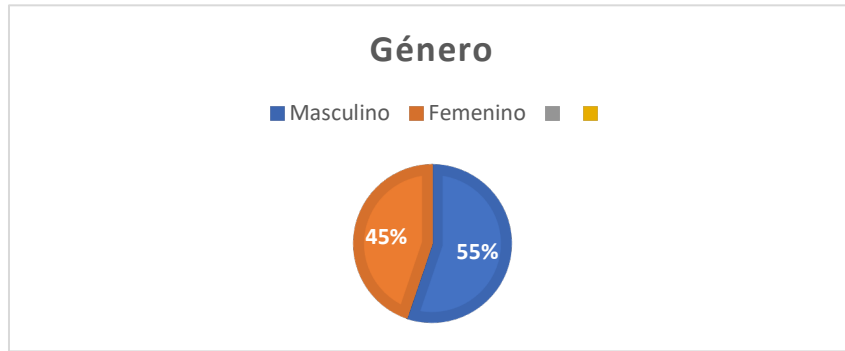
Los datos se procesaron en Excel, en la cual se realizó un piloto como base para determinar la fiabilidad de la investigación denominado análisis de Cronbach, mismo que dio como resultado 0.871 que de acuerdo con la interpretación alfa de Cronbach tiene un excelente nivel de confianza, esto quiere decir que los factores utilizados resultan relevantes para la investigación por lo cual los datos adquiridos mostraron la forma en la que incide el ambiente laboral en la productividad.

## RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las 299 encuestas que se aplicaron a trabajadores de la empresa Aguapen EP. En los datos obtenidos se puede encontrar el género masculino y femenino cuyas edades oscilan entre los 20-60 años y su antigüedad se encuentra en el rango de 1 hasta más de 15 años. Para cada respuesta se asignaron parámetros los cuales se muestran en los gráficos.

**Figura 1**

*Género*



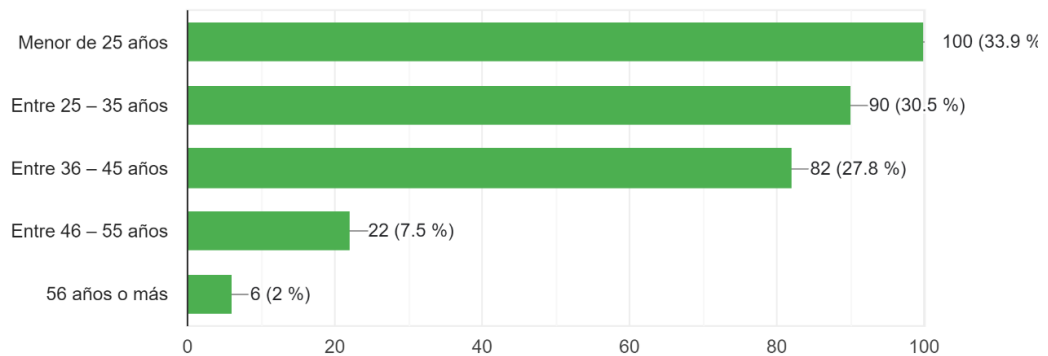
Fuente: base de datos de los trabajadores de AGUAPEN EP

**Figura 2**

*Edad*

Edad

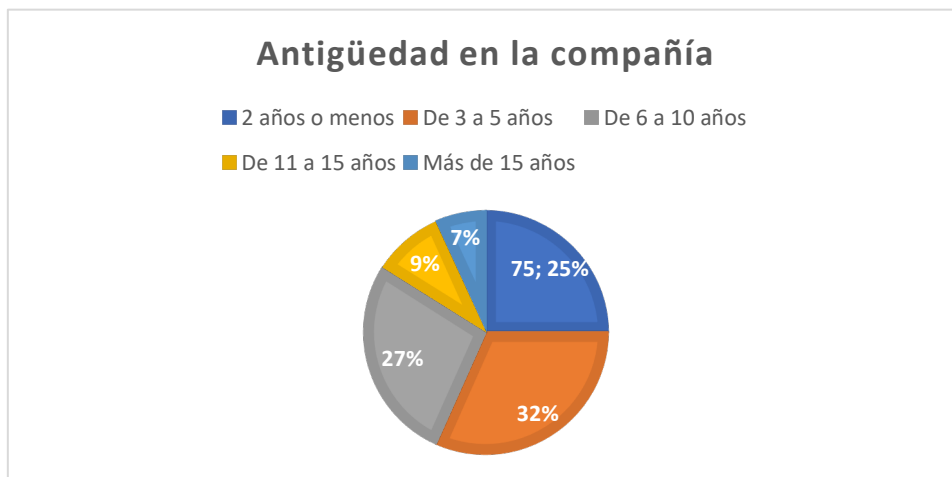
295 respuestas



Fuente: base de datos de los trabajadores de AGUAPEN EP

**Figura 3**

*Antigüedad en la compañía*



Fuente: base de datos de los trabajadores de AGUAPEN EP

**Factor comunicación**

En este factor se vincularon tres preguntas relacionadas con: Código ético, visión-misión y capacitación para el área asignada de las cuales se tuvieron las siguientes apreciaciones:

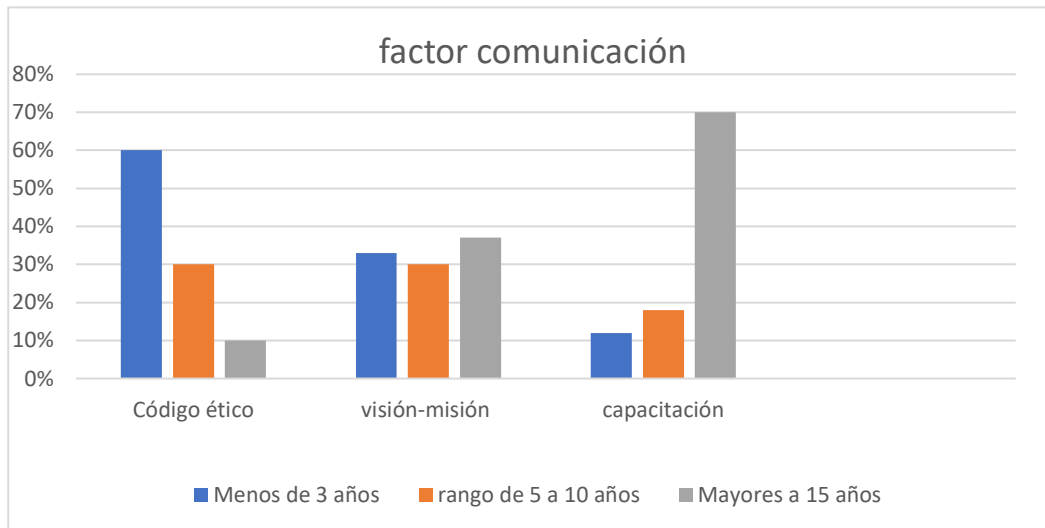
En relación con el Código ético, para la empresa es su carta de presentación ya que representa el compromiso que tienen con la ciudadanía de brindar un excelente servicio de agua potable; la honestidad, el respeto, la eficiencia, eficacia, la equidad, la lealtad son valores que fortalecen las relaciones entre los trabajadores y usuarios de la empresa, gran parte de los trabajadores antiguos (más de 15 años) fueron autodidactas, es decir, aprendieron a través de los años los valores que forman parte de la empresa mas no tuvieron un proceso de inducción como reciben en la actualidad los nuevos empleados por lo que a gran parte del personal que tiene poco tiempo (menos de 3 años) en la institución si se le ha dado la información correspondiente al código ético al inicio de sus actividades.

Con respecto a la visión y misión se puede recalcar que esta información fue transmitida al inicio de las actividades para todos los trabajadores que tienen tiempo (más de 15 años) en la empresa como a los nuevos trabajadores.

En la última pregunta referida a las capacitaciones se constató que estas fueron recibidas mayoritariamente por los trabajadores que tienen más de 15 años en la empresa, mientras que los que tienen menos de 3 años tuvieron escasas capacitaciones.

**Figura 4**

*Factor comunicación*



Fuente: base de datos de los trabajadores de AGUAPEN EP

**Factor condiciones generales**

Dentro de este factor se realizaron cuatro cuestionamientos con respecto a colaboración, reconocimiento, sugerencias y beneficios. Las cuales se vincularon con la edad de los trabajadores obteniéndose los siguientes datos.

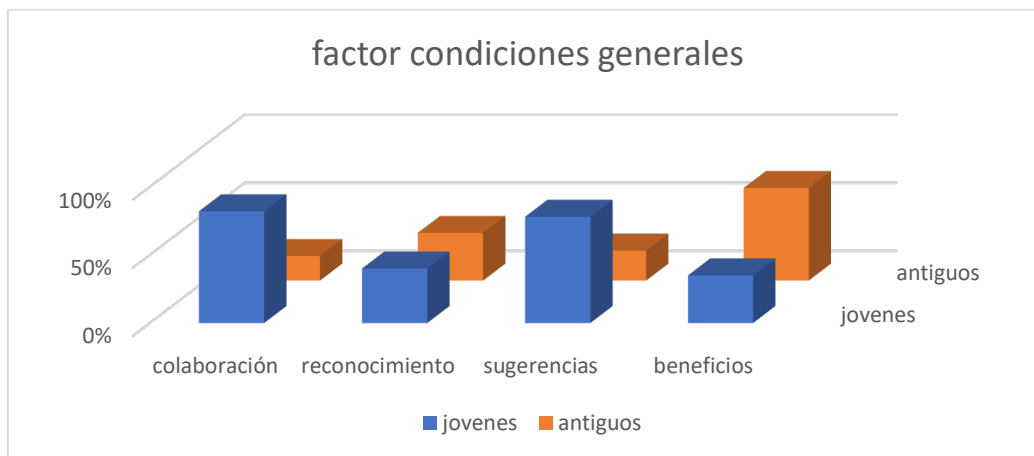
Dentro del tema de la colaboración entendiéndose esta por el compañerismo que tienen los trabajadores se pudo conocer que esta es más notoria entre los trabajadores más jóvenes cuya edad se encuentra en la



población menores de 25 años. Por lo que gran parte respondió “siempre” en esta pregunta. En cuanto al reconocimiento de esfuerzos laborales, se encontró que la mayoría respondió a veces (75%) lo que significa que el 25% se mueve a los extremos, siendo estos casi siempre y casi nunca lo que puede estar indicando que en su mayoría no perciben que sus esfuerzos sean reconocidos. En relación con las sugerencias que pueden dar los trabajadores los más jóvenes son los que realizan observaciones al respecto por lo que perciben que sus sugerencias pueden ser de gran aporte al tener una perspectiva más actual, por otra parte, al tratar el tema beneficios los empleados más antiguos tienen mayor conocimiento sobre el tema por lo que cuenta con la experiencia a diversos temas: permisos, accidentes entre otros.

**Figura 5**

*Factor condiciones generales*



Fuente: base de datos de los trabajadores de AGUAPEN EP

### **Factor carrera profesional**

Se evidencia dentro de este factor tres interrogantes como son: evaluación de desempeño, carrera profesional y ascensos. Los cuales se asociaron con el tiempo de labor en la empresa.

Refiriéndose a la evaluación de desempeño la mayoría de los encuestados respondió siempre, aceptando que la evaluación de desempeño valora todas sus fortalezas y debilidades de manera justa, es por esta razón que no se encuentra inconveniente con respecto a esta interrogante por ende tanto los trabajadores antiguos y nuevos tienen la misma percepción, por otra parte en la carrera profesional se evidencia que el personal más antiguo (más de 15 años) es aquel que está más interesado, debido a la trayectoria que poseen en la institución lo cual les da la posibilidad de obtener un mejor puesto (ascenso) por lo que se ven en la obligación de actualizar sus conocimientos.

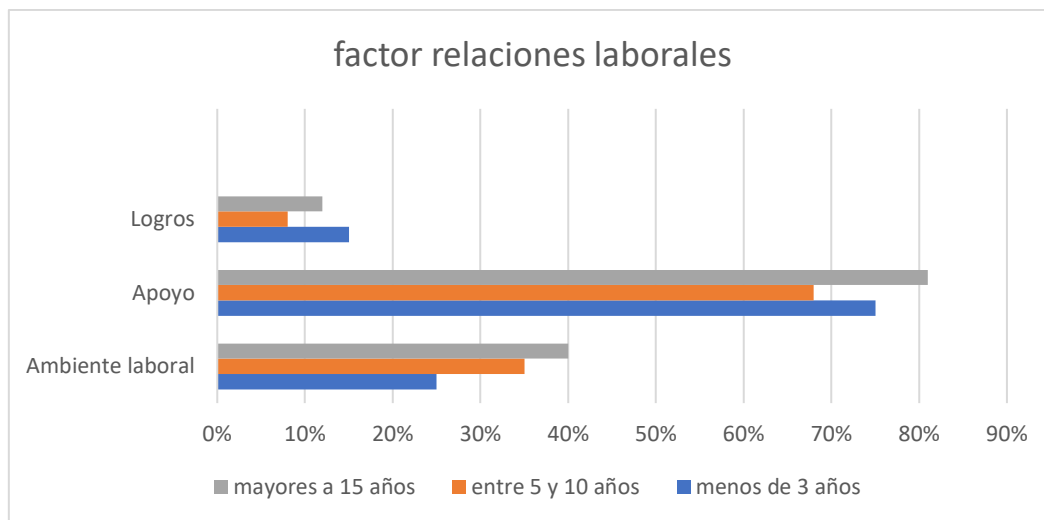
### **Factor relaciones laborales**

En el presente factor se consideran tres cuestionamientos que están relacionados con: ambiente laboral, apoyo y logros. Mismos que se vincularán con la antigüedad de los trabajadores en la empresa.

El ambiente laboral es un tema que tiene un poco más de peso en los trabajadores de nuevo ingreso, puesto que deben adaptarse al ambiente, aprender costumbres y formas de interactuar con las personas que llevan más tiempo en la empresa; en cuanto al apoyo se estima que es más equitativo para los trabajadores tanto antiguos como nuevos por lo que el 75% de ellos respondieron siempre, haciendo referencia a que si se sienten apoyados en sus áreas de trabajo y en el caso de los logros (como llegar a una meta o terminar un trabajo en tiempo récord) en muchas ocasiones no son reconocidos, esto se da tanto a percepción de los trabajadores de nuevo ingreso como en los antiguos.

Figura 6

Factor relaciones laborales



Fuente: base de datos de los trabajadores de AGUAPEN EP

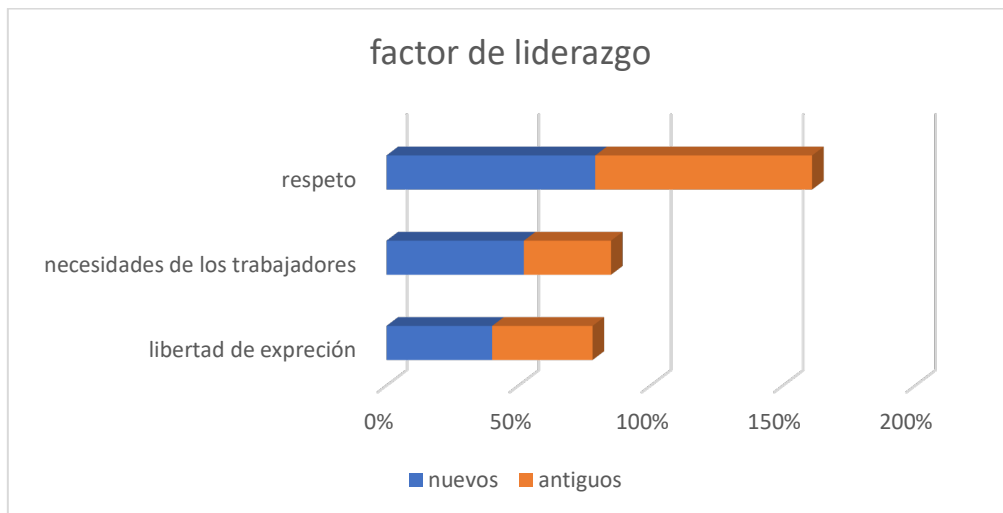
### Factor liderazgo

Este factor dio apertura para realizar tres preguntas sobre: libertad de expresión, necesidades de los trabajadores y respeto, conceptos que serán relacionados con la antigüedad en la empresa.

Con relación a la libertad de expresión se puede encontrar que todos los trabajadores son libres de expresar sus ideas y percepciones, por lo que el 78% de los trabajadores tanto nuevos como antiguos consideran que no tienen restricciones al momento de expresar sus ideas, en cuanto a la atención a las necesidades de los trabajadores se puede ver en los resultados que la mayoría de las veces (85%) estas necesidades son cubiertas por lo que las áreas y los trabajadores cuentan con todas las herramientas necesarias para llevar a cabo su trabajo, cuando se preguntó si consideraban que existía respeto en cuanto a religión, cultura y orientación sexual gran parte de los trabajadores se sienten respetados y aceptados por los demás mientras que una minoría (7%) respondió a veces, esto da como interpretación que un pequeño grupo no se siente del todo respetado por los demás.

Figura 7

Factor de liderazgo



Fuente: base de datos de los trabajadores de AGUAPEN EP

### Factor satisfacción

En esta sección se tomó en consideración tres conceptos para realizar las interrogantes: habilidades profesionales, implementos adecuados, entorno de trabajo, este factor también será relacionado con la antigüedad que tienen los trabajos en la empresa la cual se encuentra dividida en rangos.

En los datos obtenidos con respecto a las habilidades profesionales de los trabajadores tanto antiguos como de nuevo ingreso tienen la percepción que estos se han ido desarrollando gracias a las capacitaciones que son brindadas por la empresa, en cuanto a los implementos necesarios para realizar actividades ya sean de oficina o campo que estén relacionados a su entorno de trabajo el 89% perciben que cuentan con todas las herramientas necesarias para poder realizar sus labores y su entorno está adecuado para realizar sus respectivos trabajos.

### DISCUSIÓN

El estudio del ambiente laboral en las empresas permite llegar a una conclusión con respecto al cumplimiento de las condiciones que conlleva mantener un buen ambiente laboral y a su vez generar diagnósticos con relación al estado de los colaboradores, es decir, como las condiciones laborales percibidas y propuestas por la empresa promueven un personal productivo.

La presente investigación obtuvo hallazgos significativos con respecto a la percepción del ambiente laboral de los trabajadores de Aguapen EP, para ello se optó por realizar una muestra, gracias a ello se puede evidenciar que la empresa presenta afectaciones en algunas de las dimensiones planteadas como factores del ambiente laboral, situación que se ve reflejada en el pensar de los trabajadores, no obstante se encuentran dimensiones como liderazgo y relaciones laborales las cuales presentan niveles con oportunidad para poder mejorar.

Según lo expuesto por Ponce Ponce y Gómez García (2021), mantener un ambiente laboral adecuado posibilita la existencia de una comunicación eficiente permitiendo un buen desarrollo de relaciones interpersonales y un personal motivado a realizar sus actividades laborales, de la misma forma hacer reconocimiento de méritos a los trabajadores y la satisfacción de sus necesidades por parte de los directivos incrementa los niveles de productividad de la empresa, con base a esto se deduce que un trabajador siente más motivación cuando sus necesidades son consideradas, esto se ve reflejada en el rendimiento en su trabajo y en el entorno profesional.

Por ello es importante mencionar que el liderazgo es un factor que permite brindar una orientación y direccionamiento al personal con la finalidad de que se cumplan los objetivos departamentales e institucionales. De la misma manera la comunicación puesto que permite promover un ambiente laboral saludable a través de normativas estratégicas siempre que sean aplicadas de manera pertinente, mientras que la colaboración lo hace posible a través del compañerismo, solidaridad, entre otros

Ramírez Méndez, Magaña Medina y Ojeda López (2022), de igual forma se debe considerar la evaluación y aplicación del desarrollo organizacional, valores organizacionales, la toma de decisiones, el trabajo en equipo, la tecnología, la innovación, la inversión en investigación y desarrollo (I+D), la competitividad, la evaluación de los recursos disponibles y los procesos productivos, si se logra que estos aspectos sean fortalecidos en la organización, permitirá que la productividad se incremente y propicie a la creación de una ventaja competitiva sólida.

Marecos Duarte y Médina (2022), señalan que los sistemas de comunicación son esenciales dentro de las organizaciones, es decir, disponer de comunicaciones fluidas y conocer a su cliente, en asuntos relacionados con sus necesidades, atributos en los que se fijan para determinar el nivel de calidad de servicio y mantener el capital humano, motivado y con la intención de realizar carrera dentro de la organización, permitiendo una gestión de recursos humanos moderna, concentrada en su gente y lo más importante en su clientela.

Así mismo, los resultados de esta investigación muestran factores que determinan el hecho de que las empresas tengan un índice de productividad bajo, entre ellos están la comunicación, que permite que se desarrollen las relaciones interpersonales, factor que va de la mano con la colaboración, el liderazgo que se encarga de organizar, guiar y motivar a los trabajadores para cumplir con los objetivos empresariales.

Al terminar de contrastar esta investigación con los artículos previamente citados se deduce que la comunicación está vinculada con las funciones y actividades en el trabajo, esto sería el inicio de la base para que haya una mejor relación entre trabajadores. Otro de los factores inmersos en este apartado es el trabajo en equipo, al tener buenas relaciones entre compañeros las actividades serán ejecutadas con éxito y minimizará la frustración al momento de tomar decisiones, para ello deben tener pleno conocimiento de los objetivos a corto y largo plazo que posee la institución, es de vital importancia también que cada uno tenga muy en claro cuáles son sus roles a la hora de trabajar y las áreas a las que pertenecen para evitar sentir inseguridad. Fusionar el potencial nato de los colaboradores con un buen ambiente laboral es una de las grandes estrategias industriales puesto que el ambiente laboral se vuelve armonioso, agradable y cómodo, generando así altos niveles de productividad y eficiencia para mejorar el clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de Aguapen EP.

## CONCLUSIONES

La comunicación es un factor esencial en las empresas, puesto que permite un mejor funcionamiento y la garantía del cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa. Los resultados de la encuesta realizada dan a conocer que la comunicación en Aguapen EP es un factor el cual hay que trabajar esto se encuentra específicamente en el cuestionamiento el cual hace referencia al código de ética y al proceso de inducción, los cuales tienen mayor incidencia dentro de la misma, permitiendo así que haya un mejor entendimiento dentro de la relación laboral entre los trabajadores y parte administrativa del lugar, por ende, también ayuda a que haya una excelente comprensión de la información; esto según los criterios profesionales y de expertos en estas áreas de la comunicación y el ambiente laboral. La productividad es un factor clave para el aumento de la rentabilidad en la empresa, por lo que es importante que vaya enlazando con el nivel de vida de los trabajadores, ya que una persona es más productiva si desempeña sus actividades en un ambiente laboral que brinde seguridad y confianza.

En base a los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los trabajadores de Aguapen EP, específicamente en el factor de relaciones laborales, se concluye que el trabajo en equipo en distintas áreas del lugar es favorable; en base a un óptimo liderazgo el cual permita dirigir, compartir y establecer estrategias necesarias para llegar a los objetivos que plantea la empresa. Los resultados de la encuesta mostraron que independientemente del nicho de la empresa los factores como el tamaño, actividad que realiza, cuántos empleados tiene, incluyendo los distintos departamentos que los integran, debe brindar siempre un ambiente de trabajo agradable para quienes laboran en la empresa, pues incide en gran medida en los resultados, lo que directamente está relacionado con la percepción de la producción de la organización.

## REFERENCIAS

- Armijos Mayon, F. F., Bermúdez Burgos, A. I. y Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de recursos humanos. *Universidad y sociedad*, 11(4), 163-170.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>
- Rivero Remírez, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Archivo médico Camaguey*, 23(2). <https://revistaamc.sld.cu/index.php/amc/article/view/6141/3318>
- Alfonso Sánchez, Y. R., Alvero Pérez, Y. y Tillán Gómez, S. (1999). Liderazgo: un concepto que perdura. *Acimed*, 7(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94351999000200008](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94351999000200008)
- Arguello Pazmiño, A. M., Llumiguano Poma, M. E., Gavilánéz Cárdenas, C. V. y Torres Ordóñez, L. H. (2020). Administración de empresas elementos básicos. *Pons Publishing House*, 1-133.
- Broniman-Ramírez, K. A. y Vargas-Salgado, M. M. (2018). *Desarrollo profesional como fuente de ventaja competitiva en las organizaciones*.  
<http://cathi.uacj.mx/bitstream/handle/20.500.11961/5029/Articulo-Desarrollo%20profesional%20como%20fuente%20de%20ventaja%20competitiva%20en%20las%20organizaciones.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caligoire, C. y Díaz, T. (2003). Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de un caso. *Revista venezolana de gerencia*, 8(24), 644-658.  
<https://www.redalyc.org/pdf/290/29002408.pdf>
- Castañeda Velasco, D. C. (2016). *Estudio del clima laboral y su influencia en la productividad de los empleados de la empresa "Concreteiras Granizo"*. (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador).  
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10362/Trabajo%20de%20Titulaci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>  
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.  
[https://revistas.uTEAM.edu.ec/index.php/business\\_science](https://revistas.uTEAM.edu.ec/index.php/business_science)

- Cohen, N. y Gómez Rojas, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿Para qué?*  
[http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia\\_para\\_que.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf)
- Fontalvo Herrera, T., De la Hoz Granadillo, E. y Morelos Gómez, J. (2017). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión empresarial*, 15(2), 47-60.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v16n1/1692-8563-diem-16-01-00047.pdf>
- García Holguín, C. V., Espinoza García, D. L. y Mero Zambrano, M. F. (2022). Incidencia del marketing digital como herramienta de innovación empresarial en el metaverso. *Journal Bussiness Science*, 3(2), 9-20.
- Gómez Saltos, E. J. (2020). *Diseño de un modelo de gestión por competencias enfocado en procesos de reclutamiento y selección para mandos medios de Marketing World Wide S.A. para el primer semestre del 2020*. (Tesis de pregrado, Universidad Andina Simón Bolívar).  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8060/1/T3495-MDTH-Gomez-Dise%C3%B1o.pdf>
- Lafuente Ibañez, C. y Marín Egoscozaba, A. (2008). Metodologías de la investigación en las ciencias sociales: fases, fuentes y selección de técnicas. *Revista escuela de administración de negocios*, 64, 5-18. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20612981002>
- López Herrera, J. (2012). *Productividad*.  
<https://books.google.com.ec/books?id=K7DDWwLQ7QUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- López Neira, A. A. (2021). *Clima Organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil*. (Tesis de posgrado, Universidad Politécnica Salesiana). <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>
- López Sanchez, N. M. y Castiblanco Melo, K. A. (2021). Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: caso Unión Soluciones S.A.S. *Revista chilena de economía y sociedad*, 15(1), 79-91.
- Marecos Duarte, M. A. y Médina, R. F. (2022). Clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo. *Ciencia Latina*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2890>
- McClelland, D. C. (1961). *The achieving society*. Princeton.
- Montecinos, C. (Junio de 2021). *Tips para movilizar el fortalecimiento de las unidades educativas a través del trabajo colaborativo*. <https://www.lidereseducativos.cl/wp-content/uploads/2021/06/Tips-para-movilizar-el-fortalecimiento-a-traves-de-colaboracion-1.pdf>
- Montoya Robles, M. J. (2018). Comunicación organizacional: revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. *Primera Revista Electrónica en Iberoamérica Especializada en Comunicación*, 1-18.
- More Huaman, D. (2021). *Liderazgo empresarial y su influencia en el desempeño laboral en una empresa de call center Lima, 2020*. (Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas).  
<http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/1311/MORE%20HUAMAN%20T.I%2006.7.21.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Murillo Tulmo, P. C. (2015). *Sistema de reclutamiento y selección de personal para la cadena de supermercados "Mercamaxx" del cantón Bancos, provincia de Pichincha*. (Tesis de pregrado, UNIANDES).  
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/603/1/TUAEXCOMIEAN013-2015.pdf>
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J. y Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación*.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- Peiró, J. M., Prieto, F., Bravo, M. J., Ripoll, P., Rodríguez, I., Hontangas, P. M. y Salanova, M. (1993). *Los jóvenes ante el primer empleo. El significado del trabajo y su medida*. NAU Libres.

- Pilligua Lucas, C. F. y Arteaga Ureta, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas, estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, *XV*(28). <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>
- Ponce Ponce, L. E. y Gómez García, S. L. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí. *Dominio de las ciencias*, *7*(2). <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1851>
- Ramírez Méndez, G. G., Magaña Medina, D. E. y Ojeda López, R. N. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender, contabilidad y gestión*, *7*(20), 189-208. <https://trascender.unison.mx/index.php/trascender/article/view/166/227>
- Rodas Villagrán, E. Y. (2017). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. (Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar). <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Rodas-Estefanny.pdf>
- Rodríguez Rodríguez, C., Breña Oré, J. y Esenarro Vargas, D. (2021). *Las variables en la metodología de la investigación científica*. <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2021/10/Las-Variables.pdf>
- Salazar Marmolejo, L. (2019). *Satisfacción laboral y desempeño*. (Tesis de pregrado, Universidad Pontificia Bolivariana). [https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3n%20laboral\\_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3n%20laboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez Trujillo, M. G. y García Vargas, M. L. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, *22*(2), 161-166.
- Udiz, G. (2012). *¿Cómo se relaciona la productividad y el clima laboral?* Pymes y autónomos. <https://www.pymesyautonomos.com/management/como-se-relaciona-la-productividad-y-el-clima-laboral>