

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

Tema:

**Análisis de la incidencia del clima laboral en el desempeño de los
colaboradores del área de Vigilancia de una empresa comercializadora de
productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil.**

Autores:

Yadira del Rocío Chavarría Lucas

Mariela Katuska Riofrío Ríos

Previo a la obtención del grado Académico de:

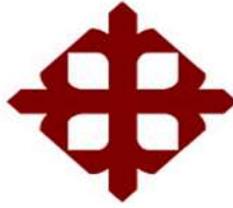
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Tutor:

Econ. Zambrano Chumo Laura María, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Certificación

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Psicóloga Yadira Del Rocío Chavarría Lucas**, y por la **Ingeniera Mariela Katiuska Riofrío Ríos**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano.

Director del Proyecto de Investigación

Eco. Laura María Zambrano Chumo, Mgs

Revisor



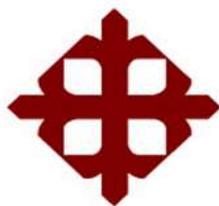
Ing. Yanina Bajaña Villagómez, Ph.D.

Directora del Programa



Ing. Zoila Bustos Goya, Mgs.

Guayaquil, a los 29 días del mes de agosto del año 2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Declaración de Responsabilidad

Nosotras, Yadira Del Rocío Chavarría Lucas y Mariela Katuska Riofrío Ríos

Declaramos que:

El Proyecto de Investigación Análisis de la incidencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del área de Vigilancia de una empresa comercializadora de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

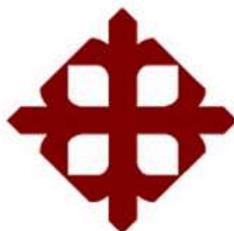
En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del artículo profesional de alto nivel del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 29 días del mes de agosto del año 2023

Autores


Yadira Del Rocío Chavarría Lucas


Mariela Katuska Riofrío Ríos



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Autorización

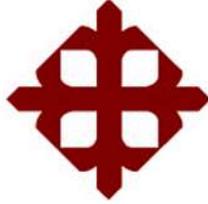
Nosotras, **Yadira Del Rocío Chavarría Lucas y Mariela Katuska Riofrío Ríos** autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Proyecto de Investigación Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano titulado: Análisis de la incidencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del área de Vigilancia de una empresa comercializadora de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi/nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 29 días del mes de agosto del año 2023

Autores

Yadira Del Rocío Chavarría Lucas

Mariela Katuska Riofrío Ríos



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Informe de Urkund

Document Information

Analyzed document	Revision Tesis 9 Agosto 2023 final Yadira y Mariela (002). (1).docx (D172817195)
Submitted	8/14/2023 7:33:00 PM
Submitted by	Yanina Shergia Bajaan Villagomez
Submitter email	yanina.bajana@cu.ucsg.edu.ec
Similarity	0%
Analysis address	yanina.bajana.ucsg@analysis.arkund.com

Tema: “Análisis de la incidencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del área de Vigilancia de una empresa comercializadora de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil”

Maestranes: Yadira Del Rocío Chavarría Lucas y Mariela Katuska Riofrío Ríos

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, II COHORTE
PARALELO B**

Elaborado por:

**Eco. Laura María Zambrano Chumo, Mgs.
Director del Trabajo de Titulación**

Agradecimiento

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento a todos quienes han sido parte importante de este logro. En primer lugar, quiero agradecer a Dios por haberme dado la salud y las fuerzas necesarias para llevar a cabo esta meta.

Agradezco a mi familia, especialmente a mi hermana Sonia por alentarme e impulsarme siempre a cumplir mis sueños con su apoyo incondicional y su amor.

Agradezco también la dedicación, compromiso y amistad de Mariela Riofrío Ríos quién me ha acompañado a lo largo de todo este camino de superación profesional y juntas logramos culminar con éxito este proceso.

No puedo dejar de reconocer y agradecer a todos los profesores que nos guiaron y contribuyeron a este logro con sus conocimientos, aportes y experiencias.



Yadira Del Rocío Chavarría Lucas

Dedicatoria

A mi madre Manuela del Carmen Lucas Franco quién siempre me impulso a creer en mi misma y a perseguir mis sueños con valentía, se puso feliz cuando inicié este nuevo reto y hoy desde el cielo estará feliz porque lo cumplí.

A handwritten signature in blue ink, reading "Yadira Del Rocío Chavarría Lucas", positioned above a horizontal line.

Yadira Del Rocío Chavarría Lucas

Agradecimiento

Gracias a Dios por permitirme cumplir una meta propuesta, darme la fortaleza, salud, entendimiento y sabiduría para concluirla con éxito.

Es imposible dejar de mencionar el apoyo y amor incondicional de mi papá y esposo, a quienes agradezco profundamente por su paciencia y cooperación, agradezco a mis hermanos quienes siempre me han guiado académicamente desde mi niñez, a Danny por ser ejemplo de superación y Johanna ejemplo de resiliencia, a mis sobrinos Gabriel, Paula, Danna y Sofía por impulsarme a ser su modelo.

Un agradecimiento especial a mi compañera de tesis, Yadira Chavarría Lucas, por su entrega, colaboración y amistad en este proceso de transformación y aprendizaje profesional que soñábamos tanto.

Un agradecimiento importante a nuestra tutora, quien siempre nos apoyó y brindó su conocimiento de forma paciente y comprensiva.

Por último, quiero agradecer a todos mis profesores, por compartir su conocimiento, apoyarnos y despejar nuestras inquietudes aportando a nuestro crecimiento profesional, como también al departamento administrativo de esta Maestría por su buena predisposición para solventar mis requerimientos.



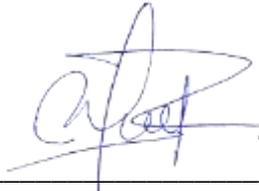
Mariela Katuska Riofrío Ríos

Dedicatoria

A mi ángel en el cielo, mi mamá, Hortencia Ríos Encalada, por darme la fortaleza para cumplir este sueño, por motivar mi desarrollo profesional e inculcarme el valor de la confianza en mí.

A mi papá, Telmo Riofrío, quien ha sido mi guía, apoyo y ejemplo de perseverancia para conseguir esta meta.

A mi esposo, Antonio Sornoza Quiroz, por su comprensión, paciencia, por ser mi fortaleza y soporte.



Mariela Katuska Riofrío Ríos

Índice General

Agradecimiento.....	VI
Dedicatoria.....	VII
Agradecimiento.....	VIII
Dedicatoria.....	IX
Índice general.....	X
Índice de tablas	XIV
Tabla de figuras.....	XIX
Resumen.....	XXIII
Abstract.....	XXIV
Introducción	2
Antecedentes de la investigación	4
Planteamiento de la investigación.....	6
Objeto de estudio	6
Campo de acción.....	7
Planteamiento del problema.....	7
Formulación del problema	8
Justificación	8
Preguntas de investigación.....	9
Hipótesis	10
Objetivos de la investigación	10
Objetivo general.....	10
Objetivos específicos	10

Delimitación del problema de investigación.....	11
Capítulo I	12
Marco teórico.....	12
Fundamentos teóricos	12
Dimensiones del clima laboral.....	14
Teorías del desempeño.....	15
Dimensiones del desempeño.....	17
Marco conceptual.....	18
Clima laboral.....	18
Desempeño.....	20
Capítulo II.....	23
Marco referencial	23
Estudios nacionales.....	23
Estudios internacionales.....	25
Marco legal	27
Capítulo III.....	29
Marco metodológico	29
Método deductivo	30
Enfoque.....	31
Enfoque cuantitativo	31
Diseño no experimental	32
Alcance	32
Técnicas e instrumentos.....	33

Población.....	33
Muestra	33
Variabes	34
Análisis de resultados	34
Rango de edades de los colaboradores.....	34
Rango de género	35
Rango de antigüedad.....	36
Dimensión 1: colaboradores y buen trato	392
Dimensión 2: motivación laboral.....	469
Dimensión 3: iniciativa participativa	492
Dimensión 5: apoyo al emprendimiento	60
Dimensión 6: equipos y distribución de personas y material.	66
Dimensión 7: organización y desempeño	69
Dimensión 8: estabilidad laboral	73
Dimensión 9: comunicación y desarrollo	76
Dimensión 10: autonomía y profesionalismo	80
Análisis de resultados	96
Promedio de las dimensiones.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
Promedio del desempeño	96
Análisis de fiabilidad del cuestionario.....	98
Análisis de correlación.....	992
Capítulo IV.....	1014
Propuesta.....	1014

Estructura de la propuesta.....	1014
Objetivos.....	1014
Objetivo general.....	1014
Objetivos específicos	1014
Responsables.....	1025
Los responsables de llevar a cabo esta propuesta serán:.....	1025
Beneficiarios:	1025
Colaboración y buen trato.....	1036
Motivación laboral	1047
Motivación laboral.....	1047
Comunicación y desarrollo	1058
Comunicación y desarrollo.	1058
Cronograma de ejecución de planes de acción	106
Plan de acción: motivación laboral.....	1070
Plan de acción: comunicación y desarrollo.....	108
Conclusiones.....	1092
Recomendaciones	1103

Índice de Tablas

Tabla 1 Análisis de Marco Metodológico.....	30
Tabla 2 Diferencias entre los enfoques cuantitativo y cualitativo.	31
Tabla 3. Edades de los colaboradores.....	34
Tabla 4. Género de los colaboradores.....	35
Tabla 5. Antigüedad de los colaboradores.....	36
Tabla 6. Estado civil de los colaboradores.....	37
Tabla 7. Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros o colegas.....	392
Tabla 8. Los jefes entregan información a su personal respecto de su desempeño laboral.	403
Tabla 9. Los funcionarios saben lo que los supervisores esperan de ellos.	414
Tabla 10. Los jefes promueven las buenas relaciones humanas entre las personas de la empresa.	425
Tabla 11. Los jefes de esta institución tratan con respeto a sus subordinados.	436
Tabla 12. Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mi(s) jefe(s).	447
Tabla 13. En esta institución se trabaja en equipo.	458
Tabla 14. En esta institución la gente está comprometida con su trabajo.....	469
Tabla 15. Las personas de esta institución se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor.	70
Tabla 16. Las personas en esta institución muestran interés por el trabajo que realizan.....	481
Tabla 17. Aquí se da felicidad para que cualquier funcionario pueda presentar una idea nueva.	492

Tabla 18. Los jefes son comprensivos cuando uno comete un error.	503
Tabla 19. Uno progresa en esta institución si tiene iniciativa.....	514
Tabla 20. En esta institución, entre el personal predomina un ambiente de amistad.	525
Tabla 21. La dirección de esta institución se preocupa por las personas, de cómo se siente y de sus problemas.....	536
Tabla 22. Los jefes piensan que las discrepancias entre las distintas áreas y personas pueden ser útiles para el mejoramiento de la institución.	547
Tabla 23. En esta institución existen posibilidades de ascenso.	558
Tabla 24. En esta institución se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales.....	569
Tabla 25. Los trabajadores de esta institución creen más en la información oficial que en el rumor que surge sobre un cierto hecho.	80
Tabla 26. Esta institución se caracteriza por un buen ambiente de trabajo.	581
Tabla 27. En esta institución se nos mantiene informados sobre asuntos que deberíamos saber.	592
Tabla 28. El ambiente en esta institución es propicio para desarrollar nuevas ideas.	603
Tabla 29. Las nuevas ideas que aporta el personal son bien acogidas por los jefes.	614
Tabla 30. En esta institución existen pocas críticas.....	625
Tabla 31. En esta institución existe un alto respeto por las personas.	636
Tabla 32 En esta institución la gente confía en los demás.....	647
Tabla 33 Siempre trabajamos en forma organizada y con planificación.....	658
Tabla 34 La distribución del personal y de material en esta institución permite que se realice un buen trabajo eficiente y efectivo.	669

Tabla 35 En esta institución hay disponibilidad de materiales de tipo y cantidad requeridos.....	90
Tabla 36 El número de personas que trabaja en esta institución es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza.....	681
Tabla 37 En esta institución los trabajos están bien asignados y organizados.	692
Tabla 38 La capacidad es el criterio básico para asignar tareas en esta institución.....	703
Tabla 39 En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo obtiene un mayor reconocimiento de parte de sus superiores.....	714
Tabla 40 En esta institución siempre se sabe bien quién tiene que decir las cosas.	725
Tabla 41 No me preocupa que por una reorganización en la institución se vea afectada la estabilidad de mi trabajo.	736
Tabla 42 No me preocupan los efectos que puedan tener sobre la estabilidad en mi empleo cambios de método de trabajo y la automatización en esta institución.	747
Tabla 43 No creo que en cualquier momento pueda perder el trabajo en esta institución.	75
Tabla 44 Existe una buena comunicación entre el líder del departamento y los trabajadores....	769
Tabla 45 Todo lo que hay que hacer está claro, porque se nos explica bien y oportunamente. .	100
Tabla 46 Esta institución se caracteriza por una preocupación constante acerca del perfeccionamiento y capacitación del personal.	781
Tabla 47 Existe una buena comunicación entre las diferentes áreas y departamentos que trabajan generalmente juntos.	792
Tabla 48 Para que un trabajo dé buenos resultados es necesario que sea hecho con un alto nivel de conocimientos.	803
Tabla 49 En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se les deja a los empleados la responsabilidad sobre el trabajo específico.	814

Tabla 50 Quienes dirigen esta área prefieren que uno esté haciendo bien su trabajo, siga adelante con confianza, en vez de consultarlo todo con ellos.....	825
Tabla 51 He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.	836
Tabla 52 He sido capaz de establecer prioridades.	847
Tabla 53 He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.	858
Tabla 54 Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.....	869
Tabla 55 He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.	8710
Tabla 56 He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.	881
Tabla 57 He asumido responsabilidades adicionales.....	892
Tabla 58 He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.....	903
Tabla 59 He participado activamente en reuniones y/o consultas.	914
Tabla 60 He empeorado los problemas del trabajo.....	925
Tabla 61 Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos.	936
Tabla 62 He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	947
Tabla 63 He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.	958
Tabla 64 Promedio de las dimensiones.....	969
Tabla 65 Promedio del Desempeño.	9720
Tabla 66 Alpha Cronbach de cuestionario clima laboral y desempeño.....	981
Tabla 67. Alpha Cronbach de cuestionario clima laboral.....	981

Tabla 68 Alpha Cronbach de cuestionario desempeño.....	981
Tabla 69 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.....	992
Tabla 70 Correlaciones	123
Tabla 71 Colaboración y buen trato	126
Tabla 72 Motivación laboral.....	1047
Tabla 73 Comunicación y Desarrollo.	1058
Tabla 74 Cronograma de ejecución de planes de acción.....	1069
Tabla 75 Plan de acción motivación laboral.....	10730
Tabla 76 Plan de acción motivación y desarrollo.....	10831

Tabla de Figuras

Figura 1 Desempeño laboral	21
Figura 2. Edades de los colaboradores.....	358
Figura 3. Género de los colaboradores.	369
Figura 4. Antigüedad de los colaboradores.....	60
Figura 5 Estado civil de los colaboradores.	381
Figura 6 Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros o colegas.	3962
Figura 7 Los jefes entregan información a su personal respecto de su desempeño laboral.....	403
Figura 8 Los funcionarios saben lo que los supervisores esperan de ellos.	414
Figura 9 Los jefes promueven las buenas relaciones humanas entre las personas de la empresa.	425
Figura10 Los jefes de esta institución tratan con respeto a sus subordinados.	436
Figura11 Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mi(s) jefe(s).	447
Figura 12 En esta institución se trabaja en equipo.....	458
Figura13 En esta institución la gente está comprometida con su trabajo.	469
Figura 14.Las personas de esta institución se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor.	70
Figura15 Las personas en esta institución muestran interés por el trabajo que realizan.	481
Figura 16. Aquí se da felicidad para que cualquier funcionario pueda presentar una idea nueva.	492
Figura 17 Los jefes son comprensivos cuando uno comete un error.....	503

Figura 18 Uno progresa en esta institución si tiene iniciativa.	514
Figura 19 En esta institución, entre el personal predomina un ambiente de amistad.	525
Figura 20 La dirección de esta institución se preocupa por las personas, de cómo se siente y de sus problemas.....	536
Figura 21 Los jefes piensan que las discrepancias entre las distintas áreas y personas pueden ser útiles para el mejoramiento de la institución.	547
Figura 22 En esta institución existen posibilidades de ascenso.	558
Figura 23 En esta institución se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales.....	569
Figura 24 Los trabajadores de esta institución creen más en la información oficial que en el rumor que surge sobre un cierto hecho.	80
Figura 25 Esta institución se caracteriza por un buen ambiente de trabajo.	581
Figura 26 En esta institución se nos mantiene informados sobre asuntos que deberíamos saber.	82
Figura 27 El ambiente en esta institución es propicio para desarrollar nuevas ideas.	603
Figura 28 Las nuevas ideas que aporta el personal son bien acogidas por los jefes.	614
Figura 29 En esta institución existen pocas críticas.....	625
Figura 30 En esta institución existe un alto respeto por las personas.	636
Figura 31 En esta institución la gente confía en los demás.	647
Figura 32 Siempre trabajamos en forma organizada y con planificación.....	658
Figura 33 La distribución del personal y de material en esta institución permite que se realice un buen trabajo eficiente y efectivo.	669
Figura 34	90

Figura 35 El número de personas que trabaja en esta institución es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza.....	681
Figura 36 En esta institución los trabajos están bien asignados y organizados.	692
Figura 37 La capacidad es el criterio básico para asignar tareas en esta institución.	703
Figura 38 En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo obtiene un mayor reconocimiento de parte de sus superiores.....	714
Figura 39 En esta institución siempre se sabe bien quién tiene que decir las cosas.	725
Figura 40 No me preocupa que por una reorganización en la institución se vea afectada la estabilidad de mi trabajo.	736
Figura 41 No me preocupan los efectos que puedan tener sobre la estabilidad en mi empleo cambios de método de trabajo y la automatización en esta institución.	747
Figura 42 No creo que en cualquier momento pueda perder el trabajo en esta institución.	758
Figura 43 Existe una buena comunicación entre el líder del departamento y los trabajadores. .	769
Figura 44 Todo lo que hay que hacer está claro, porque se nos explica bien y oportunamente. 100	
Figura 45 Esta institución se caracteriza por una preocupación constante acerca del perfeccionamiento y capacitación del personal.	781
Figura 46 Existe una buena comunicación entre las diferentes áreas y departamentos que trabajan generalmente juntos.	792
Figura 47 Para que un trabajo dé buenos resultados es necesario que sea hecho con un alto nivel de conocimientos.	803
Figura 48 En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se les deja a los empleados la responsabilidad sobre el trabajo específico.	814

Figura 49 Quienes dirigen esta área prefieren que uno esté haciendo bien su trabajo, siga adelante con confianza, en vez de consultarlo todo con ellos.....	825
Figura 50 He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.....	836
Figura 51 He sido capaz de establecer prioridades.....	847
Figura 52 He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.....	858
Figura 53 Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.....	869
Figura 54 He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.....	8710
Figura 55 He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.....	881
Figura 56 He asumido responsabilidades adicionales.....	892
Figura 57 He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.....	903
Figura 58 He participado activamente en reuniones y/o consultas.....	914
Figura 59 He empeorado los problemas del trabajo.....	925
Figura 60 Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos.....	936
Figura 61 He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.....	947
Figura 62 He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.....	958
Figura 63 Dimensiones clima laboral.....	9619
Figura 64 En el gráfico se puede observar que la variable con mayor promedio es desempeño, la cual ha sido evaluada con un 3,87.....	970
Figura 64 Autorización uso de encuesta.....	134

Resumen

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo principal el abordaje del impacto y la incidencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del área de vigilancia de una empresa comercial de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil, ya que es un aspecto fundamental tomar en consideración el desempeño de los mismos, ya que un buen desarrollo de sus labores lleva a la organización a lograr los objetivos y metas trazadas a corto y largo plazo, producto de esto se eleva el crecimiento de la organización.

Para lograr alcanzar los objetivos de este proyecto se utilizó una metodología de diseño no experimental, de corte transversal, empleando un enfoque cuantitativo y alcance correlacional. Se aplicó un cuestionario con preguntas formuladas para conseguir los resultados y objetivos trazados, el cual fue validado con el estadístico Alfa de Cronbach, posteriormente se realizó la respectiva medición empleando un análisis de correlación para establecer la relación entre las variables de clima laboral y desempeño, detectando así los factores que están relacionados con el clima laboral y desempeño de los colaboradores, permitiéndonos implementar acciones orientadas a mejorar los aspectos que ejercen en dichas variables. Concluyendo que para esta unidad de análisis no existe relación entre las variables; además que, para mejorar el desempeño de los colaboradores, se debe aplicar una mejor comunicación para establecer un clima laboral favorable que se caracterice por la satisfacción, el bienestar y la motivación en los colaboradores, para que exista un mayor desempeño en la organización.

Palabras Claves: Clima laboral, desempeño, motivación, comunicación.

Abstract

The main objective of this research project is to address the impact and incidence of the work environment on the performance of employees in the surveillance area of a commercial company of mass consumption products in the city of Guayaquil, since it is a fundamental aspect take into account their performance, since a good development of their work leads the organization to achieve the objectives and goals set in the short and long term, as a result of this the growth of the organization rises.

In order to achieve the objectives of this project, a non-experimental, cross-sectional design methodology was used, using a quantitative approach and correlational scope. A questionnaire was applied with questions formulated to achieve the results and objectives set, which was validated with the Cronbach's Alpha statistic, later the respective measurement was carried out using the simple linear regression analysis, which measurement was carried out using a correlation analysis to establish the relationship between the variables of work environment and performance, thus, detecting the factors that are related to the work environment and the performance of the collaborators, allowing us to implement actions aimed at improving the aspects that they exercise in said variables. Concluding that for this unit of analysis there is no relationship between the variables; in addition, to improve the performance of employees, better communication must be applied to establish a favorable work environment that is characterized by satisfaction, well-being and motivation in employees, so that there is greater performance in the organization.

Keywords: Work environment, performance, motivation, communication.

Introducción

El clima laboral nace de la sociología y se define como el resultado de la integración de las personas dentro de una organización y su manera de interactuar en los procesos afectados por los valores, cultura y de igual manera por el ambiente interno que se concentra en jefes y compañeros de trabajo, según la perspectiva integral del clima laboral no solo encierra aspectos subjetivos y objetivos de la organización sino las actividades que ejecutan en cada cargo y el apoyo de sus líderes o departamentos (García, 2019).

En el presente trabajo se abordará la incidencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del área de Vigilancia de una empresa comercializadora de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil, es muy importante plantear el desempeño de los colaboradores ya que un buen desarrollo de sus labores lleva como organización a cumplir con los objetivos y metas trazados para el crecimiento de la organización (Campbell, 1990), sin embargo, si se detecta que hay factores que están relacionados con el clima laboral e influyen negativamente en el desempeño de los colaboradores, se deben implementar acciones orientadas a mejorar los aspectos que ejercen en dicha variable.

Es importante considerar que las metas claras y compartidas es el mejor aliciente para que el equipo trabaje de modo conjunto, armónico y decidido. En ocasiones los integrantes de los equipos de trabajo comienzan a perder el sentido de la tarea que realizan, la comprensión del impacto que ofrece su trabajo queda reducida a metas de corto plazo, tareas puntuales y esfuerzos que no se valoran suficientemente por parte de los responsables del equipo, por lo que existe una tendencia que los lleva a la desmotivación, a bajar el rendimiento laboral y en situaciones más radicales llegar a renunciar a su trabajo por buscar mejores ambientes laborales, según Paz (2018) haciendo énfasis en Chiavenato 2009, entre las diferentes causas que provocan

la rotación está el clima organizacional, los tipos de relaciones humanas con los pares y jefes, como también la falta de desarrollo profesional.

Se considera que el clima laboral tiene relación directa con el desempeño de los colaboradores, de acuerdo con el estudio realizado en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli donde la intensidad de la relación entre las variables fue del 67,7%, por tal motivo es indispensable la intervención en esta problemática. Existen factores negativos capaces de imposibilitar el crecimiento de los colaboradores de la empresa, por lo que con el desarrollo y aplicación de este trabajo de investigación se pretende mejorar y cumplir con el objetivo fijado el cual es analizar la incidencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores, y de esta manera implementar un plan de acción con el fin de mejorar dicha situación. (Quispe, 2013)

La presente investigación se dividió en los capítulos que se detallan a continuación: El primer capítulo corresponde al Marco teórico y conceptual, donde se consideraron las diferentes teorías, conceptos y enfoques de varias investigaciones y estudios de autores que se relacionan con el problema de investigación, fundamentándolo con construcciones teóricas. Todo esto está estrechamente ligado a las variables de clima laboral, desempeño laboral y la gestión del talento humano.

El segundo capítulo comprende el Marco Referencial en donde se abarcaron los antecedentes del tema de estudio. A través de investigaciones ya realizadas, se pudo conocer los aspectos pocos explorados del tema y así poder hacer énfasis en ellos.

El tercer capítulo hace referencia al Marco Metodológico, explica los pasos que se tomaron para poder responder a la pregunta de investigación previamente planteada. Incluye el diseño, métodos de investigación, tiempo y alcance para la recopilación de información y los recursos usados para el análisis de los resultados, además de corroborar la hipótesis planteada.

En el último capítulo se realizará la propuesta de intervención, así como también se realizaron las estrategias para realizar el plan de acción que incida positivamente en el clima y el desempeño laboral. Finalmente, se desarrolla la conclusión y recomendaciones estructuradas según los objetivos propuestos al inicio de la presente investigación.

Antecedentes de la Investigación

De acuerdo al estudio *Preparing for Take Off*, del 2013 a la actualidad ha incrementado la rotación de personal a nivel mundial en un 23%, donde una de las claves es mejorar el clima laboral en las organizaciones, debido que estudios han demostrado que la productividad de las organizaciones se ve afectada por el mal ambiente en el trabajo generando incomodidad en los colaboradores no sintiéndose parte de la organización y percibiendo una atmósfera donde no es agradable trabajar (Bustamante, 2022).

Según Quintero et al. (2008) con el fin de que las organizaciones logren obtener niveles altos de desempeño en sus empleados, se necesita tener un buen ambiente laboral, en el cual el personal se encuentre muy motivado y que se sienta identificado con su empresa, considerando al empleado parte fundamental del desarrollo de la organización, para lo cual los altos ejecutivos deben de ser muy conscientes del lado humano de sus colaboradores, para lograr sus objetivos y altos índices de eficiencia.

El clima organizacional va de la mano del ambiente donde se desenvuelven los colaboradores y se relaciona directamente con el estado de motivación de los mismos, y también de las relaciones entre ellos y la percepción de cada uno, de igual manera es sumamente importante las habilidades interpersonales las que se aprecian a través del comportamiento organizacional, quienes estudian como estos colaboradores proceden en la organización y como esta conducta va a ser parte influyente del desempeño laboral, depende también de sus

habilidades interpersonales, y esta es determinante también en el desempeño laboral. (Paredes & Quiroz, 2021)

La organización objeto de estudio es una empresa ecuatoriana, comercializadora de productos de consumo masivo, que dentro de su organigrama a nivel operacional se encuentra el área de vigilancia con 168 colaboradores operativos en la ciudad de Guayaquil, la cual constituye una parte esencial en la operatividad de la empresa buscando siempre mantener los estándares de protección, prevención de riesgos y accidentes a nivel externo (clientes y proveedores) e interno (colaboradores y mercancía del local).

Desde sus inicios la empresa comercializadora de productos se preocupa mucho por el desempeño general de sus colaboradores para mantener el trabajo en equipo, altos rangos de productividad, estabilidad laboral y eficiencia en sus funciones. Sin embargo, en base a la encuesta de clima laboral realizada en el mes de enero del 2022 se ha venido evidenciando en el grupo un bajo desempeño, desmotivación y en ocasiones ausentismo, estas situaciones generan alertas para investigar cual es la situación que no está permitiendo a este grupo de colaboradores cumplir con sus objetivos laborales e inclusive cambiar su comportamiento por lo cual se considera de suma importancia analizar la incidencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores.

Una organización debe adaptarse a las exigencias del ambiente para poder asegurar su estancia en el mercado. Este mecanismo de adaptación requiere de una secuencia de decisiones que serán de suma importancia al momento de mantener viva a una empresa. Toda estrategia que se aplique afectará de cierta manera a la organización. Cuando se ameriten cambios más significativos. Ante la incidencia del clima laboral dentro de este cargo operativo se busca desarrollar, implantar, mantener y mejorar constantemente estrategias y procesos para

asegurar que todas las actividades que tienen lugar bajo su supervisión o prestación de servicios logren el mayor nivel de eficacia de seguridad operacional, satisfaciendo las normas de la empresa.

Quijano et al, (2011) citado por López (2015), en el Trabajo final de Maestría de Administración de empresas indicó que el sentido de pertenencia es que el colaborador se sienta dueño de la organización, y este es en uno de los objetivos que se enfoca Argold S.A. para retener a sus colaboradores quedando en #1 lugar de las mejores empresas para trabajar de la categoría de empresas con mas de 500 colaboradores en el Ecuador en el año 2021, sustentando mediante las encuestas realizadas a sus colaboradores superando el 75% en camaradería, respeto, orgullo y valoración de los colaboradores creando un clima laboral favorable para la organización.

Los roles que desempeñe cada uno de sus empleados dentro de la organización serán vitales para un buen funcionamiento de la empresa, la cohesión grupal que es el grado en el que los miembros de un grupo se agradan y confían mutuamente, están comprometidos para lograr una meta de equipo y comparten un sentimiento de orgullo grupal, donde la presencia de un líder es fundamental, fomentando una buena comunicación entre sus integrantes, laborando por el logro de los objetivos comunes y estableciendo relaciones positiva en el clima organizacional.

Planteamiento de la Investigación

Objeto de Estudio

Se evidencia según las encuestas realizadas a los 168 colaboradores a través del portal corporativo la baja calificación obtenida por los líderes del departamento con los diferentes comentarios realizados que demuestran la falta de involucramiento, comprensión y liderazgo por parte de los superiores, lo que conlleva a la intervención en determinar la

incidencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del área de Vigilancia de una empresa comercializadora de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil.

Campo de Acción

El plan de acción se aplicará en la ciudad de Guayaquil, en el área de vigilancia de una empresa comercializadora de productos de consumo masivo, con el fin de realizar mejoras en el clima laboral y de esta manera mejorar el desempeño del departamento.

Planteamiento del Problema

Dentro de toda organización es primordial que los colaboradores realicen sus labores dentro de un ambiente laboral adecuado para que puedan desempeñar sus actividades de forma eficiente y de esta manera lograr sus objetivos y los de la organización.

El clima laboral se compone de factores que intervienen en el desarrollo personal de los colaboradores donde si el clima laboral es positivo afecta de la misma forma al desempeño de los colaboradores dando resultados favorables para la organización, es decir si el clima laboral es amigable los colaboradores se sentirán a gusto laborando y aumentarán su productividad.

(Lemos, 2022)

Según visitas por parte del área de Talento Humano realizadas a los colaboradores del área de vigilancia de una empresa comercializadora de productos de consumo masivo en Guayaquil se diagnosticó falta de comunicación, trabajo en equipo y falta de empatía por parte de los superiores del área, mediante la realización de un *check list* de visitas aprobado por el comité de la organización con la finalidad de tener contacto directo con los colaboradores, conocer las diversas situaciones, dificultades, oportunidades de mejora de los colaboradores.

Como consecuencia de esta situación se evidencia que los colaboradores no se sienten involucrados con la organización, situación que genera malestar, por lo tanto, los resultados de la

encuesta de clima laboral muestra una baja satisfacción en la parte operativa de este departamento, ya que indican que no se sienten bien en la empresa, lo que ocasiona absentismo y poca proactividad en sus funciones y esto deriva además en el incumplimiento de protocolos de seguridad y vigilancia, adicional han llegado a caer en actos de indisciplina faltando así al reglamento interno.

Por lo tanto, si los colaboradores del área de Vigilancia presentan novedades como bajo rendimiento o desmotivación, el clima laboral y la atención al cliente se van a ver afectados ya que su cargo conlleva una gran responsabilidad, son el primer y último rostro que ve el cliente ya que dan la bienvenida y despedida y proyectan la confianza de comprar en los locales, por lo que con esta investigación vamos a mejorar la situación presentada y que ellos se sientan escuchados y atendidos en sus necesidades dentro de la empresa.

Formulación del Problema

¿Cuál es la incidencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del área de Vigilancia de una empresa comercializadora de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil?

Justificación

La presente investigación se articula con la línea de investigación de la Maestría en Gestión de Talento Humano denominada “Clima, Cultura, Cambio y Desarrollo Organizacional”. Desde el punto de vista profesional, se ha enfocado la realización de esta investigación en este grupo estratégico porque se considera que son un punto clave que

complementa el buen servicio que da la empresa, ya que siempre se ha caracterizado por brindar una buena experiencia al cliente externo y al cliente interno.

Para esto, es necesario preparar al personal y al mismo tiempo incentivar a un trato agradable y cordial hacia los demás por lo que se debe tomar acciones ante cualquier situación que se presente que este creando un ambiente no adecuado para el desenvolvimiento y el bienestar de los colaboradores, tomando en consideración que el Área de Vigilancia es de gran importancia, ya que ellos transmiten seguridad, confianza y protección, no solo a clientes externos sino también a los colaboradores.

Desde el punto de vista teórico la presente investigación se justifica que hay una estrecha relación entre clima laboral y desempeño, donde se manifiesta que los altos ejecutivos deben fomentar un buen clima laboral lo que genera el compromiso de los colaboradores; dicha premisa establece una vinculación directa ente las dos variables. (Schroeder, 2003)

La presente investigación, beneficiará de forma directa a los colaboradores de vigilancia, ya que se buscará implementar estrategias que promuevan la participación de los mismos en reuniones mensuales e integraciones entre ellos y con los superiores del área con temas y actividades, que contribuyan al buen funcionamiento del área de vigilancia y de la cohesión grupal, de esta manera motivar a los colaboradores y lograr que se comprometan con la empresa para lograr metas grupales. Adicional trabajar en el liderazgo de los jefes del área.

Preguntas de Investigación

¿Cuáles son las teorías relevantes en cuanto a clima laboral y desempeño?

¿Cuál es la relación entre clima laboral y desempeño en investigaciones realizadas previamente?

¿Cuál es el marco metodológico pertinente para identificar la incidencia del clima laboral en el desempeño colaboradores de área de Vigilancia de una empresa comercializadora de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil?

¿Cuáles son los elementos por considerar para desarrollar un plan de acción que permita mejorar el desempeño en los colaboradores del área de Vigilancia de una empresa comercializadora de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil?

Hipótesis

Ho: El clima laboral no incide en el desempeño de los colaboradores del área de Vigilancia de una empresa comercializadora de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil.

Hi: El clima laboral incide en el desempeño de los colaboradores del área de Vigilancia de una empresa comercializadora de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar la incidencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del área de Vigilancia de una empresa comercializadora de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil para desarrollar un plan de acción y mejorar el desempeño de los colaboradores.

Objetivos Específicos

- Analizar las teorías relevantes en cuanto a clima laboral y desempeño.
- Caracterizar la incidencia entre clima laboral y desempeño en investigaciones realizadas a nivel nacional o internacional.

- Establecer el marco metodológico pertinente para identificar la incidencia entre clima laboral y el desempeño en los colaboradores del área de Vigilancia de una empresa comercializadora de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil.

- Desarrollar un plan de acción y mejorar el desempeño de los colaboradores del área de Vigilancia de una empresa comercializadora de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil.

Delimitación del Problema de Investigación

- Campo: Talento Humano.
- Área: Gestión de Talento Humano.
- Aspecto: Área de Seguridad.
- Lugar: Ecuador.
- Límite temporal: enero 2022 – septiembre 2022.
- Tipo de investigación: Campo-Descriptiva.
- Población: 168 colaboradores del área de Seguridad.
- Tema: Análisis de la incidencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del área de Vigilancia de una empresa comercializadora de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil.

Capítulo I

Marco Teórico

Fundamentos Teóricos

El término clima organizacional fue introducido por primera vez por Gellerman 1960 en psicología industrial/organizacional, donde establece que el clima laboral es quien define el “carácter” de la empresa. (Brunet, 1987)

El clima laboral inicia a ser reconocido como un factor muy importante en el buen desenvolvimiento de las organizaciones cuando surge la teoría del desarrollo organizacional en los Estados Unidos en el año 1962 de acuerdo con la cita de Iglesias et al. (2019) que indicó que Baskin, Likert y Lewin propusieron teorías dando énfasis a la relación persona-organización-ambiente las mismas que aportarían al desarrollo planificado de las organizaciones. A raíz de estos planteamientos teóricos el clima organizacional fue determinante en el buen manejo de las organizaciones laborales, prevaleciendo las relaciones humanas, dándole importancia a las percepciones de los integrantes de las empresas.

Existen tres tipos de variables que establecen las características de una organización y estas inciden en como el individuo percibe el clima laboral éstas son las Variables Causales las mismas que se definen como independientes, estas indican el crecimiento y los resultados de la organización. Estas variables corresponden a la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes. Luego se tienen las Variables Intermedias que miden como se encuentra la organización internamente y se analiza en las diferentes dimensiones las cuales son: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Y por último están las Variables finales que son los resultados de la aplicación de las variables anteriores, y establecen los beneficios que tiene la organización tales como productividad, ganancia y pérdida. De

acuerdo con este estudio se indica que el ambiente laboral incide en el desempeño de los colaboradores. (Coríchi, 2013)

Tradicionalmente el clima laboral ha sido vinculado con diferentes variables organizacionales entre las cuales está la participación o la autonomía (Jáimez, 2011). Haciendo un análisis de las teorías existentes estos autores, indicaron cuatro dimensiones esenciales del clima laboral: a) Autonomía individual, b) Grado de estructuración impuesta sobre la posición ocupada, c) Orientación hacia la recompensa, y consideración, d) Afecto y apoyo.

En relación de la teoría cognitiva Nicolás Seisdedos (1985) haciendo referencia indica que la existencia de los estos factores influye en el clima laboral: La percepción de individuo de su ambiente laboral. El reconocimiento que se le da por los objetivos alcanzados por su esfuerzo. Los procesos que aprende y utiliza para lograr sus objetivos y por último las expectativas que tiene de su trabajo. Todo esto incide en su comportamiento y sus actitudes en el trabajo.

Según indica Vásquez et al. (2001), existieron cuatro sistemas diferentes que pueden usar las organizaciones las cuales determinan su clima organizacional. Estas teorías de los sistemas gerenciales de Likert citado por Sverdlik 1991 indicaron lo siguiente:

Sistema 1 (Explotador-Autoritario). Los gerentes tienen poca confianza en los subordinados, rara vez los involucran en el proceso de tomar decisiones. La gerencia toma la mayoría de las decisiones y las pasa en línea descendente empleando amenazas y coacción cuando es necesario para lograr que las cosas se hagan. Los superiores y los subordinados se tratan entre sí en una atmósfera de desconfianza.

Sistema 2 (Benevolente-Autoritario). Los gerentes en este sistema dan órdenes, pero los empleados tienen alguna libertad para hacer comentarios sobre las mismas. También se les da a los subordinados alguna flexibilidad para implementar sus encomiendas, pero dentro de límites y

procedimientos cuidadosamente prescritos. Los subordinados que logran o superan las metas de los gerentes, pueden ser recompensados.

Sistema 3 (Consultivo). Los gerentes en este sistema de organización fijan metas y dan órdenes generales después de discutir las con los subordinados, a quienes se les permite tomar sus propias decisiones sobre cómo desempeñar sus tareas, ya que sólo las decisiones fundamentales y más amplias son tomadas por los gerentes. Se utilizan recompensas, en vez de amenazas y castigos, para motivar a los empleados.

Sistema 4 (Participativo). La gerencia tiene confianza completa en los subordinados. La toma de decisiones está altamente descentralizada. La comunicación no solamente fluye hacia arriba sino entre iguales en la organización. La interacción superior subordinado tiene lugar en un ambiente amigable y se caracteriza por la confianza mutua. Cuanto más cerca esté el clima de una organización del sistema 4, o Participativo, mejores son las relaciones entre la dirección y el personal de esta empresa.

Dimensiones del Clima Laboral

En relación con Martínez, (2016) donde cita a Litwing y Stringer (1968), Campbell et al, (1970), Pritchard y Karasick (1973), Moos et al, (1974), Likert (1976), Koys y DeCottis (1991) entre las dimensiones del clima laboral más relevantes según los autores mencionados, a continuación, se detalla:

Autonomía: Grado en que los integrantes de la organización perciben que pueden tomar decisiones sin consultar con jerarquías superiores sintiendo la confianza generada para asumir retos.

Cooperación y apoyo: Grado en que los integrantes de la organización perciben el apoyo de los demás colaboradores, sintiendo armonía en la integración entre las diferentes áreas de trabajo.

Reconocimiento: Grado en que los integrantes de la organización perciben que su trabajo es reconocido y su esfuerzo y dedicación ha valido la pena.

Organización y estructura: Grado en que los integrantes de la organización perciben el orden, claridad y transparencia en la asignación y desarrollo de las funciones.

Transparencia y equidad: Grado en que los integrantes de la organización perciben que los procesos, reglamentos y políticas son transparentes y equitativas sobre todo en procesos de promoción interna y valoración de cargos.

Motivación: Grado en que los integrantes de la organización perciben los incentivos tanto monetarios como no monetarios referentes a su desempeño generando compromiso y bienestar en ellos.

Liderazgo: Grado en que los integrantes de la organización perciben a sus superiores en la forma de comportarse, su forma de integrarse y dirigir a todos los colaboradores de la empresa.

Condiciones físicas: La percepción que tienen los colaboradores de su lugar físico de trabajo, refiere a la comodidad y accesibilidad de la infraestructura donde desarrollan sus actividades laborales.

Teorías del Desempeño

Es de gran importancia para tratar sobre el desempeño laboral abordar teorías de la motivación, puesto que, en una organización, la motivación es un factor importante que incide sobre los colaboradores para que estos estén satisfechos, de esta manera logren cumplir con los

objetivos empresariales. Chiavenato menciona que según la teoría de Herzberg motivar a los colaboradores depende de dos factores: Higiénicos donde se encuentran las condiciones físicas y ambientales, el salario los beneficios sociales, las políticas, el liderazgo, las relaciones entre jefes y subordinados, los reglamentos internos, y las oportunidades. Sin embargo, consideran que no son determinantes para influir sobre la motivación y por tanto en el desempeño. Y los factores motivacionales que hacen relación al contenido del cargo, tareas y ocupaciones; se indica que producen satisfacción y se puede llegar a lograr los objetivos propuestos a un nivel excelente, ya que hablar de motivación incluye sentirse realizado, crecimiento y reconocimiento, y estos factores son muy importantes y significativos en el entorno laboral. (Silva, 2017)

Al analizar también la teoría de la motivación según Vroom 1970 citado por Pérez (2020), indicó que la motivación está fundamentada en las expectativas, el colaborador se siente motivado cuando realiza bastante esfuerzo, ya que considera que así puede tener una buena calificación de su desempeño; y por consiguiente esta valoración le va a traer beneficios económicos, sean estas bonificaciones, aumento de sueldo y posiblemente ascender. Y estos beneficios le ayudarán en sus propios objetivos. Esta teoría se basa en tres relaciones las cuales son: a) La relación entre esfuerzo y desempeño: a más esfuerzo mejor desempeño. b) La relación desempeño recompensa: mejor desempeño, mejores logros. c) La relación recompensa y metas personales: mejor desempeño, satisfacción de metas personales. Vroom manifiesta que si se logra integrar estas tres interrelaciones en las organizaciones puede existir equidad y obtener conductas esperadas, por lo que se busca integrar objetivos empresariales y recompensas, las cuales están sujetas a las situaciones existentes y a las expectativas.

El desempeño está relacionado directamente con las acciones o conductas de los trabajadores, en donde los resultados de estas afecten a las metas de la organización según

Campbell 2011 citado en la Tesis para obtener el título de Magister en Gestión de Personas en Organizaciones por Guzman (2012). El desempeño se compone del desempeño por tarea que refiere a las acciones, tareas o actividades de los colaboradores realizadas en base al cargo. En cambio, el desempeño cívico o contextual hace referencia al que el desempeño va más allá de realizar las funciones o tareas del descriptivo del cargo. (Campbell, 1990)

Existe una clasificación de ocho elementos del desempeño laboral, estos fundamentos son útiles para el conocimiento del desempeño de los trabajadores citado por Bautista & Cienfuegos, (2020) los mismos que se detallan a continuación: Dominios de tareas específicas, capacidad del individuo para realizar las tareas asignadas, habilidades en tareas no específicas, tareas que son esperadas por el empleador, aunque no sean exclusivas para el trabajo, comunicación oral y escrita, habilidades para escribir o hablar frente a una audiencia con varios espectadores, mantenimiento de disciplina personal, es decir, evitar actitudes y comportamientos negativos en el trabajo, facilidad para trabajar en equipo, supervisión, administración.

Según Alles (2006) la estrategia de una organización está basada en los objetivos o planes que se definan, y a su vez estos se cascadean a los objetivos de los diferentes departamentos que conforman la organización llegando a los individuales de cada colaborador para un tiempo determinado que pueden ser anuales, semestrales, mensuales e inclusive quincenales a lo que sumando un descriptivo de cargo se obtendrá un instrumento de desempeño que aportará a las metas de la organización.

Dimensiones del Desempeño

De acuerdo con Duelles (2017) el desempeño tiene 3 aspectos

Productividad: Es el rendimiento de los colaboradores en un tiempo y espacio definido con los recursos necesarios para desarrollar sus actividades.

Eficiencia: Tiene relación con la productividad ya que evalúa los recursos utilizados referente a los productos o servicios que entregan.

Eficacia: Calidad y cantidad entregada de forma aceptable para las necesidades y satisfacción del cliente.

En relación con Salazar (2022) de acuerdo con Chiavenato 2016, el desempeño laboral se puede medir con los siguientes factores:

Responsabilidad: Se define como el cumplimiento y cuidado de los recursos, en materia laboral se puede definir como el cumplimiento de horarios tanto de jornada como en la entrega de los trabajos, cuidado de los insumos que les proporciona la empresa.

Relaciones interpersonales: Integración entre las áreas de trabajo, relaciones entre jefes y pares mediante una buena comunicación y armonía en el trabajo.

Cooperación: Trabajar en equipo y no de forma individual garantizando el beneficio de todos quienes integran la organización, tanto sus clientes internos como externos.

Marco Conceptual

Clima laboral

Para Litwin y Stringer 1968 citado por Sánchez et al. (2015) el clima laboral es el resultado de percepciones de los que conforman las organizaciones. Esto influye en las actitudes, creencias y motivación de los colaboradores.

Según Brunet (1987) el clima organizacional configura las características de la organización. Como se sabe, el clima organizacional tiene la capacidad de influir en el comportamiento de los que conforman la organización, este es un elemento multidimensional.

En relación con el clima laboral Díaz (2019) de acuerdo con Davis y Newstrom (2000) el clima laboral se relaciona con la percepción de los individuos que conforman una organización

en relación con su trabajo, con las instalaciones, con las relaciones laborales y con los reglamentos que inciden en su medio. Todo esto se relaciona con la salud física y mental de las personas que componen la organización y de cómo se sienten en relación con ellos y con los demás.

De acuerdo con Patterson 2005 citado por Olaz (2013) el clima laboral hace referencia a la interacción entre el contexto de la organización y los comportamientos de los trabajadores que la conforman, de esta manera entender lo que sienten los colaboradores mientras realizan sus actividades en su espacio laboral.

Chiavenato (2011) mencionó que el clima organizacional es el conjunto de características del entorno donde se desarrolla el trabajo, que son divisadas por los colaboradores de la organización y que inciden de manera positiva o negativa en el desempeño de estos jugando un papel muy importante la motivación.

El clima laboral abarca percepciones individuales, lo cual influye en los patrones de comportamiento, actitudes y sentimientos de los colaboradores de la organización, estos a su vez hacen referencia a situaciones, vínculos entre colaboradores y el nivel de desempeño laboral. (Dominguéz, Ramírez & García, 2013).

En el clima laboral influyen varios factores los cuales están presentes en todas las organizaciones, debido a la importancia de estos. La percepción de los colaboradores del clima laboral está conectada directamente con la confianza, estabilidad, trabajo en equipo y el tipo de relaciones que se tengan entre empleados, y todo esto a su vez influye en el resultado, ya sea positivo o negativo, de la productividad de la empresa (Pilligua & Arteaga, 2019).

En la actualidad, el lugar de trabajo se ha convertido en el segundo hogar de los colaboradores, ya que por lo general se pasa más de ocho horas diarias en el trabajo y

conviviendo con los compañeros. Por lo tanto, es sumamente importante saber cómo es el clima laboral que existe dentro de las organizaciones, conocer y analizar el clima laboral va a permitir descubrir si existen factores que pueden afectar de forma positiva o negativa el desempeño de los colaboradores.

Desempeño

El desempeño tiene múltiples características individuales, tales como: capacidad, habilidad, entre otros que interactúa en el ambiente laboral para producir comportamientos que influye directamente en los resultados. El desempeño de los colaboradores no se puede mejorar sin tomar en cuenta la percepción de ellos mismos sobre su trabajo (Queipo & Useche, 2002).

Pedraza, Amaya, & Conde, (2010) citando a Faria (1995) menciona que el desempeño laboral hace referencia al producto del comportamiento de los colaboradores frente a las labores que desempeña. Es por esto por lo que la estabilidad laboral es indispensable para propiciar un desempeño favorable y así lograr éxito en una organización.

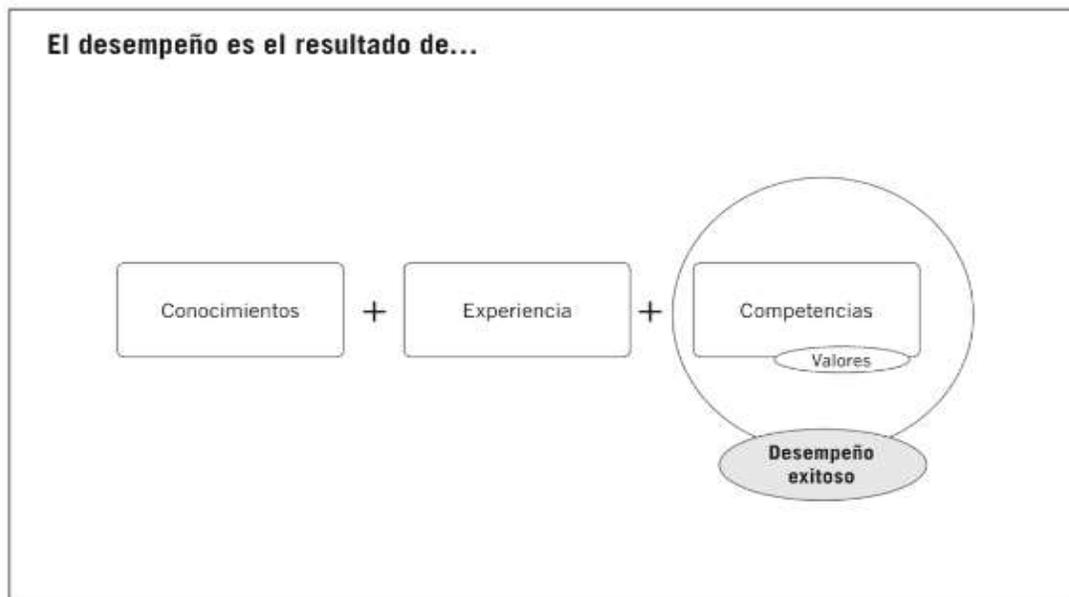
El desempeño es considerado como la base para lograr el éxito en las organizaciones, es por esto por lo que en la actualidad hay mucho interés en medirlo, y a su vez mejorarlo. El desempeño hace referencia a las acciones y comportamientos de los colaboradores y se pueden medir a nivel individual y en su nivel de contribución con la empresa. (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010)

Para Herrera (2016) el desempeño laboral abarca los comportamientos reales de los colaboradores tanto a nivel profesional, como en sus relaciones interpersonales, los cuales dan a conocer habilidades, conocimientos y capacidades que la persona aplica y demuestra al realizar sus labores y así mejorar los resultados de la empresa.

Según Alles (2017), el desempeño laboral son los comportamientos y resultados de un colaborador en un tiempo determinado, los mismos que pueden determinarse en tres ejes principales: los conocimientos, la experiencia y las competencias en base a las funciones laborales que realice.

Figura 1

Desempeño laboral.



Nota: Tomado del libro de Martha Alles 2017 Desempeño por Competencias.

Por otra parte, según Chiavenato (2011) en el desempeño laboral se considera el cumplimiento del colaborador según sean los requisitos de la labor que deban desempeñar, demostrando sus habilidades para el cumplimiento de los objetivos de la organización, sin embargo, el desempeño laboral presenta varias características, entre las principales estas se enfocan al desempeño de tareas y que incide al beneficio de la empresa, el cual se mide en

función de metas, planes y liderazgo con los indicadores de habilidades, destrezas y conocimientos.

El desempeño contextual que está definido por el comportamiento en base al logro de tareas con sus indicadores de voluntad, cooperación y persistencia y el desempeño individual que se enfoca en las acciones o funciones realizadas por el trabajador para alcanzar sus metas establecidas y aportar a los de la organización.

Capítulo II

Marco Referencial

Estudios Nacionales

En el Ecuador, se realizó un estudio denominado El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Andalas CIA que tuvo como propósito investigar las relaciones entre el clima organizacional y desempeño laboral. El estudio fue realizado a 40 colaboradores utilizando un enfoque cualitativo, y se obtuvieron los siguientes resultados: Colaboradores inconformes, desmotivados, estaban siendo aplicado un liderazgo autocrático, no había reconocimientos, no había trabajo en equipo, el grupo estaba fragmentado, la comunicación era nula y se detectaba baja responsabilidad y no estaban comprometidos con la empresa. En el estudio se pudo apreciar que existía un mal clima organizacional y por consiguiente esto estaba afectando el desempeño laboral (Uría, 2011).

De acuerdo con los resultados obtenidos en esa investigación se recomendó cambiar las estrategias organizacionales y aplicar un programa para mejoramiento del clima laboral comenzando con un estilo de liderazgo democrático, se formaron equipos de trabajo para cooperar entre todos y darse retroalimentación, se estableció una comunicación de varias vías y jefes con oficinas de puertas abiertas, se motivó al personal y se estableció aplicar encuestas para medir el clima organizacional constantemente y de igual manera medir el clima y poder evaluar si habían sido efectivos todos los cambios realizados en la empresa (Uría, 2011).

De acuerdo con Vilema (2018) en la investigación Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores. Caso de estudio: Codiempaques del Ecuador, utilizando para este estudio el método estadístico de Spearman y las encuestas en escala de Likert, llegando a la conclusión que el clima organizacional positivo influye significativamente

en el desempeño. Factores especialmente como la motivación son muy relevantes y esto ayuda mucho a reforzar el rendimiento laboral. En esta investigación se incorpora una serie de estrategias que consoliden la motivación, además de trabajar en las relaciones laborales, reconocimientos por conseguir metas, adicional se enfoca también en el bienestar y en el sentido de pertenencia todo esto para fortalecer el clima laboral, lo que va a ayudar a mejorar la productividad de los colaboradores de la organización.

En el caso de Solórzano Espinoza, (2020) en su estudio Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los funcionarios del registro de la propiedad Manta utilizando una investigación de tipo descriptiva, de campo y correlacional, el instrumento cuestionario tipo escala Likert, este estudio determinó, que si existe un clima laboral no adecuado por parte de la organización, este influye en el rendimiento, e indica que para que haya un excelente desempeño y mejorar los indicadores se necesita desarrollar un buen clima laboral, para que en este los colaboradores sienta satisfacción y de esta manera alcancen sus objetivos.

En caso del estudio realizado por Santamaría (2020) Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A la incidencia del clima organizacional en el desempeño de los empleados de la empresa mencionada, determinada por la investigación de enfoque mixto cuantitativo-cualitativo, con un diseño no experimental, transaccional y correlacional con una encuesta formada por 32 preguntas con 4 alternativas de respuesta en escala Likert, se evidenció que los trabajadores no alcanzaron las metas laborales, debido a varios factores entre ellos una estructura organizacional desconocida por los colaboradores lo que incidía en una falta de comunicación, y desconocimiento de procedimientos, baja remuneración, sumado a una falta de motivación, compromiso, todo esto llevo a un bajo rendimiento.

El clima organizacional como factor del desempeño laboral en la Mypimes del Ecuador se determina la importancia del clima organizacional como un aspecto determinante en el desempeño de los integrantes de las Mypimes del país, y es muy significativo considerar el liderazgo, comunicación, motivación, relaciones entre colaboradores, la evaluación de desempeño, entre otros, ya que estos factores son decisivos en el clima laboral que deben tener las organizaciones. (Sumba & Moreno, 2022)

Estudios Internacionales

En España, en el artículo científico de Chiang, Núñez, & Huerta, (2010) Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de la Universidad Pontificia Comillas en Madrid, utilizando las encuestas cuyas escalas se calcularon utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, se define que el clima organizacional ayuda en las buenas relaciones laborales y en el desempeño de las labores en la organización. El aporte de las variables actitudinales, tales como la satisfacción laboral y la autoeficacia, tienen una acción predominante sobre las relaciones y desempeño de los colaboradores, también se indica que las variables organizacionales y personales son una influencia relevante sobre la dinámica de los ambientes organizacionales. Su aporte más importante es que los colaboradores se integren en un equipo de trabajo con un buen clima organizacional y que se consideren que son las personas aptas para realizar sus tareas y que su trabajo es bien remunerado y que son componentes importantes de la empresa y más aún que aportan para conseguir las metas y los objetivos de estas.

Por su parte Ríos (2018) manifestó que hay una interacción muy consistente entre las variables de clima laboral y desempeño de los colaboradores de la Dirección de Red de Salud Lima Norte IV, Lima 2017, en la cual el estudio fue mediante una investigación con un enfoque

cuantitativo, hipotético - deductivo, con un alcance descriptivo correlacional, de diseño transversal, con la que concluyó que mientras las labores se realicen en un clima laboral muy bueno, esto se va a reflejar en un alto desempeño, lo que va a beneficiar los resultados de la entidad pública estudiada, debido a esto se dan las recomendaciones para que los altos ejecutivos desarrollen planes de acción para tener un óptimo clima laboral en la institución.

De acuerdo con Caycho (2018) en su investigación Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Mala, 2018, indicó que tanto la variable de clima laboral como desempeño consideran la correlación en medida que el tener un clima positivo, crea las situaciones adecuadas para un buen desempeño laboral. Se realizó esta investigación a una muestra de 39 colaboradores de la Municipalidad. el tipo de investigación empleado fue descriptivo y el diseño fue no experimental de corte transaccional, la existencia de una correlación positiva entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral fue demostrado mediante el coeficiente de correlación de Pearson, este estudio recomendó trabajar con ellos en motivación para mejorar las relaciones en responsabilidad y liderazgo las cuales se necesitaban reforzar, así como también incrementar los reconocimientos, dar los respectivos ascensos y analizar un aumento de las remuneraciones, adicional mejorar la capacitación a los colaboradores con el fin de mejorar su desempeño.

Según Lizarazo (2019) con el estudio Mejoramiento del clima laboral en una empresa para aumentar el desempeño organizacional, determinó como factores tanto internos como externos influyen el clima laboral y estos a su vez afectan el funcionamiento del equipo, lo que provoca un mal ambiente donde se puede presentar un bajo desempeño que se presentan a través de ausencias laborales, rotaciones, lo que influye mucho en su rendimiento. Donde es muy

importante el liderazgo y la percepción que los colaboradores tienen de este liderazgo ya que este impacta de gran manera en el equipo.

Marco Legal

En Ecuador la legislación laboral que rige está establecida por el Código de trabajo por lo que en esta investigación se exponen los siguientes artículos que se relacionan al contexto de esta investigación.

Se detalla a continuación la norma legal sobre las obligaciones del empleador lo que garantiza al empleado un trato justo y adecuado dentro de su entorno laboral.

Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;

2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;

4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;

6. Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieren diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. Las empresas cumplirán esta obligación

directamente mediante el establecimiento de su propio comisariato o mediante la contratación de este servicio juntamente con otras empresas o con terceros

8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

15. Atender las reclamaciones de los trabajadores;

16. Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo.

Capítulo III

Marco Metodológico

Este capítulo abarca el análisis de los métodos utilizados y también a las características de la investigación. Este criterio está basado específicamente en hacer referencia de cuáles son los pasos y procedimientos por seguir en una investigación determinada, con la finalidad de lograr y corroborar que los objetivos planteados a lo largo del proyecto investigativo sean verificables y veraces. (Sánchez, Nieto, & Anzola, 2015)

En esta sección se planteará paso a paso la forma y metodología en que se desarrolló el proyecto de investigación, la cual permitirá demostrar si la hipótesis planteada se acepta o rechaza mediante los resultados arrojados la recopilación y el análisis de la información obtenida.

Este proyecto de investigación tiene la siguiente metodología: un enfoque cuantitativo, método deductivo, de corte transversal, de alcance correlacional y diseño no experimental. En donde se ha tomado como población a los colaboradores del área de vigilancia de una empresa comercializadora de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil, para este fin se ha definido una muestra de 122 colaboradores a quienes se les aplicó la encuesta, la cual nos permitió recopilar y obtener información de campo, analizada mediante SPSS versión 29, como también uso de Excel.

En el siguiente cuadro se detalla el análisis del marco metodológico aplicado en este proyecto de investigación.

Tabla 1*Análisis de Marco Metodológico.*

Tipo de metodología	Metodología del presente estudio	Descripción
Enfoque	Cuantitativo	De acuerdo con Hernández et al. (2014), tanto los enfoques cualitativo y cuantitativo son relevantes en una investigación y no hay porque dividirlos o rivalizarlos, sin embargo, en esta investigación se realizará un enfoque cuantitativo de las variables clima laboral y desempeño de los colaboradores del área de seguridad de una empresa de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil.
Método	Deductivo	El método inductivo concibe a partir de los hechos, es decir crea las teorías y el método deductivo confirma teorías.
Diseño	No experimental	Según Campbell y Stanley (1966), la investigación experimental se divide en pre-experimentos, experimentos puros y cuasi experimentos y la investigación no experimental se divide en diseños transversales y longitudinales,
Tiempo	Transversal	El diseño transversal refiere a un tiempo específico y el diseño longitudinal analiza de forma evolutiva dos o más puntos en el tiempo (Hernández, 2014).
Alcance	Correlacional	En palabras de Hernández et al. (2014) los alcances son Exploratorios que investigan fenómenos poco comunes y preparan terreno para futuras investigaciones, Descriptivos recoge información de las variables, pero su objetivo no es saber cómo se relacionan, Correlacionales evalúan la relación que existe entre variables y por último el alcance explicativo tiene la finalidad de dar a conocer porque suceden los fenómenos.

Nota: Elaborado por Chavarría Yadira y Riofrío Mariela

Método Deductivo

El método deductivo es un conjunto de procedimientos que permiten poder identificar las características principales de una realidad en particular, de la cual se pueden derivar las consecuencias particulares o individuales de las conclusiones en general con la finalidad de

adquirir conocimientos basados en el desarrollo de aplicaciones o consecuencias puntuales.

(Abreu, 2014)

Este tipo de método es uno de los más utilizados dentro de los proyectos de investigación, ya que permiten corroborar si una hipótesis puede ser válida en un conjunto de diversos factores y circunstancias.

Enfoque

De acuerdo con Hernandez et al. (2014), tanto los enfoques cualitativo y cuantitativo son relevantes en una investigación y no hay porque dividirlos o rivalizarlos, sin embargo en la presente investigación se realizará un enfoque cuantitativo de las variables clima laboral y desempeño de los colaboradores del área de vigilancia de una empresa de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil.

Tabla 2

Diferencias entre los enfoques cuantitativo y cualitativo.

Definiciones (Dimensiones)	Enfoque cuantitativo	Enfoque cualitativo
Marcos generales de referencia básicos Punto de partida Realidad que se va a estudiar	Positivismo, neopositivismo y pospositivismo Hay una realidad que conocer. Esto puede hacerse a traves de la mente. Existe una realidad objetiva única. El mundo es concebido como externo al investigador.	Fenomenología, constructivismo, naturalismo, interpretativismo. Hay una realidad que descubrir, construir e interpretar. La realidad es la mente. Existen varias realidades subjetivas construidas en la investigación, las cuales varían en su forma y contenido entre individuos, grupos y culturas. Por ello, el investigador cualitativo parte de la premisa de que el mundo social es “relativo” y sólo puede ser entendido desde el punto de vista de los actores estudiados.

Nota: Elaborado por Chavarría Yadira y Riofrío Mariela

Enfoque Cuantitativo

El enfoque cuantitativo se basa en la observación, recopilación y estudio de datos para responder a las preguntas formuladas en la investigación y mediante esto probar las hipótesis establecidas previamente, utilizando la medición numérica, el conteo y el uso de la estadística

para establecer con exactitud los patrones de comportamiento en una población. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)

Diseño no experimental

Un diseño no experimental está orientado en la observación y recopilación de datos en condiciones naturales, como estudios descriptivos y correlacionales. Este diseño es especialmente útil para explorar relaciones entre variables, pero no permite establecer relaciones de causa y efecto de la misma manera que los diseños experimentales. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

El diseño transversal, también conocido como estudio transaccional, es un enfoque de investigación en el que se recopilan datos de diferentes grupos o individuos en un solo momento determinado, el cual sirve especialmente para determinar una situación, comunidad, evento, fenómeno o contexto en un punto del tiempo y/o; estimar o ubicar cuál es la relación entre un conjunto de variables en un momento específico. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

Alcance

El alcance en la investigación son los estudios en los que se recopilan datos en diferentes momentos del tiempo y pueden estar orientados hacia propósitos como: estudiar cómo evolucionan una o más variables o las relaciones entre ellas, y/o analizar los cambios a través del tiempo de un evento, una comunidad, un fenómeno, una situación o un contexto (Hernandez, Fernandez & Baptista, 2010).

Técnicas e Instrumentos

En este proyecto investigativo se utilizará el método de la encuesta en donde se ha tomado como población a los colaboradores del área de vigilancia de una empresa comercializadora de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil, para este fin se ha definido una muestra con tamaño 122 colaboradores que nos permitirá levantar la información con la ayuda del programa estadístico SPSS versión 29 y Excel.

Población

La población objetiva está representada en este caso colaboradores del área de seguridad de la empresa comercializadora de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil, para lo cual se determinó una muestra aleatoria de 122 personas a quienes se les aplicó el instrumento común la Encuesta, la que nos permitió evaluar la opinión de los involucrados.

Muestra

Según Hernández et al., (2014), la muestra se utiliza cuando no se obtiene el total de la población con la finalidad de optimizar los recursos tales como financieros, de tiempo, el mismo que se generaliza. En el presente estudio se trabajará con una muestra probabilística aleatoria de 122 colaboradores del área de vigilancia de una empresa de comercializadora de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil, a los cuales se les aplicará una encuesta de dos estudios realizados, uno de ellos por: Bustamante Ubilla, Lapo Maza, & Grandón-Avenidaño (2016) donde se propuso crear un cuestionario para medir el clima organizacional en los hospitales de alta complejidad de Chile basado en la investigación de diversos autores que contemplan diferentes métodos para poder medir el clima organizacional dando paso a la

creación de su propio cuestionario que consta de 10 factores y 44 reactivos de alta confiabilidad con un alfa de Cronbach de 0,89 y el otro estudio realizado por Luis A. Geraldo Campos (2022) en donde se plantea crear un cuestionario para validar la escala de desempeño laboral individual en colaboradores peruanos de 14 ítems con valores de V de Aiken > 0.80 de curtosis y asimetría adecuado.

Variables

Dentro de las variables en la investigación constan las siguientes: Dependiente: Desempeño; Independiente: Clima laboral.

Análisis de Resultados

Rango de Edades de los Colaboradores

Rango de edades de los colaboradores del área de vigilancia de una empresa comercializadora de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil.

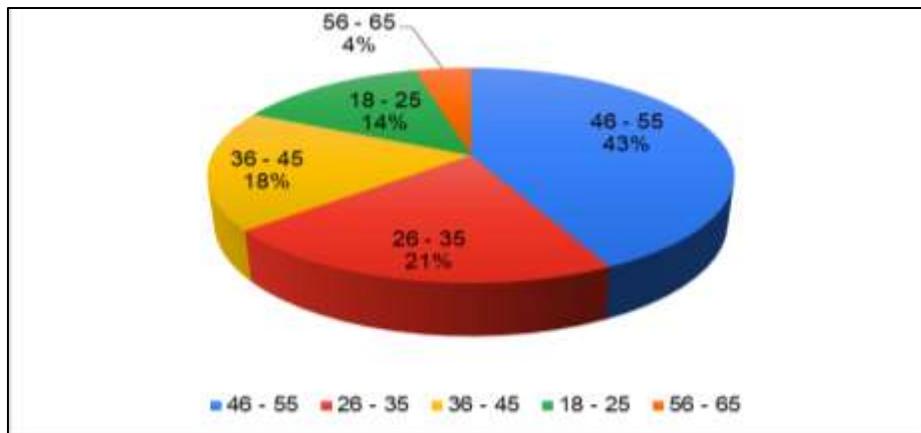
Tabla 3

Edades de los colaboradores.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
46 – 55	52	43%
26 – 35	26	21%
36 – 45	22	18%
18 – 25	17	14%
56 – 65	5	4%
Total general	122	100%

Figura 2

Edades de los colaboradores.



Análisis: En la tabla 3 que hace referencia a las edades de los colaboradores, indica que el rango de edad de los colaboradores es de: 18-25 años un 14%, 26-35 años un 21%, 36-45 años un 18%, de 46-55 años un 43% y de 56-65 años un 4%.

Rango de Género

Rango de género de los colaboradores del área de Vigilancia de una empresa comercializadora de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil.

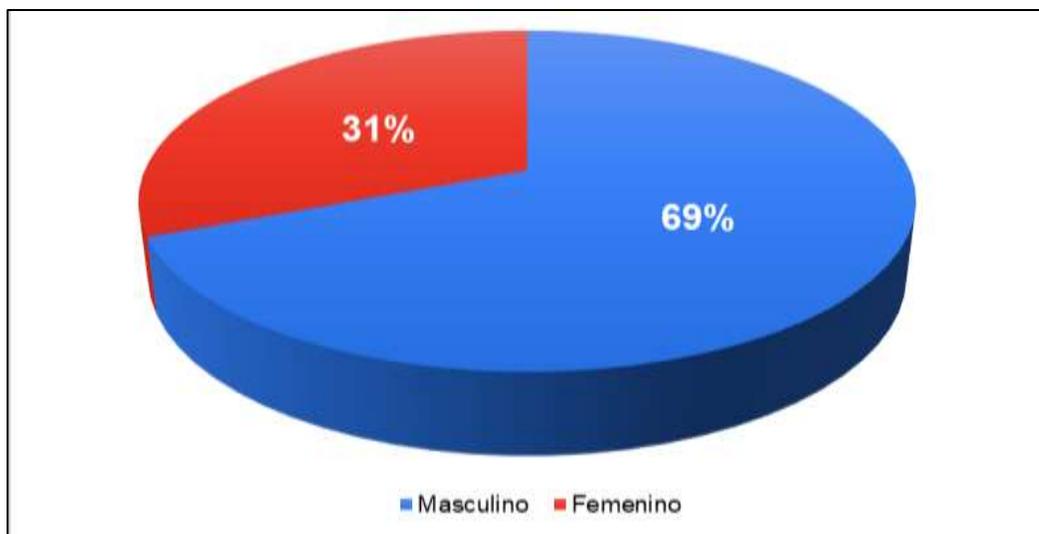
Tabla 4

Género de los colaboradores

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	84	69%
Femenino	38	31%
Total general	122	100%

Figura 3

Género de los colaboradores



Análisis: En la tabla 4 que hace referencia al género de los colaboradores indica que, el 69% de los colaboradores son de género masculino y el 31% femenino.

Rango de Antigüedad

Antigüedad de los colaboradores del área de vigilancia de una empresa comercializadora de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil.

Tabla 5

Antigüedad de los colaboradores

Antigüedad	Frecuencia	Porcentaje
15 a 20 años	46	38%
Menos de un año	21	17%
11 a 15 años	19	16%
1 a 4 años	15	12%
20 a 30 años	11	9%
5 a 10 años	9	7%
30 años o mas	1	1%
Total general	122	100%

Figura 4

Antigüedad de los colaboradores



Análisis: En la tabla 5 que hace referencia a la antigüedad de los colaboradores, indica que los colaboradores de menos de un año representan un 17%, 1 a 4 años un 12%, de 5 a 10 años un 7%, de 11 a 15 años un 16%, de 15 a 20 años un 38%, de 20 a 30 años un 9% y de 30 años o más el 1%.

Estado civil de los colaboradores del área de vigilancia de una empresa comercializadora de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil.

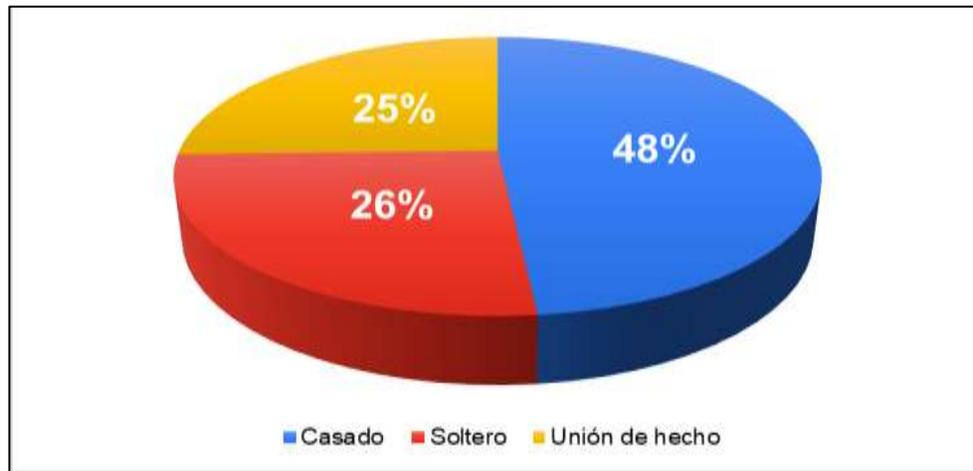
Tabla 6

Estado civil de los colaboradores

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Casado	59	48%
Soltero	32	26%
Unión de hecho	31	25%
Total general	122	100%

Figura 5

Estado civil de los colaboradores



Análisis: En la tabla 6 que hace referencia al estado civil de los colaboradores indica que, el 26% de los colaboradores son solteros, el 48% son casados, el 25% están en unión de hecho.

Dimensión 1: Colaboradores y Buen Trato

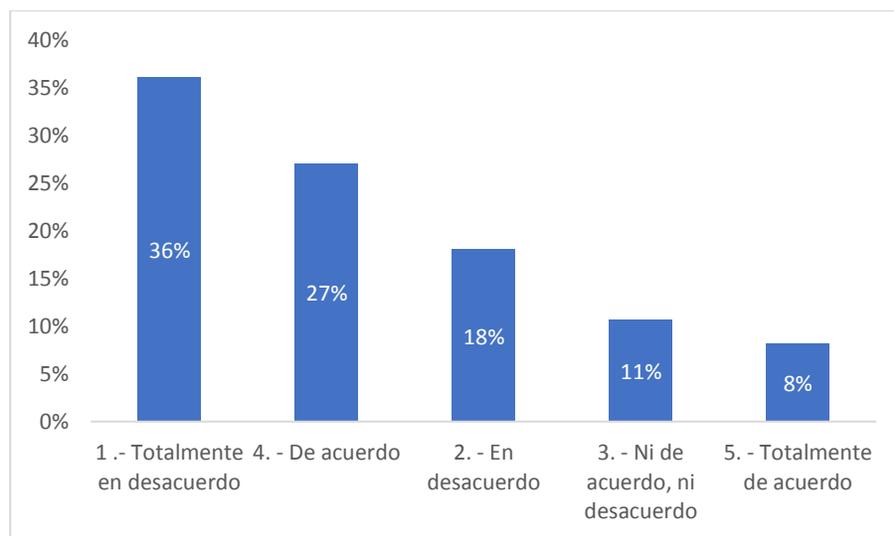
Tabla 7

Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros o colegas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	44	36%
4. - De acuerdo	33	27%
2. - En desacuerdo	22	18%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	13	11%
5. - Totalmente de acuerdo	10	8%
Total general	122	100%

Figura 6

Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros o colegas



Análisis: En la tabla 7 que hace referencia a, cuando los colaboradores tienen que hacer un trabajo difícil pueden contar con la ayuda de sus compañeros o colegas, el 36% totalmente en desacuerdo, el 18% en desacuerdo, el 11% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 27% de acuerdo y el 8% totalmente de acuerdo.

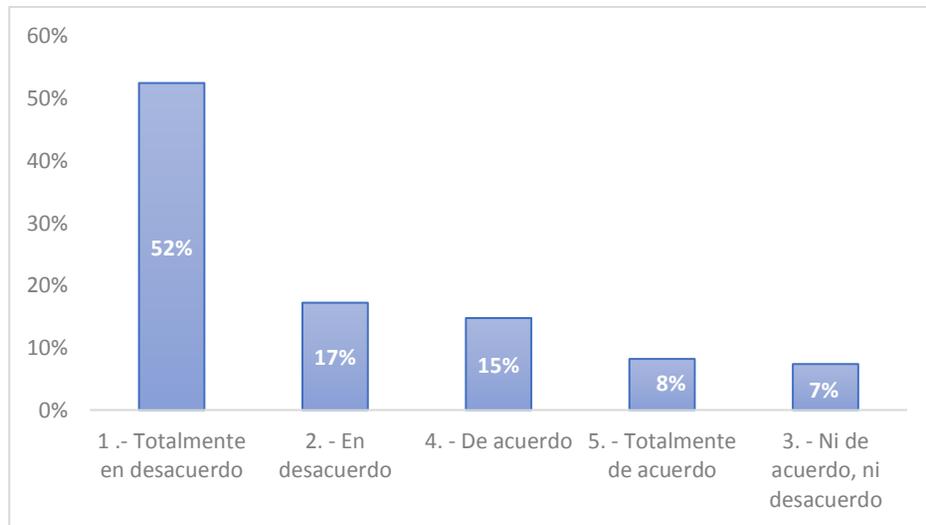
Tabla 8

Los jefes entregan información a su personal respecto de su desempeño laboral

Escala	Frecuencia	Promedio
1.- Totalmente en desacuerdo	64	52%
2. - En desacuerdo	21	17%
4. - De acuerdo	18	15%
5. - Totalmente de acuerdo	10	8%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	9	7%
Total general	122	100%

Figura 7

Los jefes entregan información a su personal respecto de su desempeño laboral



Análisis: En la tabla 8 que hace referencia a, los jefes entregan información a su personal respecto de su desempeño laboral, el 52% totalmente en desacuerdo, el 17% en desacuerdo, el 7% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 15% de acuerdo y el 8% totalmente de acuerdo, con esto se puede evidenciar que más de la mitad de la muestra encuestada no cuenta con la retroalimentación adecuada por parte de sus superiores.

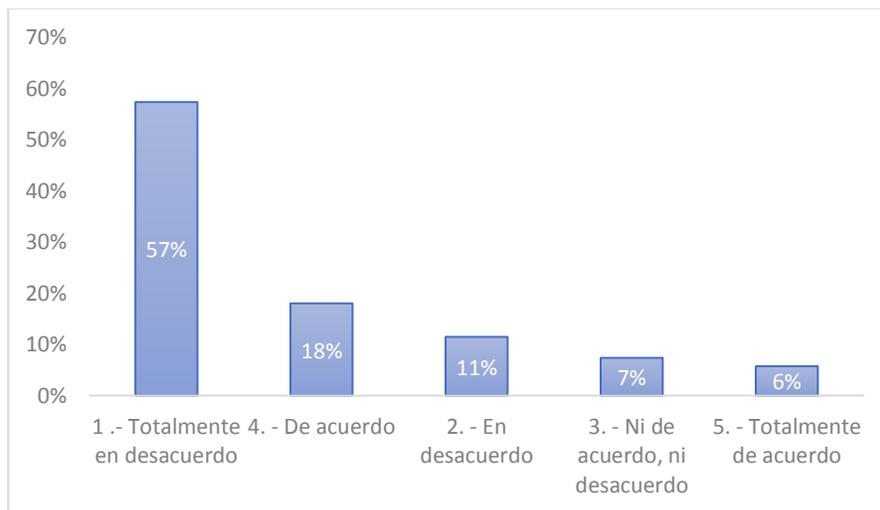
Tabla 9

Los funcionarios saben lo que los supervisores esperan de ellos

Escala	Frecuencia	Promedio
1.- Totalmente en desacuerdo	70	57%
4. - De acuerdo	22	18%
2. - En desacuerdo	14	11%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	9	7%
5. - Totalmente de acuerdo	7	6%
Total general	122	100%

Figura 8

Los funcionarios saben lo que los supervisores esperan de ellos



Análisis: En la tabla 9 que hace referencia a, los funcionarios saben lo que los supervisores esperan de ellos, el 57% totalmente en desacuerdo, el 11% en desacuerdo, el 7% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 18% de acuerdo y el 6% totalmente de acuerdo, se testifica que más de la media de la población no sabe que esperan sus superiores de ellos.

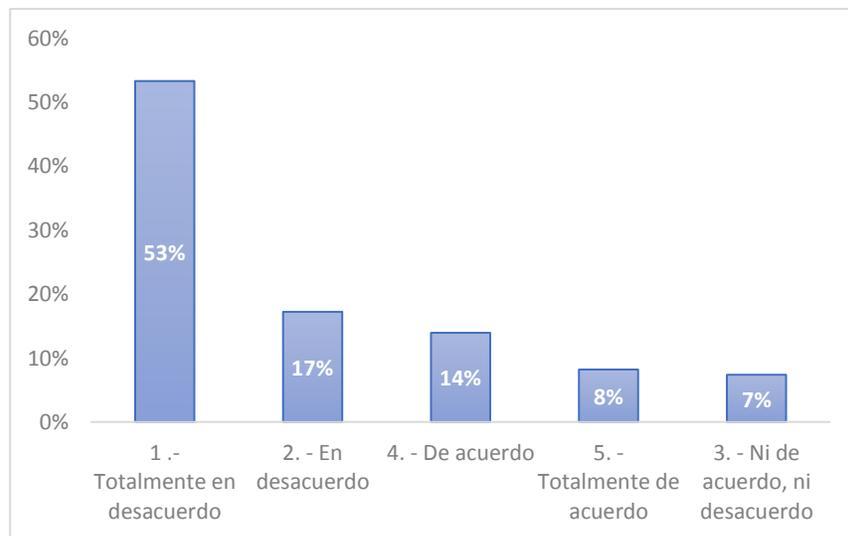
Tabla 10

Los jefes promueven las buenas relaciones humanas entre las personas de la empresa

Escala	Frecuencia	Promedio
1.- Totalmente en desacuerdo	65	53%
2. - En desacuerdo	21	17%
4. - De acuerdo	17	14%
5. - Totalmente de acuerdo	10	8%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	9	7%
Total general	122	100%

Figura 9

Los jefes promueven las buenas relaciones humanas entre las personas de la empresa



Análisis: En la tabla 10 que hace referencia a, los jefes promueven las buenas relaciones humanas entre las personas de la empresa, el 53% totalmente en desacuerdo, el 17% en desacuerdo, el 7% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 14% de acuerdo y el 8% totalmente de acuerdo, se puede constatar que más de la mitad de la muestra no siente que sus superiores fomentan la unión y el trabajo en equipo.

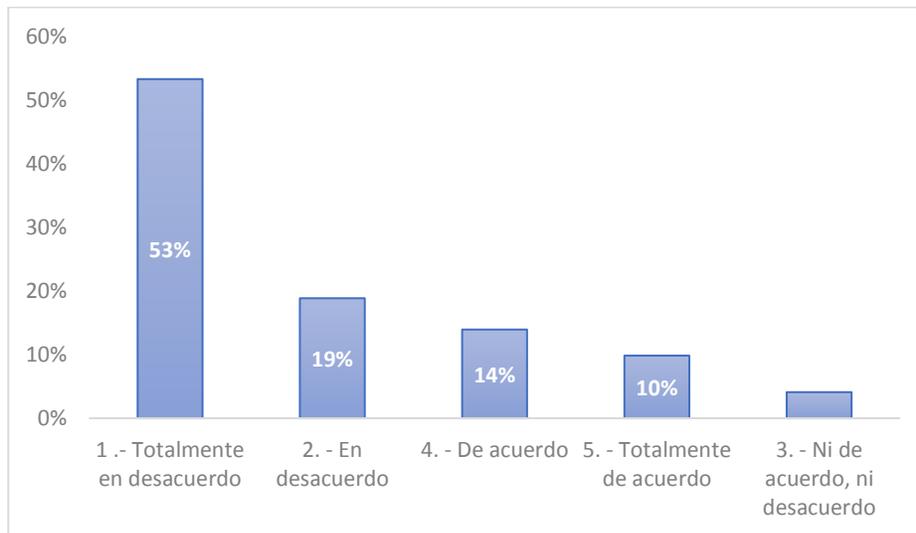
Tabla 11

Los jefes de esta institución tratan con respeto a sus subordinados

Escala	Frecuencia	Promedio
1.- Totalmente en desacuerdo	65	53%
2. - En desacuerdo	23	19%
4. - De acuerdo	17	14%
5. - Totalmente de acuerdo	12	10%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	5	4%
Total general	122	100%

Figura 10

Los jefes de esta institución tratan con respeto a sus subordinados



Análisis: En la tabla 11 que hace referencia a, los jefes de esta institución tratan con respeto a sus subordinados, el 53% totalmente en desacuerdo, el 19% en desacuerdo, el 4% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 14% de acuerdo y el 10% totalmente de acuerdo, se evidencia que más de la mitad de los colaboradores encuestados perciben maltratos por parte de los jefes.

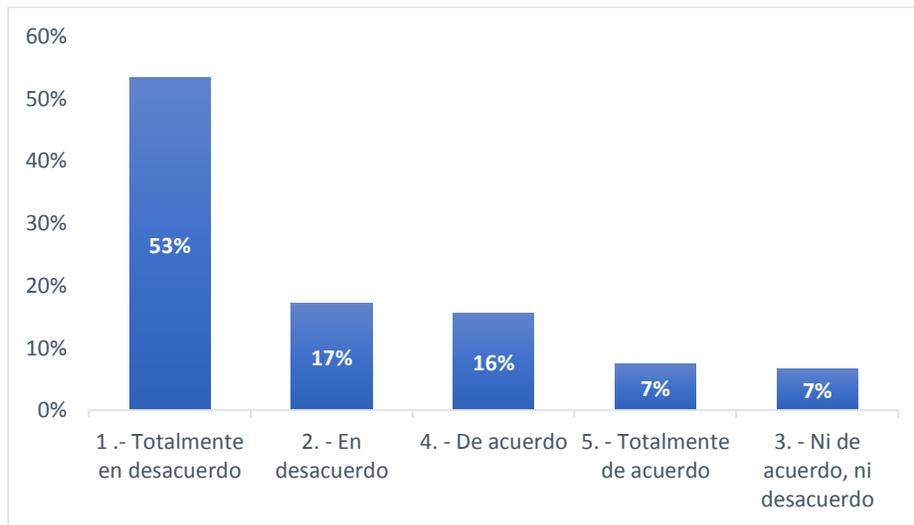
Tabla 12

Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mi(s) jefe(s)

Escala	Frecuencia	Promedio
1.- Totalmente en desacuerdo	65	53%
2. - En desacuerdo	21	17%
4. - De acuerdo	19	16%
5. - Totalmente de acuerdo	9	7%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	8	7%
Total general	122	100%

Figura 11

Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mi(s) jefe(s)



Análisis: En la tabla 12 que hace referencia a, cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mi(s) jefe(s), el 53% totalmente en desacuerdo, el 17% en desacuerdo, el 7% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 16% de acuerdo y el 7% totalmente de acuerdo, más del 50% de encuestados se refleja que no se sienten respaldados por sus jefes para despejar inquietudes y realizar trabajos que requieran de su consultoría.

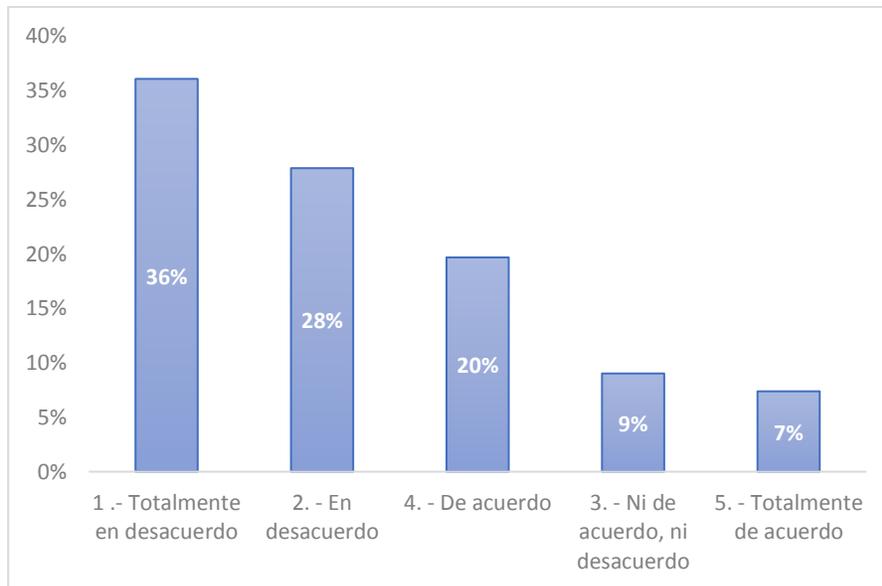
Tabla 13

En esta institución se trabaja en equipo

Escala	Frecuencia	Promedio
1.- Totalmente en desacuerdo	44	36%
2. - En desacuerdo	34	28%
4. - De acuerdo	24	20%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	11	9%
5. - Totalmente de acuerdo	9	7%
Total general	122	100%

Figura 12

En esta institución se trabaja en equipo



Análisis: En la tabla 13 que hace referencia a, en esta institución se trabaja en equipo, el 36% totalmente en desacuerdo, el 28% en desacuerdo, el 9% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 20% de acuerdo y el 7% totalmente de acuerdo.

Dimensión 2: Motivación Laboral

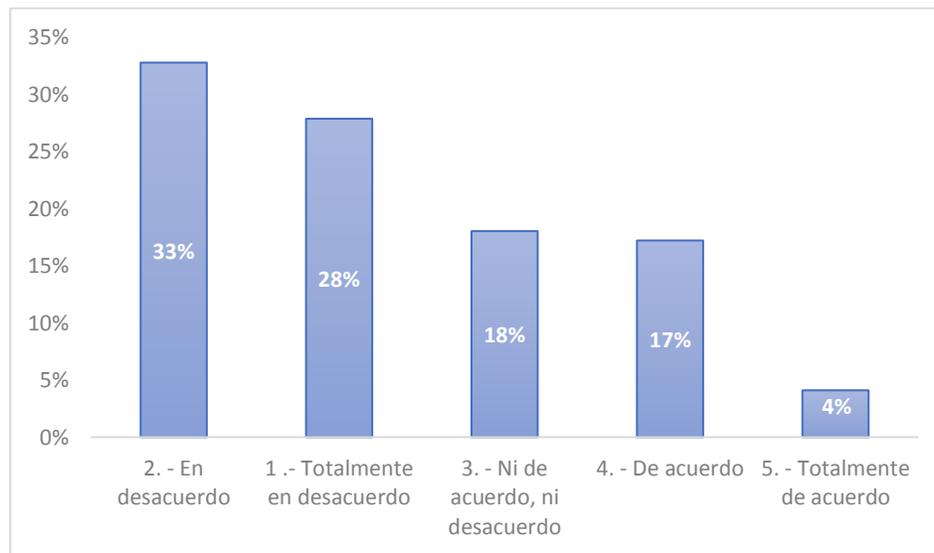
Tabla 14

En esta institución la gente está comprometida con su trabajo

Escala	Frecuencia	Promedio
2. - En desacuerdo	40	33%
1.- Totalmente en desacuerdo	34	28%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	22	18%
4. - De acuerdo	21	17%
5. - Totalmente de acuerdo	5	4%
Total general	122	100%

Figura 13

En esta institución la gente está comprometida con su trabajo



Análisis: En la tabla 14 que hace referencia a, en esta institución la gente está comprometida con su trabajo, el 28% totalmente en desacuerdo, el 33% en desacuerdo, el 18% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 17% de acuerdo y se evidencia que solo el 4% de los encuestados perciben que la gente está comprometida con su trabajo.

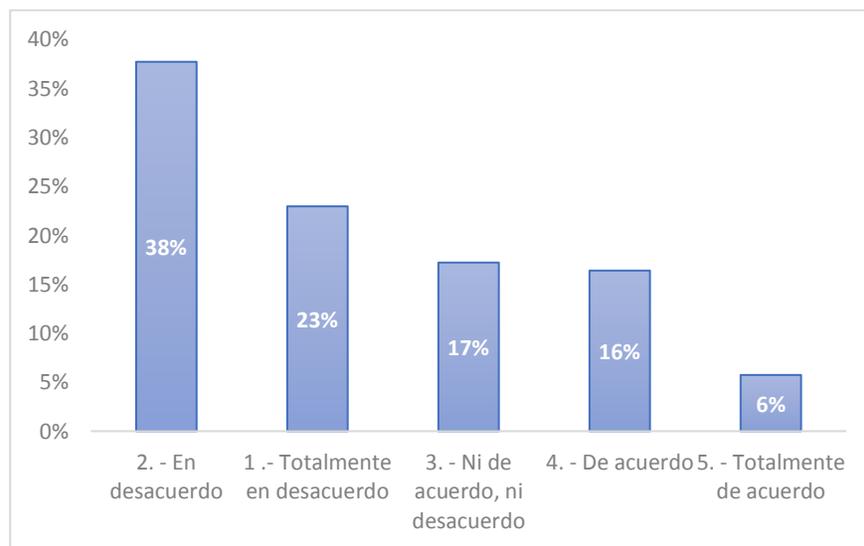
Tabla 15

Las personas de esta institución se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor

Escala	Frecuencia	Porcentaje
2. - En desacuerdo	46	38%
1.- Totalmente en desacuerdo	28	23%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	21	17%
4. - De acuerdo	20	16%
5. - Totalmente de acuerdo	7	6%
Total general	122	100%

Figura 14

Las personas de esta institución se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor



Análisis: En la tabla 15 que hace referencia a, las personas de esta institución se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor, el 23% totalmente en desacuerdo, el 38% en desacuerdo, el 17% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 16% de acuerdo y el 6% totalmente de acuerdo.

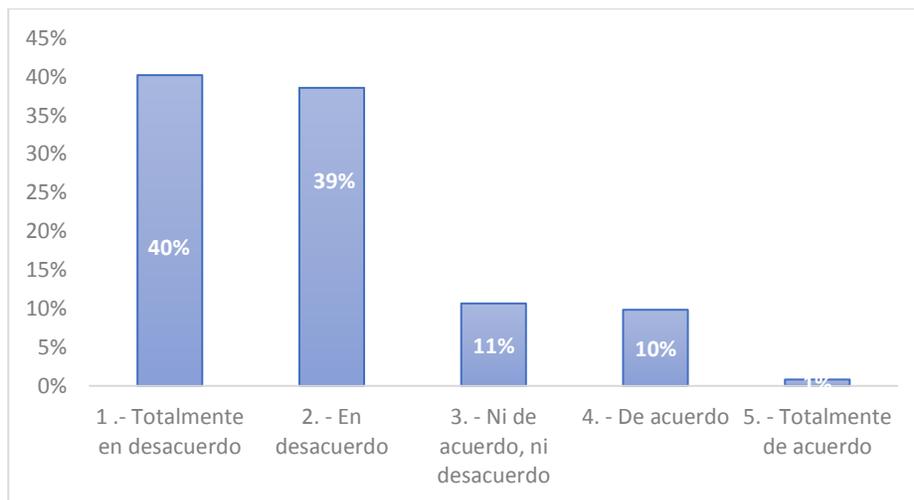
Tabla 16

Las personas en esta institución muestran interés por el trabajo que realizan

Escala	Frecuencia	Promedio
1.- Totalmente en desacuerdo	49	40%
2. - En desacuerdo	47	39%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	13	11%
4. - De acuerdo	12	10%
5. - Totalmente de acuerdo	1	1%
Total general	122	100%

Figura 15

Las personas en esta institución muestran interés por el trabajo que realizan



Análisis: En la tabla 16 que hace referencia a, las personas en esta institución muestran interés por el trabajo que realizan, el 40% totalmente en desacuerdo, el 39% en desacuerdo, el 11% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 10% de acuerdo y tan solo el 1% está totalmente de acuerdo.

Dimensión 3: Iniciativa Participativa

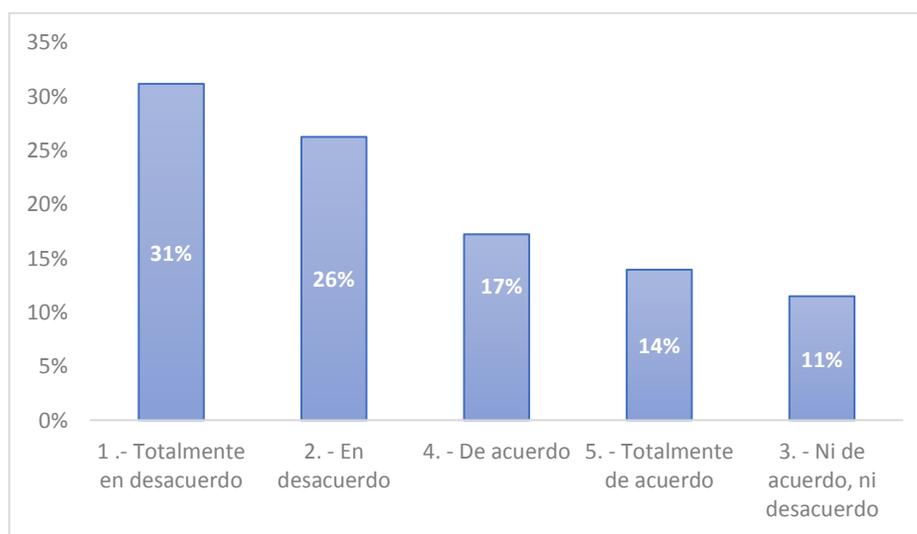
Tabla 17

Aquí se da felicidad para que cualquier funcionario pueda presentar una idea nueva

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	38	31%
2. - En desacuerdo	32	26%
4. - De acuerdo	21	17%
5. - Totalmente de acuerdo	17	14%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	14	11%
Total general	122	100%

Figura 16

Aquí se da felicidad para que cualquier funcionario pueda presentar una idea nueva



Análisis: En la tabla 17 que hace referencia a, aquí se da felicidad para que cualquier funcionario pueda presentar una idea nueva, el 31% totalmente en desacuerdo, el 26% en desacuerdo, el 11% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 17% de acuerdo y el 14% totalmente de acuerdo.

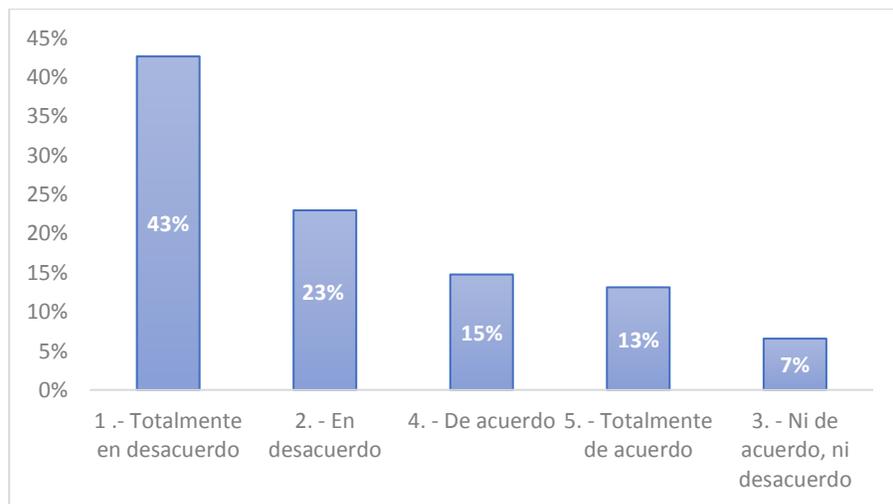
Tabla 18

Los jefes son comprensivos cuando uno comete un error

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	52	43%
2. - En desacuerdo	28	23%
4. - De acuerdo	18	15%
5. - Totalmente de acuerdo	16	13%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	8	7%
Total general	122	100%

Figura 17

Los jefes son comprensivos cuando uno comete un error



Análisis: En la tabla 18 que hace referencia a, los jefes son comprensivos cuando uno comete un error, el 43% totalmente en desacuerdo, el 23% en desacuerdo, el 7% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 15% de acuerdo y el 13% totalmente de acuerdo.

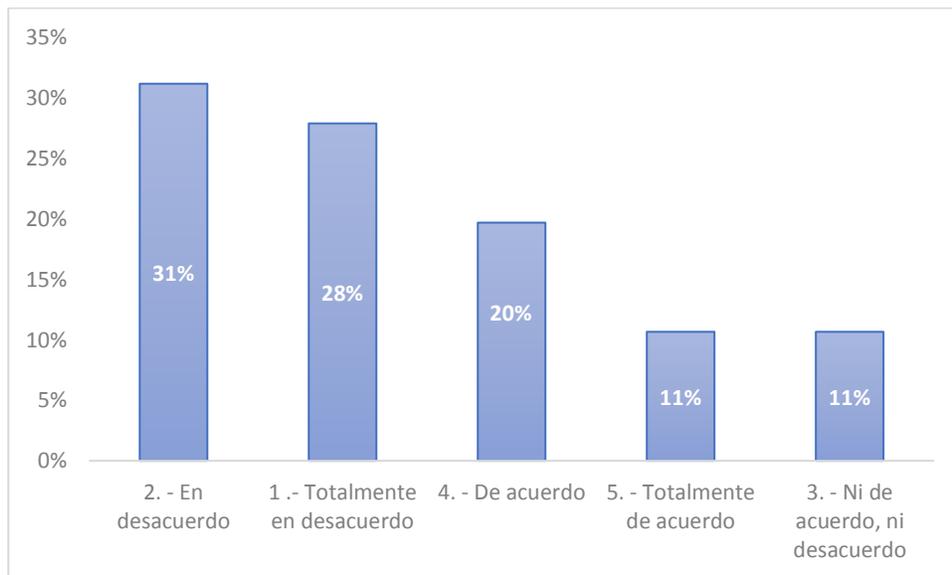
Tabla 19

Uno progresa en esta institución si tiene iniciativa

Escala	Frecuencia	Porcentaje
2. - En desacuerdo	38	31%
1.- Totalmente en desacuerdo	34	28%
4. - De acuerdo	24	20%
5. - Totalmente de acuerdo	13	11%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	13	11%
Total general	122	100%

Figura 18

Uno progresa en esta institución si tiene iniciativa



Análisis: En la tabla 19 que hace referencia a, uno progresa en esta institución si tiene iniciativa, el 28% totalmente en desacuerdo, el 31% en desacuerdo, el 11% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 20% de acuerdo y el 11% totalmente de acuerdo.

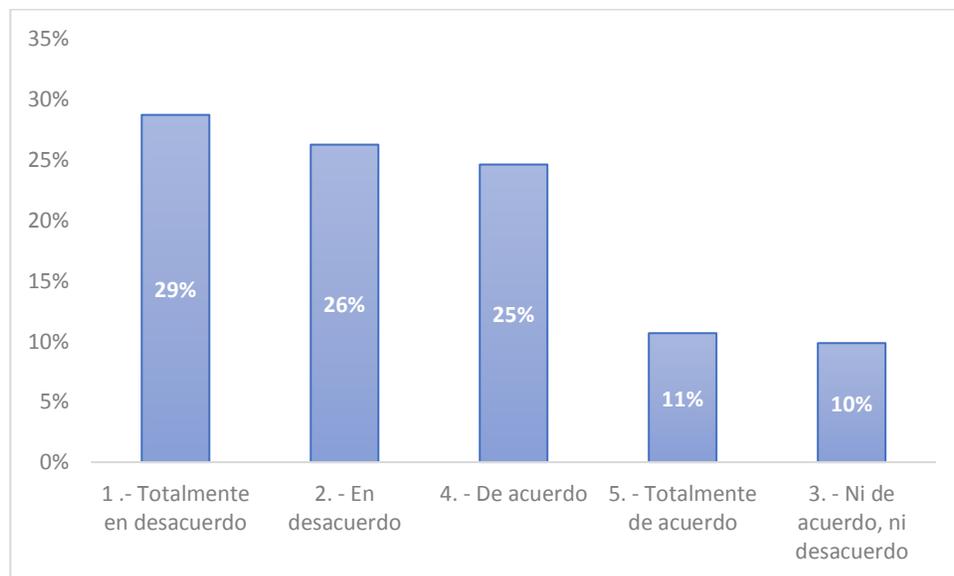
Tabla 20

En esta institución, entre el personal predomina un ambiente de amistad

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	35	29%
2. - En desacuerdo	32	26%
4. - De acuerdo	30	25%
5. - Totalmente de acuerdo	13	11%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	12	10%
Total general	122	100%

Figura 19

En esta institución, entre el personal predomina un ambiente de amistad



Análisis: En la tabla 20 que hace referencia a, en esta institución, entre el personal predomina un ambiente de amistad, el 29% totalmente en desacuerdo, el 26% en desacuerdo, el 10% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 25% de acuerdo y el 11% totalmente de acuerdo.

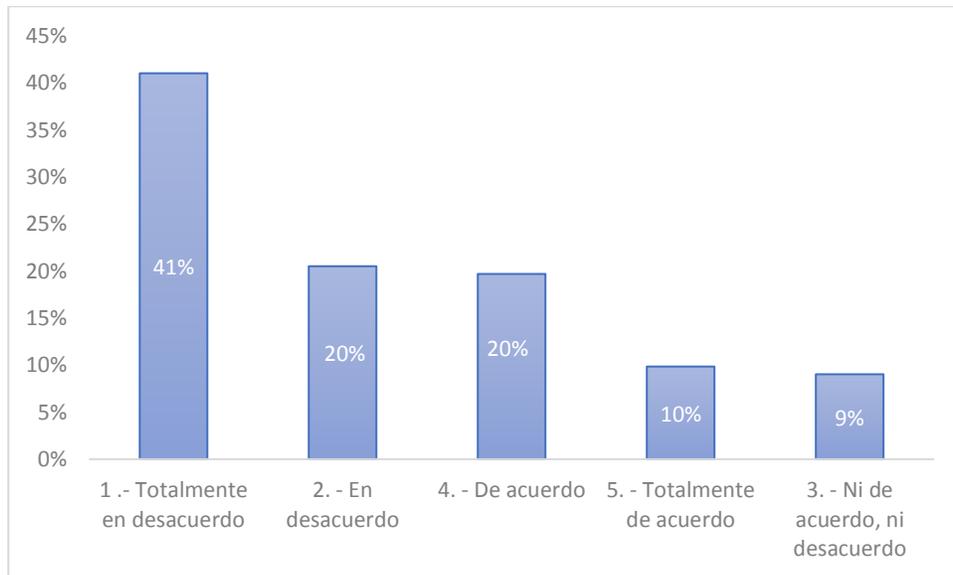
Tabla 21

La dirección de esta institución se preocupa por las personas, de cómo se siente y de sus problemas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	50	41%
2. - En desacuerdo	25	20%
4. - De acuerdo	24	20%
5. - Totalmente de acuerdo	12	10%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	11	9%
Total general	122	100%

Figura 20

La dirección de esta institución se preocupa por las personas, de cómo se siente y de sus problemas



Análisis: En la tabla 21 que hace referencia a, la dirección de esta institución se preocupa por las personas, de cómo se siente y de sus problemas, el 41% totalmente en desacuerdo, el 20% en desacuerdo, el 9% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 20% de acuerdo y el 10% totalmente de acuerdo.

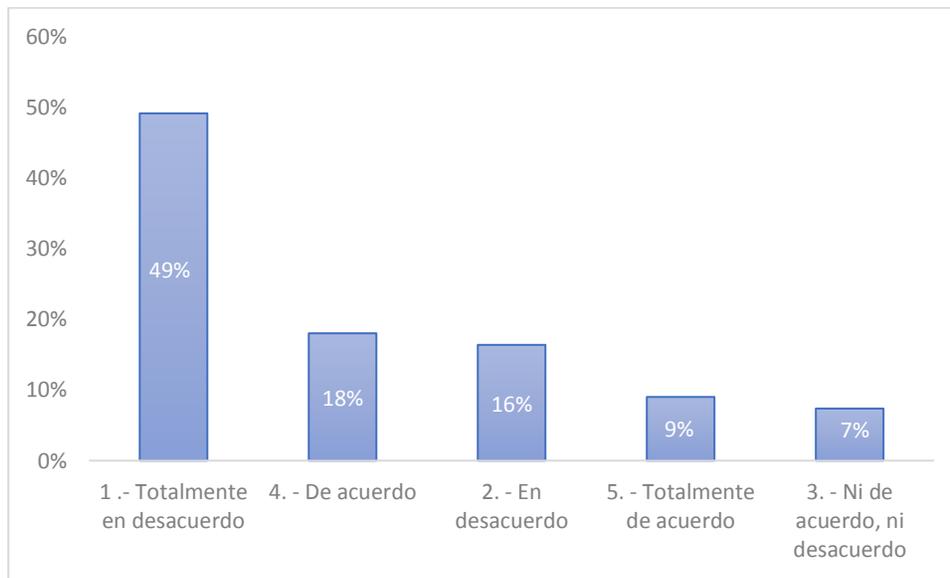
Tabla 22.

Los jefes piensan que las discrepancias entre las distintas áreas y personas pueden ser útiles para el mejoramiento de la institución

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	60	49%
4. - De acuerdo	22	18%
2. - En desacuerdo	20	16%
5. - Totalmente de acuerdo	11	9%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	9	7%
Total general	122	100%

Figura 21

Los jefes piensan que las discrepancias entre las distintas áreas y personas pueden ser útiles para el mejoramiento de la institución



Análisis: En la tabla 22 que hace referencia a, los jefes piensan que las discrepancias entre las distintas áreas y personas pueden ser útiles para el mejoramiento de la institución, el 49% totalmente en desacuerdo, el 16% en desacuerdo, el 7% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 18% de acuerdo y el 9% totalmente de acuerdo.

Dimensión 4: Desarrollo Profesional.

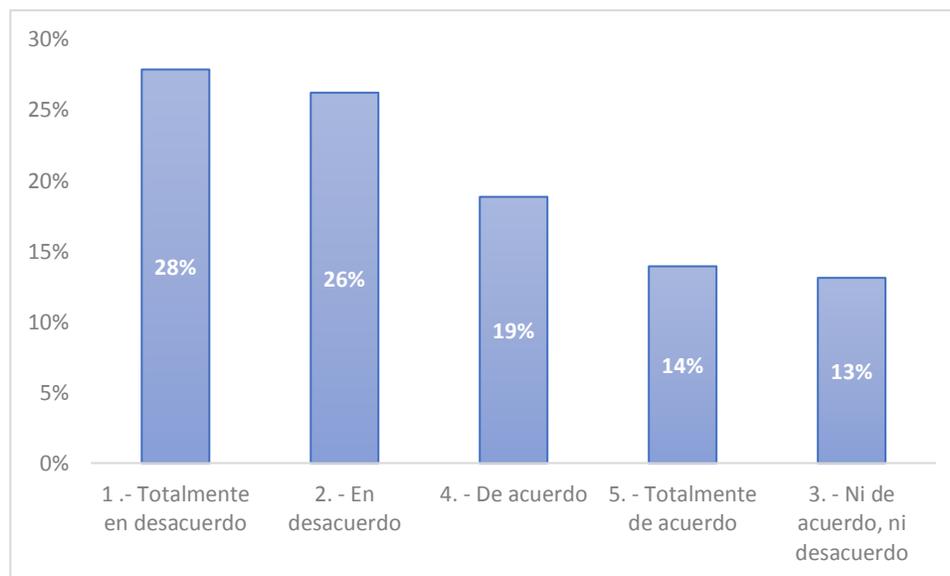
Tabla 23

En esta institución existen posibilidades de ascenso

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	34	28%
2. - En desacuerdo	32	26%
4. - De acuerdo	23	19%
5. - Totalmente de acuerdo	17	14%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	16	13%
Total general	122	100%

Figura 22

En esta institución existen posibilidades de ascenso



Análisis: En la tabla 23 que hace referencia a, en esta institución existen posibilidades de ascenso, el 28% totalmente en desacuerdo, el 26% en desacuerdo, el 13% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 26% de acuerdo y el 14% totalmente de acuerdo.

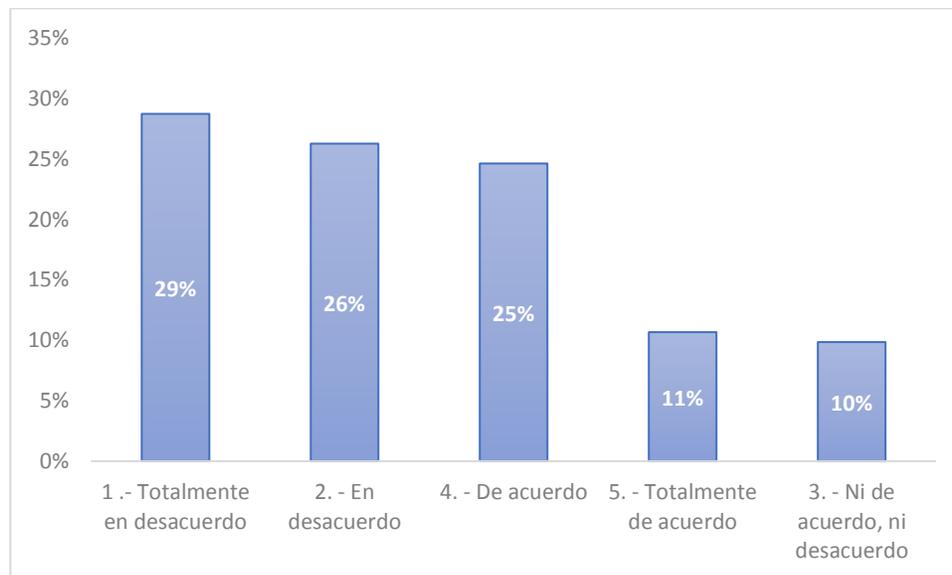
Tabla 24

En esta institución se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales

Escala	Frecuencia	Porcentaje
2. - En desacuerdo	36	30%
1.- Totalmente en desacuerdo	29	24%
4. - De acuerdo	24	20%
5. - Totalmente de acuerdo	18	15%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	15	12%
Total general	122	100%

Figura 23

En esta institución se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales



Análisis: En la tabla 24 que hace referencia a, en esta institución se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales, el 24% totalmente en desacuerdo, el 30% en desacuerdo, el 12% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 20% de acuerdo y el 15% totalmente de acuerdo.

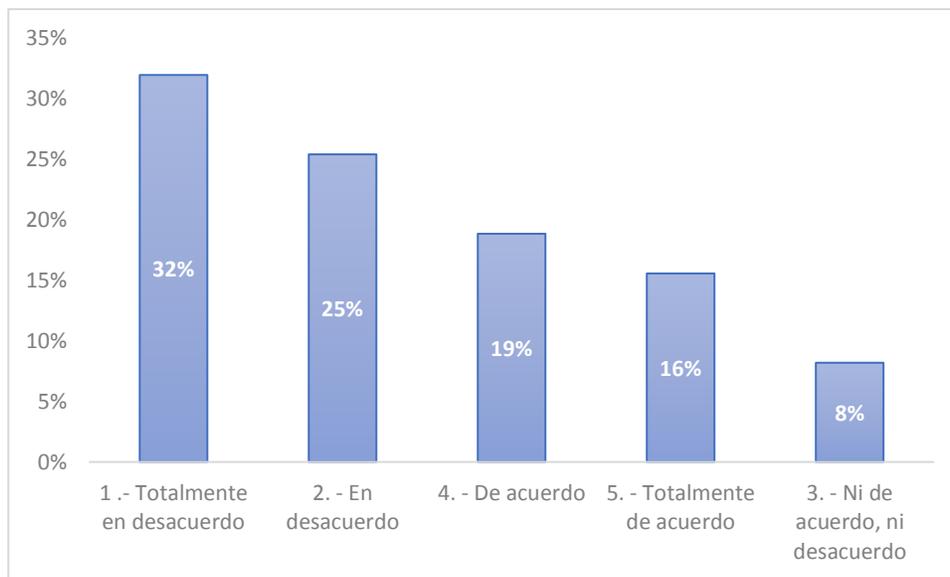
Tabla 25

Los trabajadores de esta institución creen más en la información oficial que en el rumor que surge sobre un cierto hecho

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	39	32%
2. - En desacuerdo	31	25%
4. - De acuerdo	23	19%
5. - Totalmente de acuerdo	19	16%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	10	8%
Total general	122	100%

Figura 24

Los trabajadores de esta institución creen más en la información oficial que en el rumor que surge sobre un cierto hecho



Análisis: En la tabla 25 que hace referencia a, los trabajadores de esta institución creen más en la información oficial que en el rumor que surge sobre un cierto hecho, el 32% totalmente en desacuerdo, el 25% en desacuerdo, el 8% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 19% de acuerdo y el 16% totalmente de acuerdo.

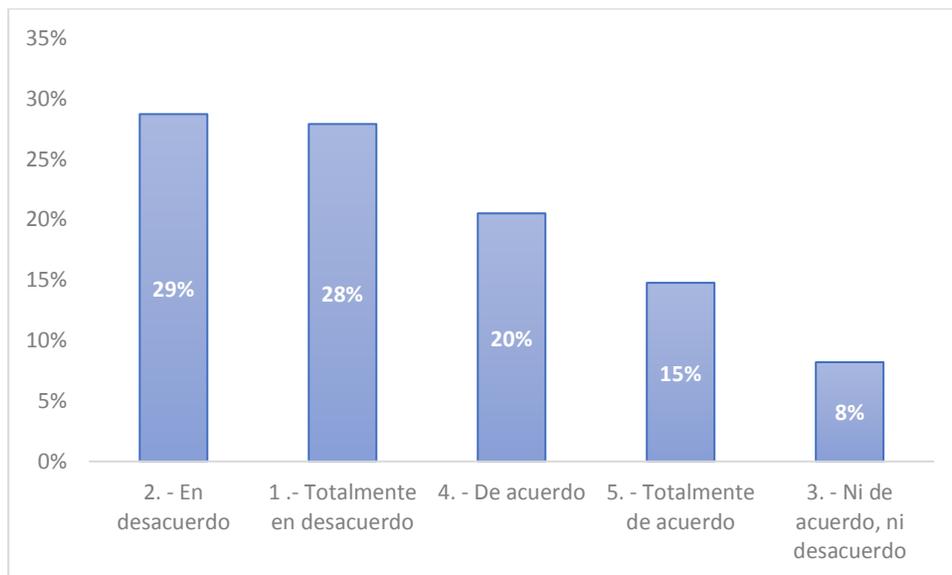
Tabla 26

Esta institución se caracteriza por un buen ambiente de trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
2. - En desacuerdo	35	29%
1.- Totalmente en desacuerdo	34	28%
4. - De acuerdo	25	20%
5. - Totalmente de acuerdo	18	15%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	10	8%
Total general	122	100%

Figura 25

Esta institución se caracteriza por un buen ambiente de trabajo



Análisis: En la tabla 26 que hace referencia a, esta institución se caracteriza por un buen ambiente de trabajo, el 29% totalmente en desacuerdo, el 28% en desacuerdo, el 8% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 20% de acuerdo y el 15% totalmente de acuerdo.

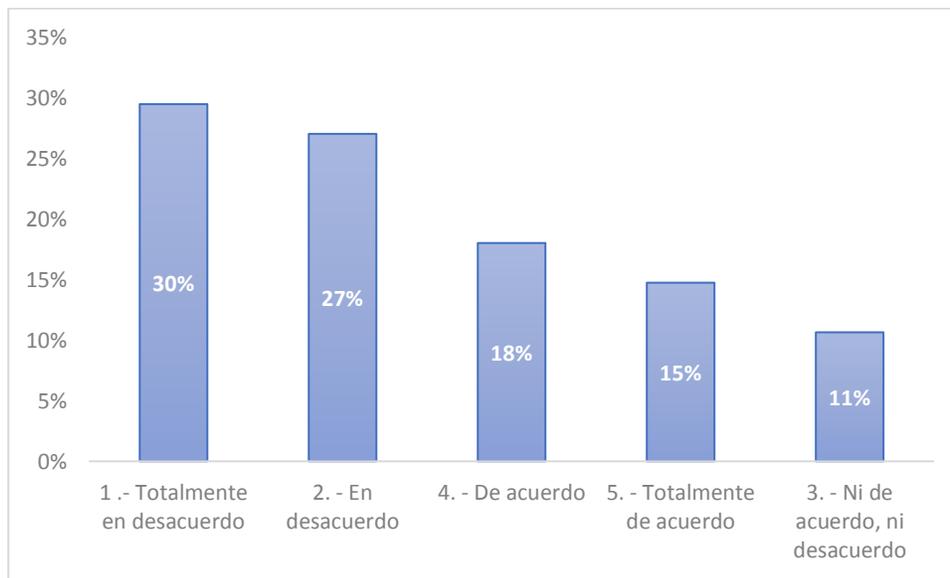
Tabla 27

En esta institución se nos mantiene informados sobre asuntos que deberíamos saber

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	36	30%
2. - En desacuerdo	33	27%
4. - De acuerdo	22	18%
5. - Totalmente de acuerdo	18	15%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	13	11%
Total general	122	100%

Figura 26

En esta institución se nos mantiene informados sobre asuntos que deberíamos saber



Análisis: En la tabla 27 que hace referencia a, en esta institución se nos mantiene informados sobre asuntos que deberíamos saber, el 30% totalmente en desacuerdo, el 27% en desacuerdo, el 11% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 18% de acuerdo y el 15% totalmente de acuerdo.

Dimensión 5: Apoyo al Emprendimiento

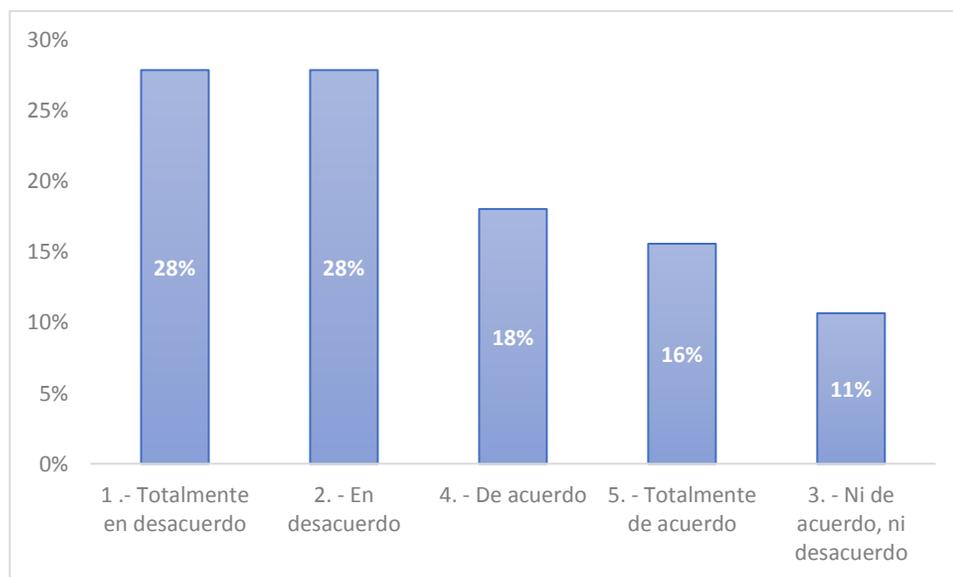
Tabla 28

El ambiente en esta institución es propicio para desarrollar nuevas ideas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	34	28%
2. - En desacuerdo	34	28%
4. - De acuerdo	22	18%
5. - Totalmente de acuerdo	19	16%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	13	11%
Total general	122	100%

Figura 27

El ambiente en esta institución es propicio para desarrollar nuevas ideas



Análisis: En la tabla 28 que hace referencia a, el ambiente en esta institución es propicio para desarrollar nuevas ideas, el 28% totalmente en desacuerdo, el 28% en desacuerdo, el 11% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 18% de acuerdo y el 16% totalmente de acuerdo.

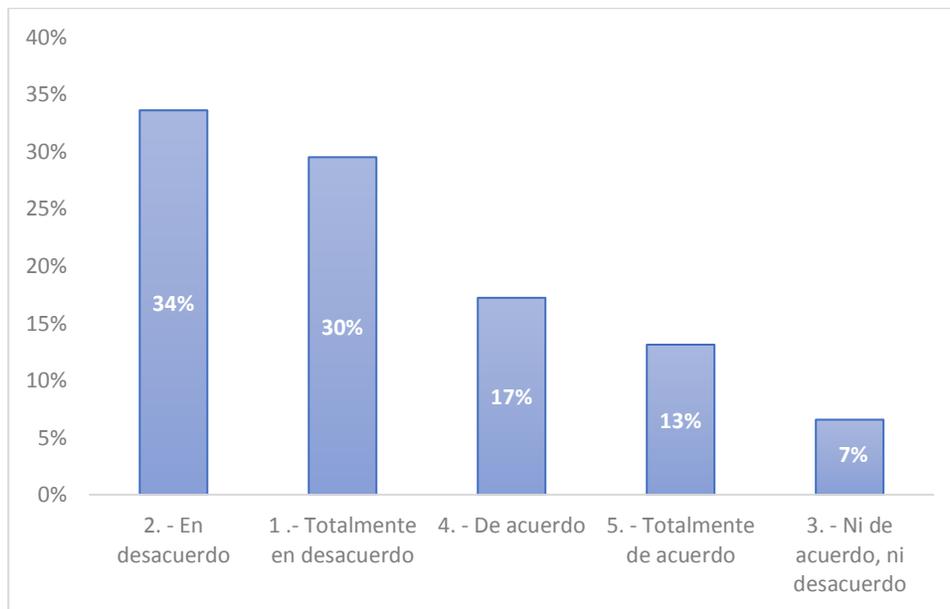
Tabla 29

Las nuevas ideas que aporta el personal son bien acogidas por los jefes

Escala	Frecuencia	Porcentaje
2. - En desacuerdo	41	34%
1.- Totalmente en desacuerdo	36	30%
4. - De acuerdo	21	17%
5. - Totalmente de acuerdo	16	13%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	8	7%
Total general	122	100%

Figura28

Las nuevas ideas que aporta el personal son bien acogidas por los jefes



Análisis: En la tabla 29 que hace referencia a, las nuevas ideas que aporta el personal son bien acogidas por los jefes, el 36% totalmente en desacuerdo, el 18% en desacuerdo, el 11% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 27% de acuerdo y el 8% totalmente de acuerdo.

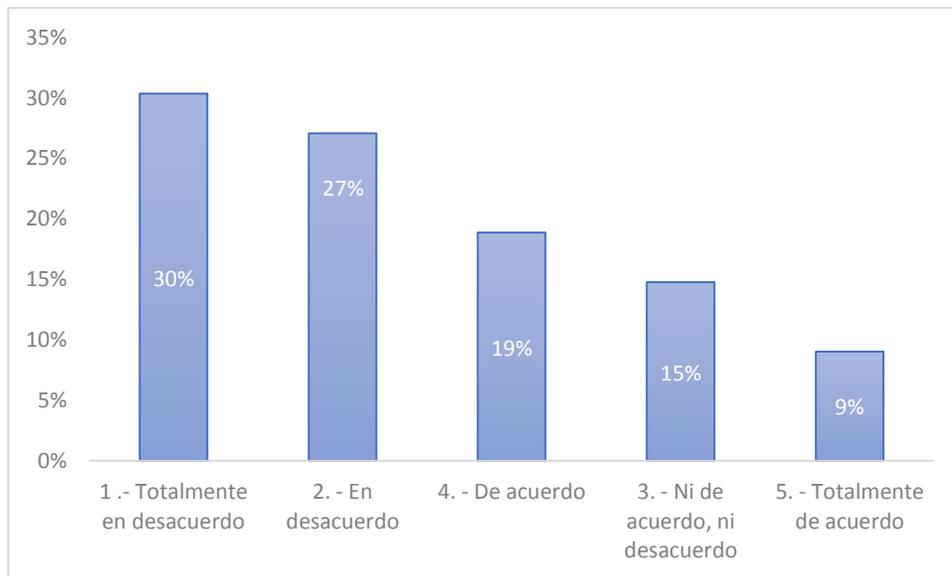
Tabla 30

En esta institución existen pocas críticas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	37	30%
2. - En desacuerdo	33	27%
4. - De acuerdo	23	19%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	18	15%
5. - Totalmente de acuerdo	11	9%
Total general	122	100%

Figura 29

En esta institución existen pocas críticas



Análisis: En la tabla 30 que hace referencia a, en esta institución existen pocas críticas, el 30% totalmente en desacuerdo, el 27% en desacuerdo, el 15% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 19% de acuerdo y el 9% totalmente de acuerdo.

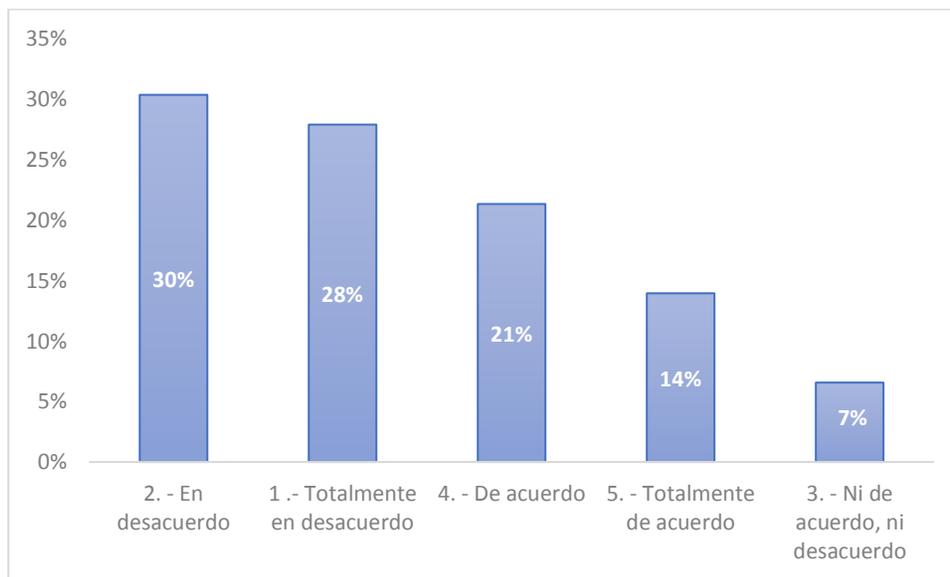
Tabla 31

En esta institución existe un alto respeto por las personas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
2. - En desacuerdo	37	30%
1.- Totalmente en desacuerdo	34	28%
4. - De acuerdo	26	21%
5. - Totalmente de acuerdo	17	14%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	8	7%
Total general	122	100%

Figura 30

En esta institución existe un alto respeto por las personas



Análisis: En la tabla 31 que hace referencia a, en esta institución existe un alto respeto por las personas, el 30% totalmente en desacuerdo, el 28% en desacuerdo, el 7% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 21% de acuerdo y el 14% totalmente de acuerdo.

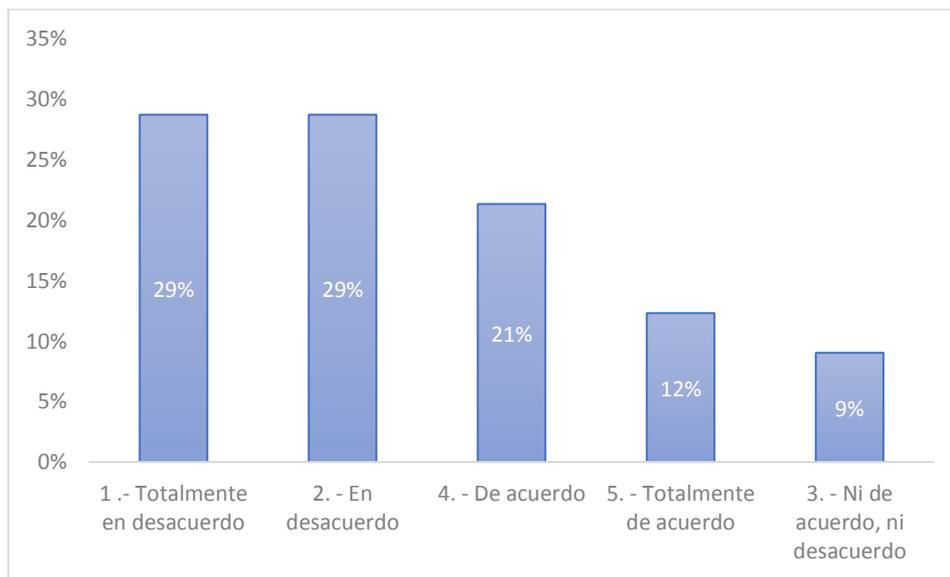
Tabla 32

En esta institución la gente confía en los demás

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	35	29%
2. - En desacuerdo	35	29%
4. - De acuerdo	26	21%
5. - Totalmente de acuerdo	15	12%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	11	9%
Total general	122	100%

Figura 31

En esta institución la gente confía en los demás



Análisis: En la tabla 32 que hace referencia a, en esta institución la gente confía en los demás, el 29% totalmente en desacuerdo, el 29% en desacuerdo, el 9% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 21% de acuerdo y el 12% totalmente de acuerdo.

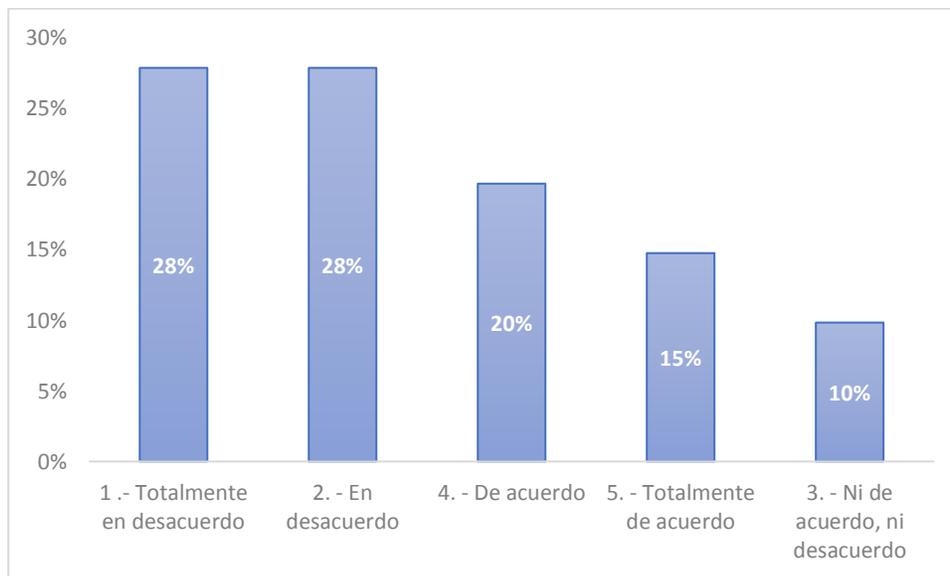
Tabla 33

Siempre trabajamos en forma organizada y con planificación

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	34	28%
2. - En desacuerdo	34	28%
4. - De acuerdo	24	20%
5. - Totalmente de acuerdo	18	15%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	12	10%
Total general	122	100%

Figura 32

Siempre trabajamos en forma organizada y con planificación



Análisis: En la tabla 33 que hace referencia a, siempre trabajamos en forma organizada y con planificación, el 28% totalmente en desacuerdo, el 28% en desacuerdo, el 10% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 20% de acuerdo y el 15% totalmente de acuerdo.

Dimensión 6: Equipos y Distribución de Personas y Material.

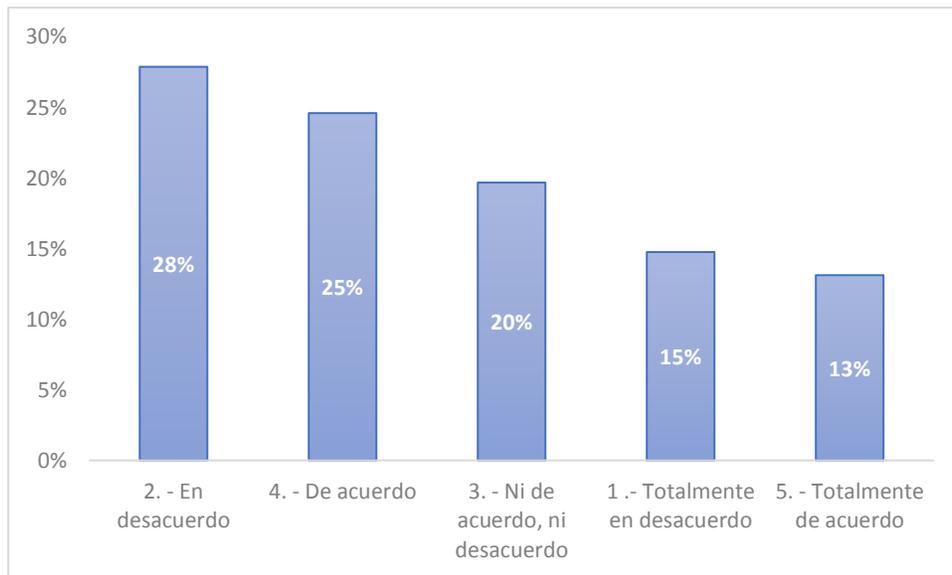
Tabla 34

La distribución del personal y de material en esta institución permite que se realice un buen trabajo eficiente y efectivo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
2. - En desacuerdo	34	28%
4. - De acuerdo	30	25%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	24	20%
1.- Totalmente en desacuerdo	18	15%
5. - Totalmente de acuerdo	16	13%
Total general	122	100%

Figura 33

La distribución del personal y de material en esta institución permite que se realice un buen trabajo eficiente y efectivo



Análisis: En la tabla 34 que hace referencia a, la distribución del personal y de material en esta institución permite que se realice un buen trabajo eficiente y efectivo, el 13% totalmente en desacuerdo, el 28% en desacuerdo, el 15% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 25% de acuerdo y el 13% totalmente de acuerdo.

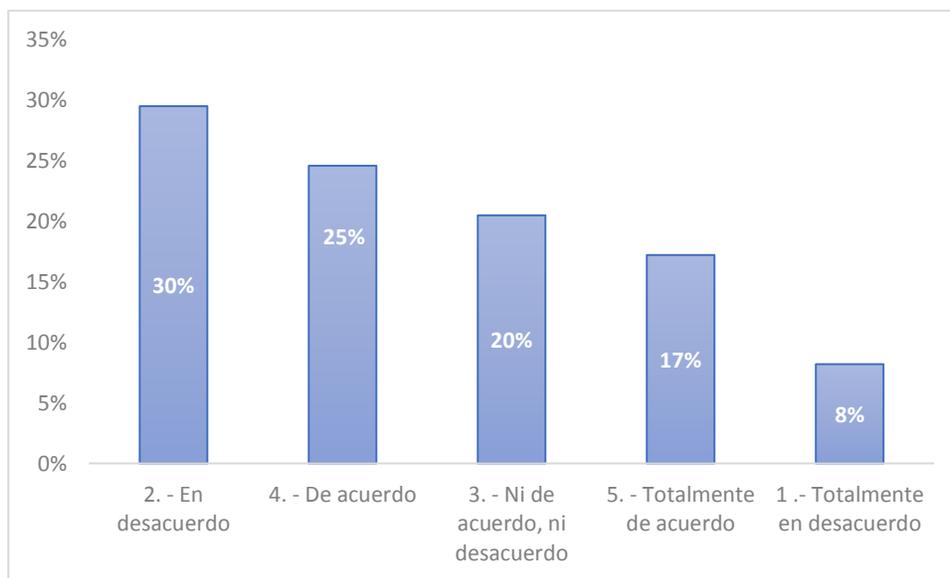
Tabla 35

En esta institución hay disponibilidad de materiales de tipo y cantidad requeridos

Escala	Frecuencia	Porcentaje
2. - En desacuerdo	36	30%
4. - De acuerdo	30	25%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	25	20%
5. - Totalmente de acuerdo	21	17%
1.- Totalmente en desacuerdo	10	8%
Total general	122	100%

Figura 34

En esta institución hay disponibilidad de materiales de tipo y cantidad requeridos



Análisis: En la tabla 35 que hace referencia a, en esta institución hay disponibilidad de materiales de tipo y cantidad requeridos, el 8% totalmente en desacuerdo, el 30% en desacuerdo, el 20% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 25% de acuerdo y el 17% totalmente de acuerdo.

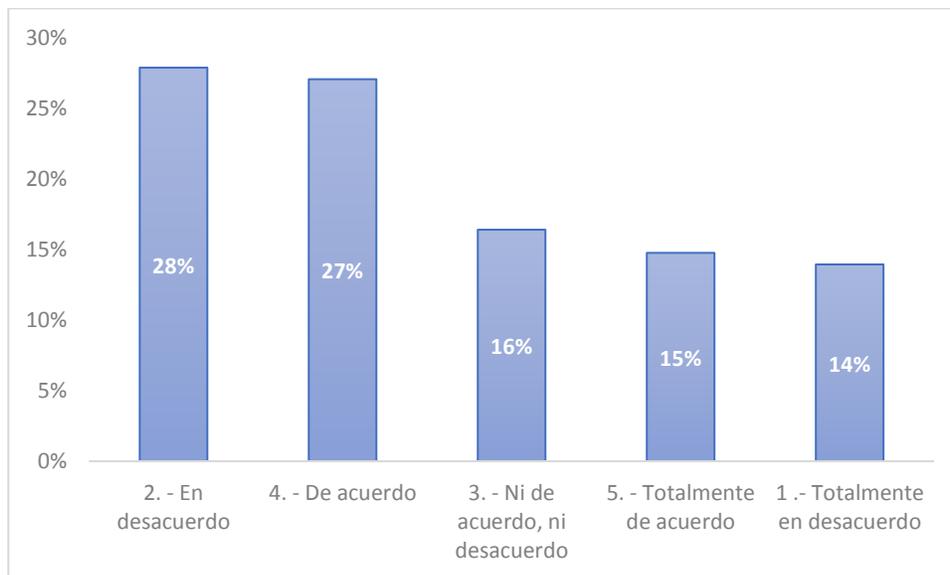
Tabla 36

El número de personas que trabaja en esta institución es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza

Escala	Frecuencia	Porcentaje
2. - En desacuerdo	34	28%
4. - De acuerdo	33	27%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	20	16%
5. - Totalmente de acuerdo	18	15%
1.- Totalmente en desacuerdo	17	14%
Total general	122	100%

Figura 35

El número de personas que trabaja en esta institución es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza



Análisis: En la tabla 36 que hace referencia a, el número de personas que trabaja en esta institución es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza, el 14% totalmente en desacuerdo, el 28% en desacuerdo, el 16% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 27% de acuerdo y el 15% totalmente de acuerdo.

Dimensión 7: Organización y Desempeño

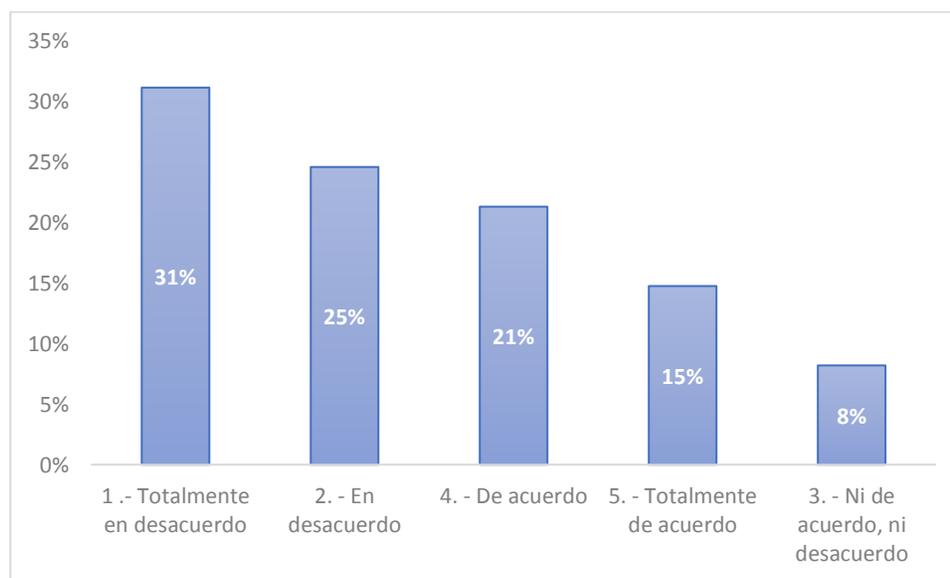
Tabla 37

En esta institución los trabajos están bien asignados y organizados

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	38	31%
2. - En desacuerdo	30	25%
4. - De acuerdo	26	21%
5. - Totalmente de acuerdo	18	15%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	10	8%
Total general	122	100%

Figura 36

En esta institución los trabajos están bien asignados y organizados



Análisis: En la tabla 37 que hace referencia a, en esta institución los trabajos están bien asignados y organizados, el 31% totalmente en desacuerdo, el 25% en desacuerdo, el 8% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 25% de acuerdo y el 15% totalmente de acuerdo.

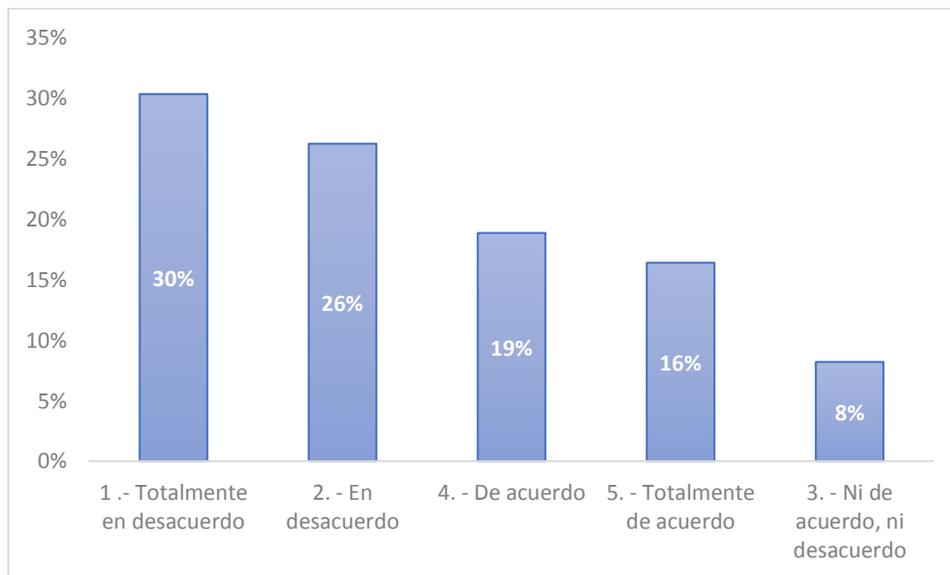
Tabla 38

La capacidad es el criterio básico para asignar tareas en esta institución

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	37	30%
2. - En desacuerdo	32	26%
4. - De acuerdo	23	19%
5. - Totalmente de acuerdo	20	16%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	10	8%
Total general	122	100%

Figura 37

La capacidad es el criterio básico para asignar tareas en esta institución



Análisis: En la tabla 38 que hace referencia a, la capacidad es el criterio básico para asignar tareas en esta institución, el 30% totalmente en desacuerdo, el 26% en desacuerdo, el 8% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 19% de acuerdo y el 16% totalmente de acuerdo.

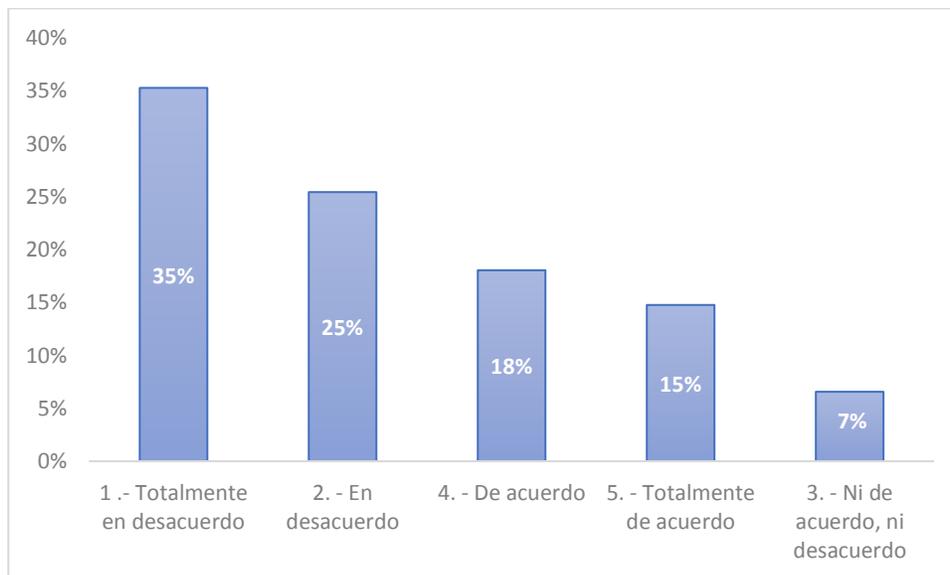
Tabla 39

En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo obtiene un mayor reconocimiento de parte de sus superiores

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	43	35%
2. - En desacuerdo	31	25%
4. - De acuerdo	22	18%
5. - Totalmente de acuerdo	18	15%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	8	7%
Total general	122	100%

Figura 38

En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo obtiene un mayor reconocimiento de parte de sus superiores



Análisis: En la tabla 39 que hace referencia a, en esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo obtiene un mayor reconocimiento de parte de sus superiores, el 35% totalmente en desacuerdo, el 25% en desacuerdo, el 7% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 18% de acuerdo y el 15% totalmente de acuerdo.

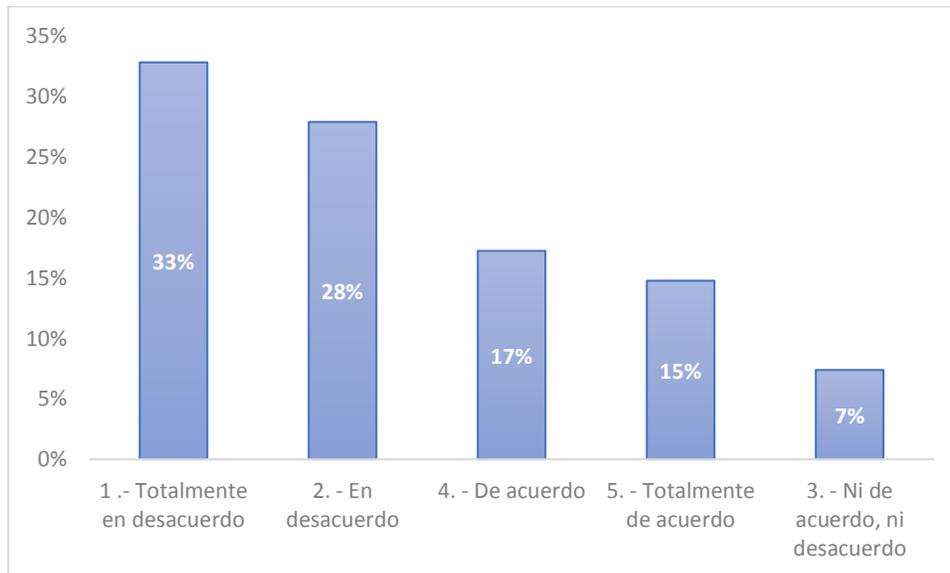
Tabla 40

En esta institución siempre se sabe bien quién tiene que decir las cosas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	40	33%
2. - En desacuerdo	34	28%
4. - De acuerdo	21	17%
5. - Totalmente de acuerdo	18	15%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	9	7%
Total general	122	100%

Figura 39

En esta institución siempre se sabe bien quién tiene que decir las cosas



Análisis: En la tabla 40 que hace referencia a, en esta institución siempre se sabe bien quién tiene que decir las cosas, el 33% totalmente en desacuerdo, el 28% en desacuerdo, el 7% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 17% de acuerdo y el 15% totalmente de acuerdo.

Dimensión 8: Estabilidad Laboral

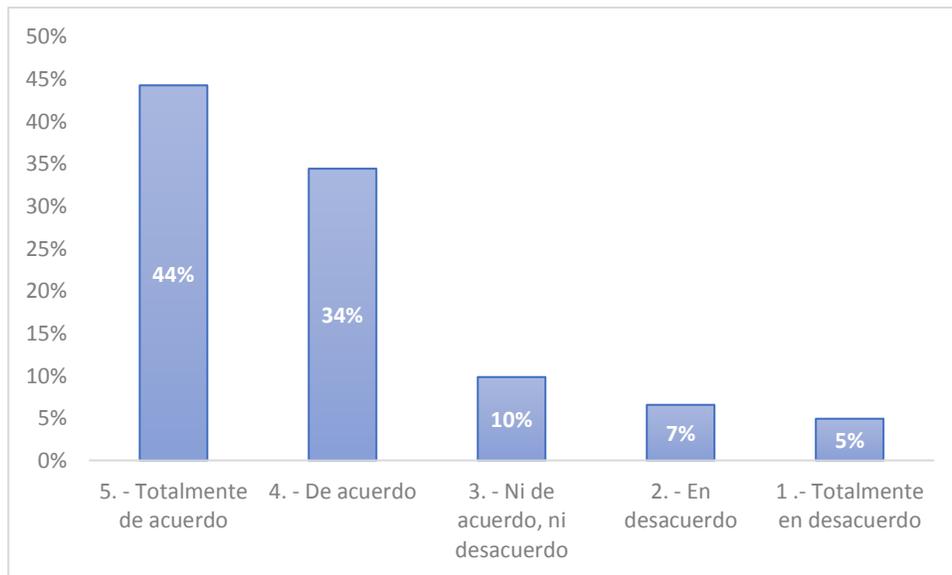
Tabla 41

No me preocupa que por una reorganización en la institución se vea afectada la estabilidad de mi trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
5. - Totalmente de acuerdo	54	44%
4. - De acuerdo	42	34%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	12	10%
2. - En desacuerdo	8	7%
1.- Totalmente en desacuerdo	6	5%
Total general	122	100%

Figura 40

No me preocupa que por una reorganización en la institución se vea afectada la estabilidad de mi trabajo



Análisis: En la tabla 41 que hace referencia a, no me preocupa que por una reorganización en la institución se vea afectada la estabilidad de mi trabajo, el 5% totalmente en desacuerdo, el 7% en desacuerdo, el 10% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 34% de acuerdo y el 44% totalmente de acuerdo.

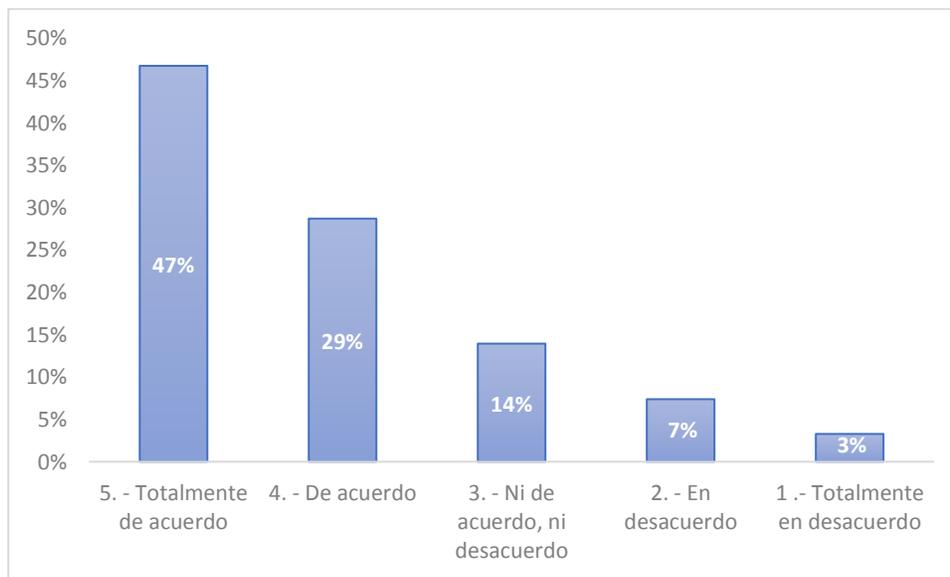
Tabla 42

No me preocupan los efectos que puedan tener sobre la estabilidad en mi empleo cambios de método de trabajo y la automatización en esta institución

Escala	Frecuencia	Porcentaje
5. - Totalmente de acuerdo	57	47%
4. - De acuerdo	35	29%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	17	14%
2. - En desacuerdo	9	7%
1.- Totalmente en desacuerdo	4	3%
Total general	122	100%

Figura41

No me preocupan los efectos que puedan tener sobre la estabilidad en mi empleo cambios de método de trabajo y la automatización en esta institución



Análisis: En la tabla 42 que hace referencia a, no me preocupan los efectos que puedan tener sobre la estabilidad en mi empleo cambios de método de trabajo y la automatización en esta institución, el 3% totalmente en desacuerdo, el 7% en desacuerdo, el 14% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 29% de acuerdo y el 47% totalmente de acuerdo.

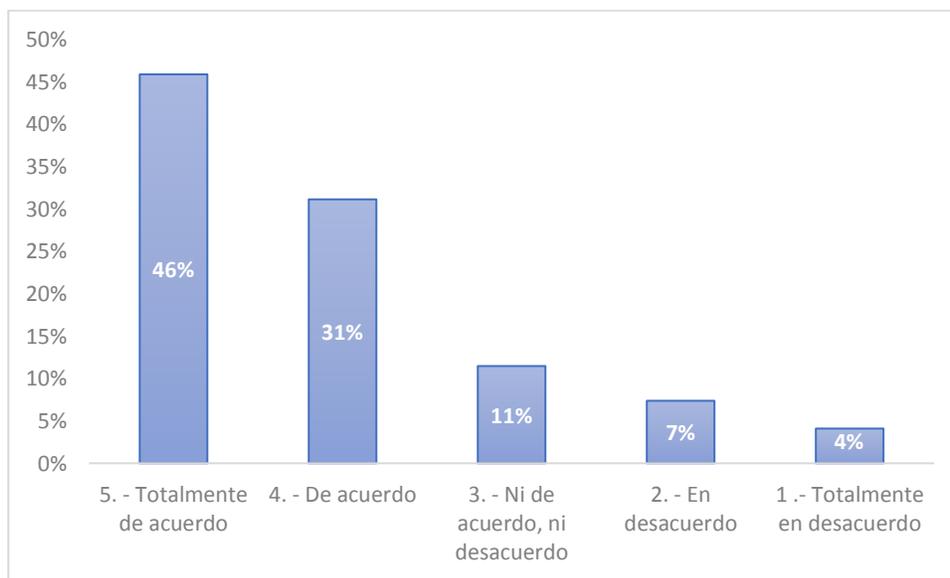
Tabla 43

No creo que en cualquier momento pueda perder el trabajo en esta institución

Escala	Frecuencia	Porcentaje
5. - Totalmente de acuerdo	56	46%
4. - De acuerdo	38	31%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	14	11%
2. - En desacuerdo	9	7%
1.- Totalmente en desacuerdo	5	4%
Total general	122	100%

Figura42

No creo que en cualquier momento pueda perder el trabajo en esta institución



Análisis: En la tabla 43 que hace referencia a, no creo que en cualquier momento pueda perder el trabajo en esta institución, el 4% totalmente en desacuerdo, el 7% en desacuerdo, el 11% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 31% de acuerdo y el 46% totalmente de acuerdo.

Dimensión 9: Comunicación y Desarrollo

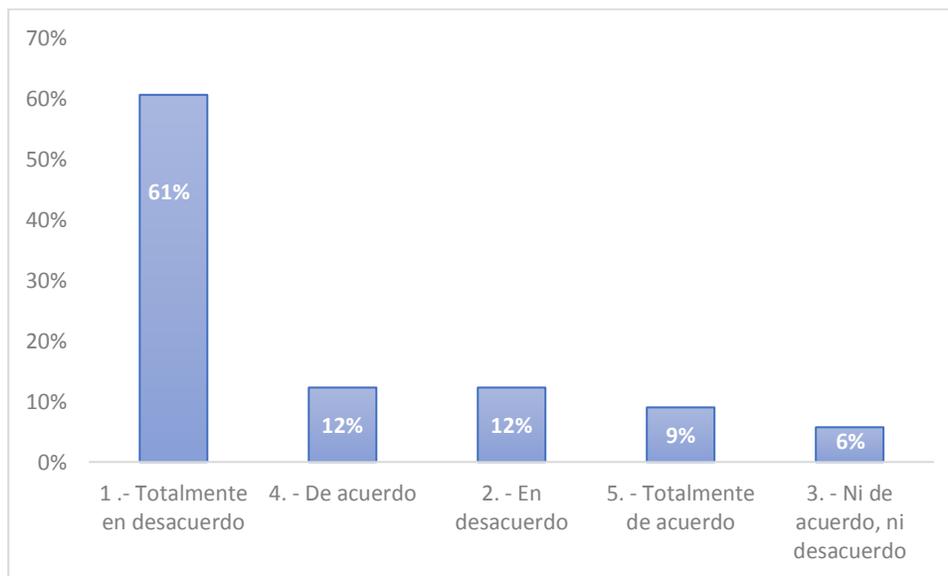
Tabla 44

Existe una buena comunicación entre el líder del departamento y los trabajadores

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	74	61%
4. - De acuerdo	15	12%
2. - En desacuerdo	15	12%
5. - Totalmente de acuerdo	11	9%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	7	6%
Total general	122	100%

Figura 43

Existe una buena comunicación entre el líder del departamento y los trabajadores



Análisis: En la tabla 44 que hace referencia a, existe una buena comunicación entre el líder del departamento y los trabajadores, el 61% totalmente en desacuerdo, el 12% en desacuerdo, el 6% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 12% de acuerdo y el 9% totalmente de acuerdo, se evidencia que más de la media de la muestra percibe que no hay buena comunicación entre el líder del departamento y los colaboradores del área.

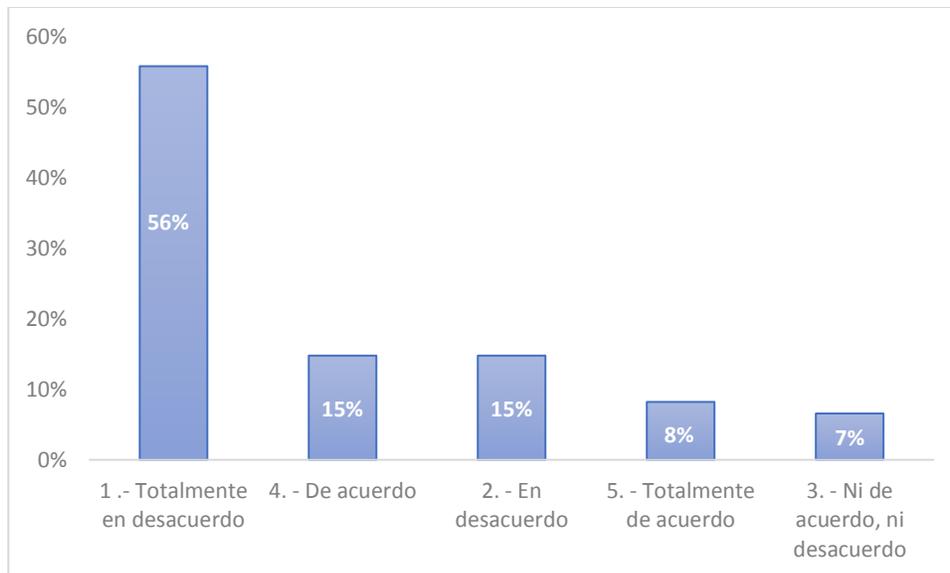
Tabla 45

Todo lo que hay que hacer está claro, porque se nos explica bien y oportunamente

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	68	56%
4. - De acuerdo	18	15%
2. - En desacuerdo	18	15%
5. - Totalmente de acuerdo	10	8%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	8	7%
Total general	122	100%

Figura 44

Todo lo que hay que hacer está claro, porque se nos explica bien y oportunamente



Análisis: En la tabla 45 que hace referencia a, todo lo que hay que hacer está claro, porque se nos explica bien y oportunamente, el 56% totalmente en desacuerdo, el 15% en desacuerdo, el 7% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 15% de acuerdo y el 8% totalmente de acuerdo, se puede observar que más de la media de los encuestados percibe que no se les da de forma clara las directrices.

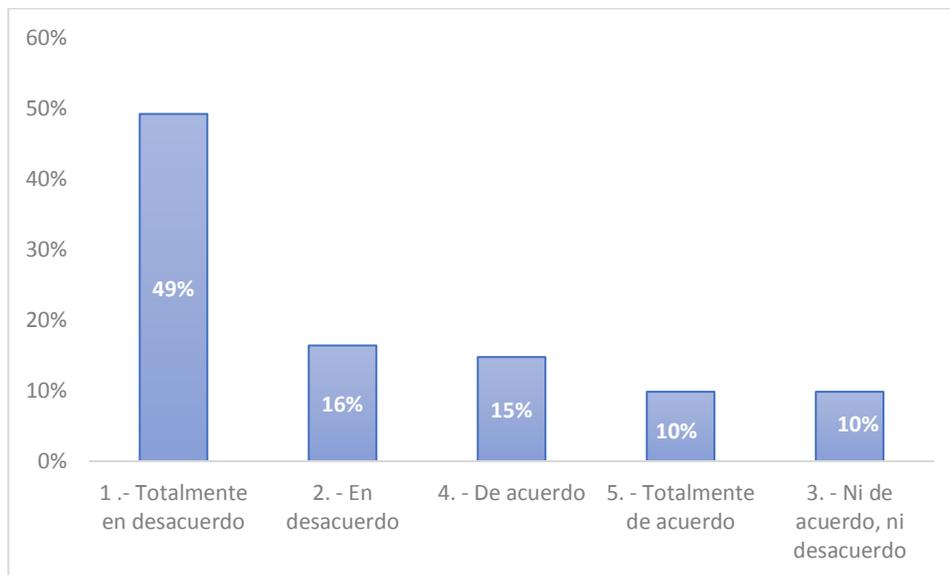
Tabla 46

Esta institución se caracteriza por una preocupación constante acerca del perfeccionamiento y capacitación del personal

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	60	49%
2. - En desacuerdo	20	16%
4. - De acuerdo	18	15%
5. - Totalmente de acuerdo	12	10%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	12	10%
Total general	122	100%

Figura 45

Esta institución se caracteriza por una preocupación constante acerca del perfeccionamiento y capacitación del personal



Análisis: En la tabla 46 que hace referencia a, esta institución se caracteriza por una preocupación constante acerca del perfeccionamiento y capacitación del personal, el 49% totalmente en desacuerdo, el 16% en desacuerdo, el 10% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 15% de acuerdo y el 10% totalmente de acuerdo.

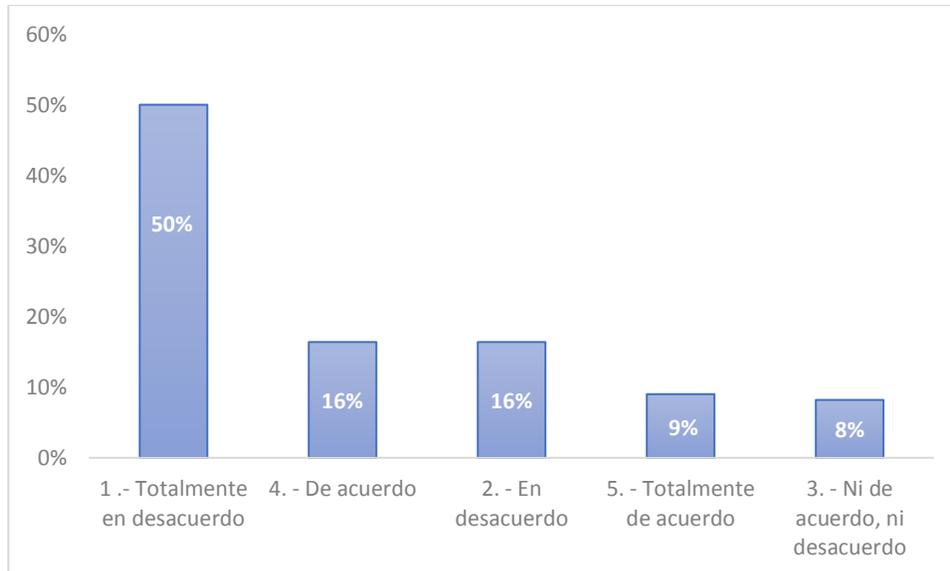
Tabla 47

Existe una buena comunicación entre las diferentes áreas y departamentos que trabajan generalmente juntos

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	61	50%
4. - De acuerdo	20	16%
2. - En desacuerdo	20	16%
5. - Totalmente de acuerdo	11	9%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	10	8%
Total general	122	100%

Figura 46

Existe una buena comunicación entre las diferentes áreas y departamentos que trabajan generalmente juntos



Análisis: En la tabla 47 que hace referencia a, existe una buena comunicación entre las diferentes áreas y departamentos que trabajan generalmente juntos, el 50% totalmente en desacuerdo, el 16% en desacuerdo, el 8% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 16% de acuerdo y el 9% totalmente de acuerdo.

Dimensión 10: Autonomía y Profesionalismo

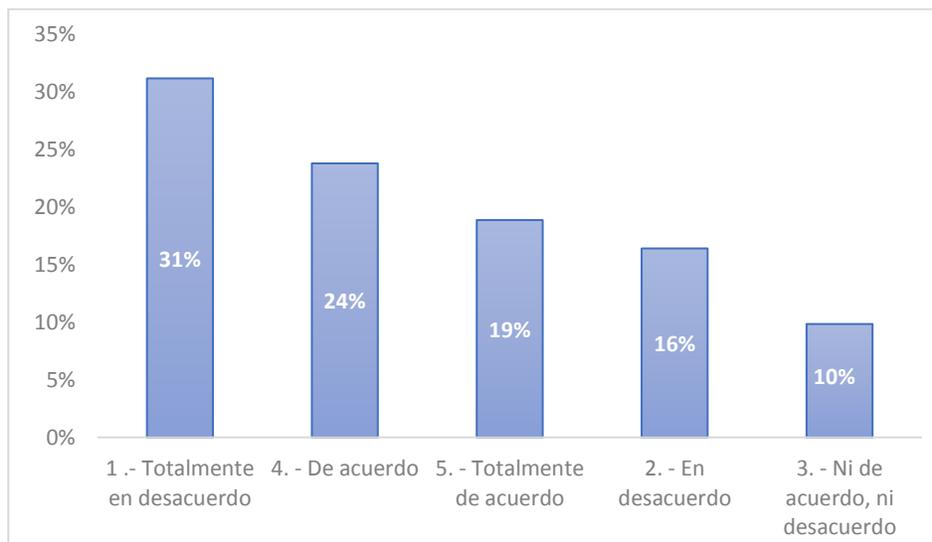
Tabla 48

Para que un trabajo dé buenos resultados es necesario que sea hecho con un alto nivel de conocimientos

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	38	31%
4. - De acuerdo	29	24%
5. - Totalmente de acuerdo	23	19%
2. - En desacuerdo	20	16%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	12	10%
Total general	122	100%

Figura 47

Para que un trabajo dé buenos resultados es necesario que sea hecho con un alto nivel de conocimientos



Análisis: En la tabla 48 que hace referencia a, para que un trabajo dé buenos resultados es necesario que sea hecho con un alto nivel de conocimientos, el 31% totalmente en desacuerdo, el 16% en desacuerdo, el 10% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 24% de acuerdo y el 19% totalmente de acuerdo.

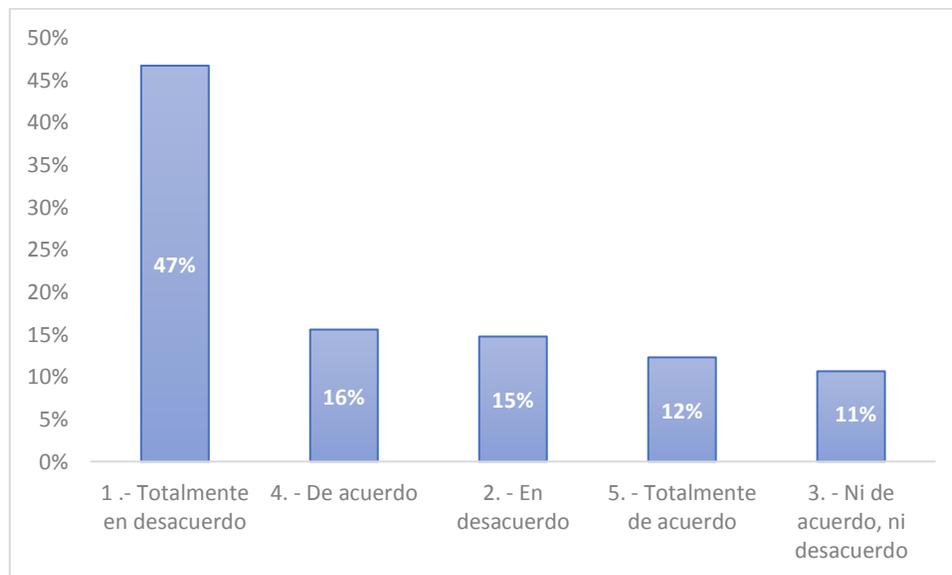
Tabla 49

En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se les deja a los empleados la responsabilidad sobre el trabajo específico

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	57	47%
4. - De acuerdo	19	16%
2. - En desacuerdo	18	15%
5. - Totalmente de acuerdo	15	12%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	13	11%
Total general	122	100%

Figura 48

En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se les deja a los empleados la responsabilidad sobre el trabajo específico



Análisis: En la tabla 49 que hace referencia a, en esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se les deja a los empleados la responsabilidad sobre el trabajo específico, el 47% totalmente en desacuerdo, el 12% en desacuerdo, el 11% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 16% de acuerdo y el 12% totalmente de acuerdo.

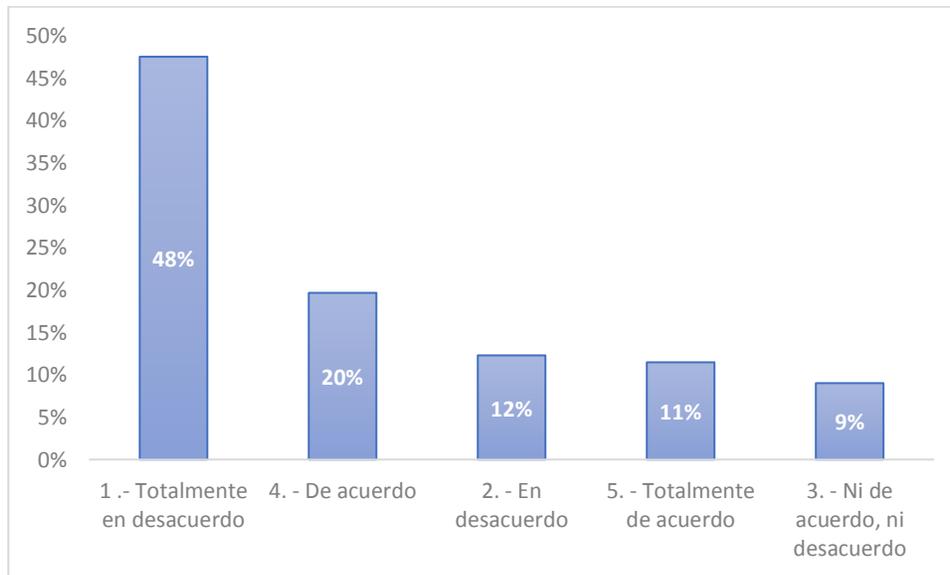
Tabla 50

Quienes dirigen esta área prefieren que uno esté haciendo bien su trabajo, siga adelante con confianza, en vez de consultarlo todo con ellos

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	58	48%
4. - De acuerdo	24	20%
2. - En desacuerdo	15	12%
5. - Totalmente de acuerdo	14	11%
3. - Ni de acuerdo, ni desacuerdo	11	9%
Total general	122	100%

Figura49

Quienes dirigen esta área prefieren que uno esté haciendo bien su trabajo, siga adelante con confianza, en vez de consultarlo todo con ellos.



Análisis: En la tabla 50 que hace referencia a, quienes dirigen esta área prefieren que uno esté haciendo bien su trabajo, siga adelante con confianza, en vez de consultarlo todo con ellos, el 48% totalmente en desacuerdo, el 11% en desacuerdo, el 9% ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 20% de acuerdo y el 12% totalmente de acuerdo.

Desempeño Laboral

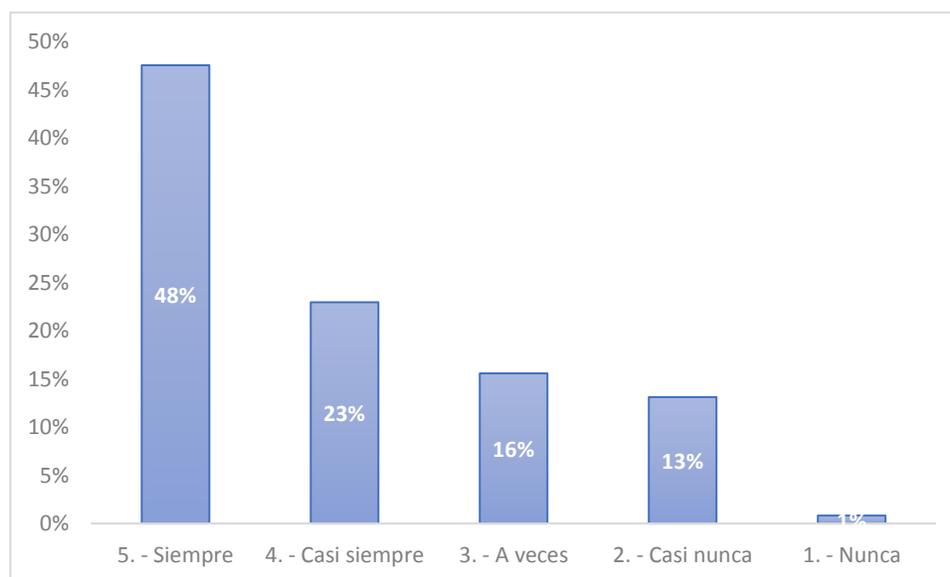
Tabla 51

He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
5. – Siempre	58	48%
4. - Casi siempre	28	23%
3. - A veces	19	16%
2. - Casi nunca	16	13%
1. – Nunca	1	1%
Total general	122	100%

Figura 50

He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo



Análisis: En la tabla 51 que hace referencia a, he organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo, el 48% siempre, el 23% casi siempre, el 16% a veces, 13% casi nunca y el 8% nunca, se evidencia un bajo porcentaje de colaboradores que no son organizados con sus funciones.

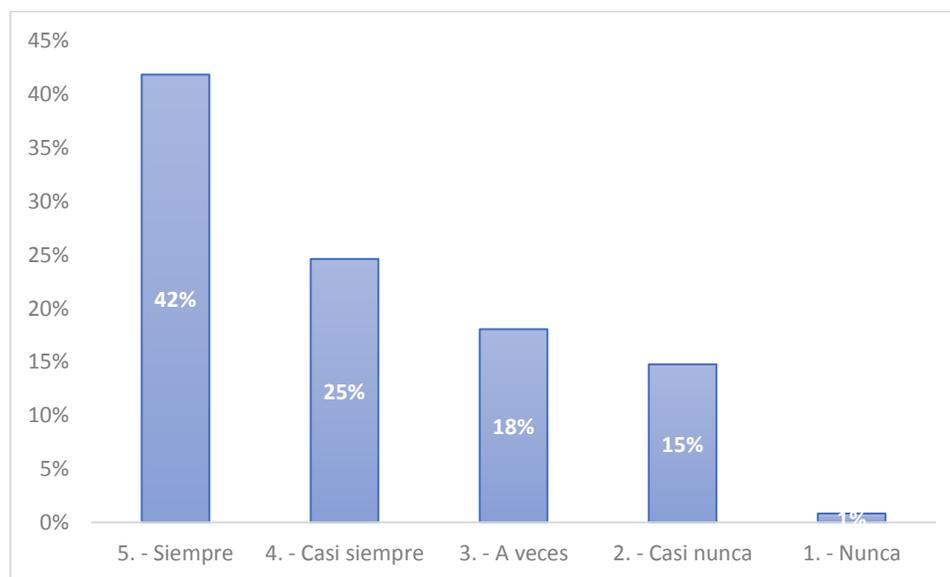
Tabla 52

He sido capaz de establecer prioridades

Escala	Frecuencia	Porcentaje
5. – Siempre	51	42%
4. - Casi siempre	30	25%
3. - A veces	22	18%
2. - Casi nunca	18	15%
1. – Nunca	1	1%
Total general	122	100%

Figura 51

He sido capaz de establecer prioridades



Análisis: En la tabla 52 que hace referencia a, he sido capaz de establecer prioridades, el 42% siempre, el 25% casi siempre, el 18% a veces, 15% casi nunca y el 1% nunca.

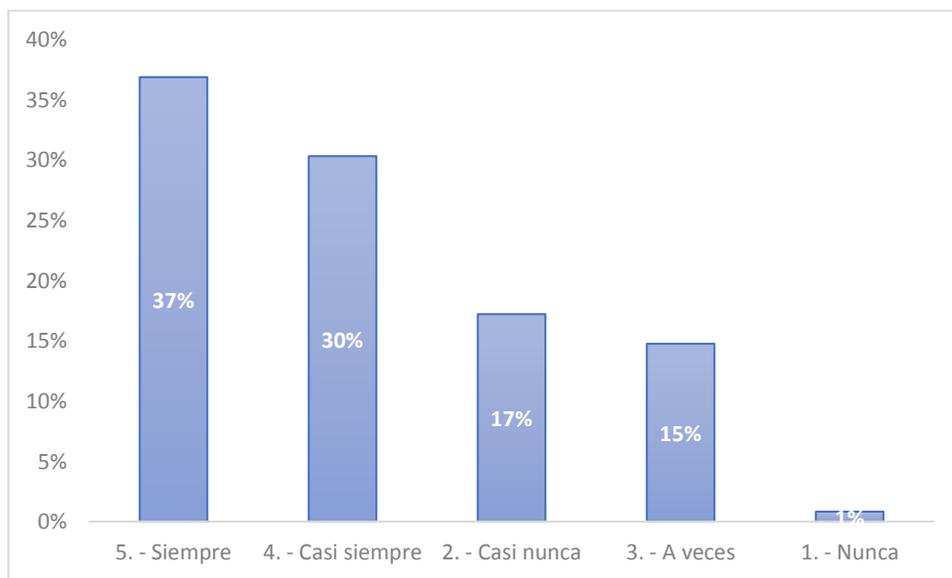
Tabla 53

He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente

Escala	Frecuencia	Porcentaje
5. – Siempre	45	37%
4. - Casi siempre	37	30%
2. - Casi nunca	21	17%
3. - A veces	18	15%
1. – Nunca	1	1%
Total general	122	100%

Figura 52

He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente



Análisis: En la tabla 53 que hace referencia a, he sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente, el 37% siempre, el 30% casi siempre, el 15% a veces, 17% casi nunca y el 1% nunca.

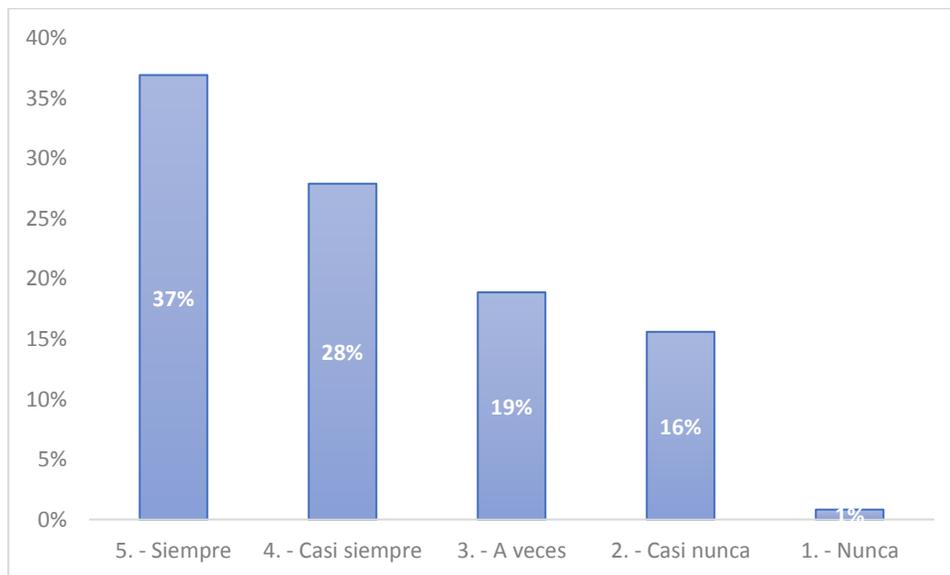
Tabla 54

Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
5. – Siempre	45	37%
4. - Casi siempre	34	28%
3. - A veces	23	19%
2. - Casi nunca	19	16%
1. – Nunca	1	1%
Total general	122	100%

Figura 53

Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas



Análisis: En la tabla 54 que hace referencia a, por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas, el 37% siempre, el 28% casi siempre, el 19% a veces, 16% casi nunca y el 1% nunca.

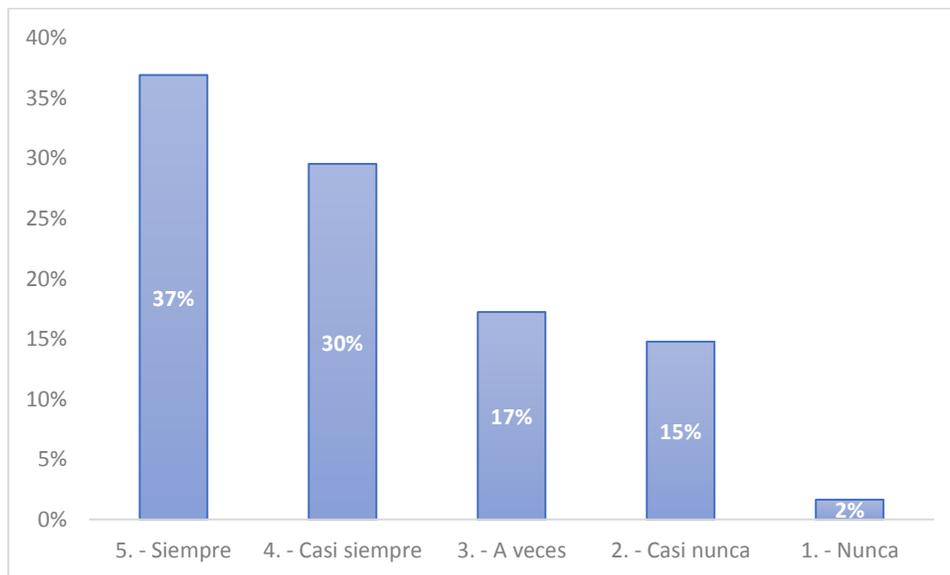
Tabla 55

He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
5. – Siempre	45	37%
4. - Casi siempre	36	30%
3. - A veces	21	17%
2. - Casi nunca	18	15%
1. – Nunca	2	2%
Total general	122	100%

Figura 54

He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo



Análisis: En la tabla 55 que hace referencia a, he dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo, el 37% siempre, el 30% casi siempre, el 17% a veces, 15% casi nunca y el 2% nunca.

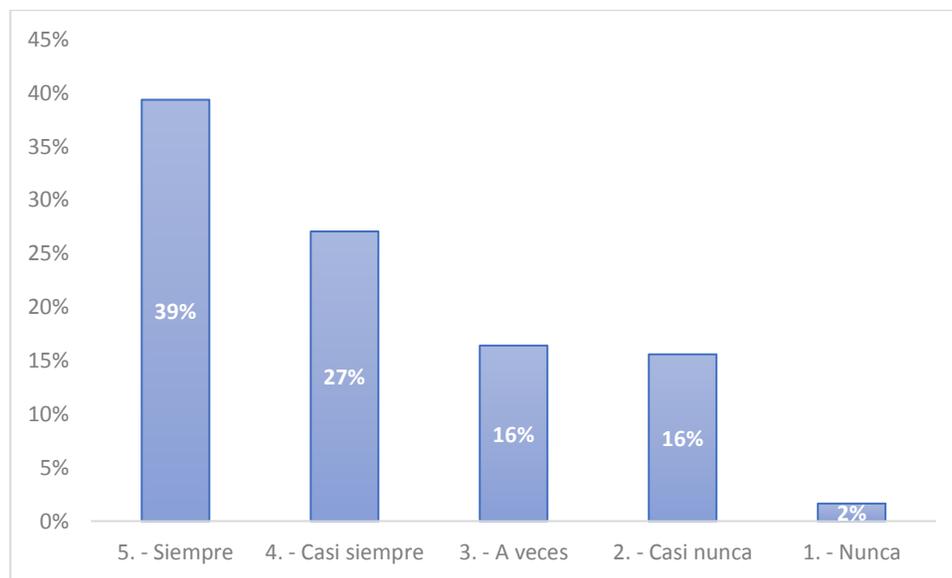
Tabla 56

He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
5. – Siempre	48	39%
4. - Casi siempre	33	27%
3. - A veces	20	16%
2. - Casi nunca	19	16%
1. – Nunca	2	2%
Total general	122	100%

Figura 55

He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas



Análisis: En la tabla 56 que hace referencia a, he desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas, el 39% siempre, el 27% casi siempre, el 16% a veces, 16% casi nunca y el 2% nunca.

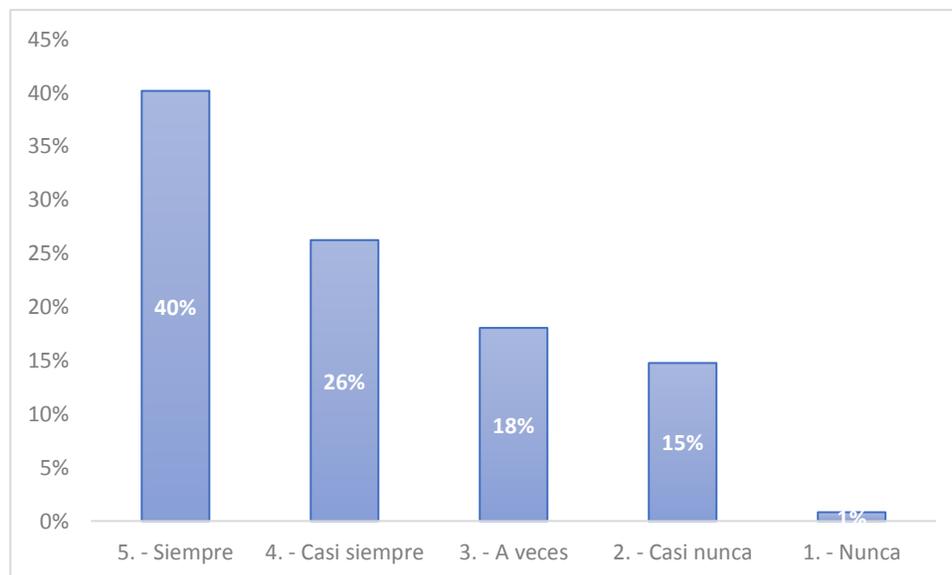
Tabla 57

He asumido responsabilidades adicionales

Escala	Frecuencia	Porcentaje
5. – Siempre	49	40%
4. - Casi siempre	32	26%
3. - A veces	22	18%
2. - Casi nunca	18	15%
1. – Nunca	1	1%
Total general	122	100%

Figura 56

He asumido responsabilidades adicionales.



Análisis: En la tabla 57 que hace referencia a, he asumido responsabilidades adicionales, el 40% siempre, el 26% casi siempre, el 18% a veces, 15% casi nunca y el 1% nunca.

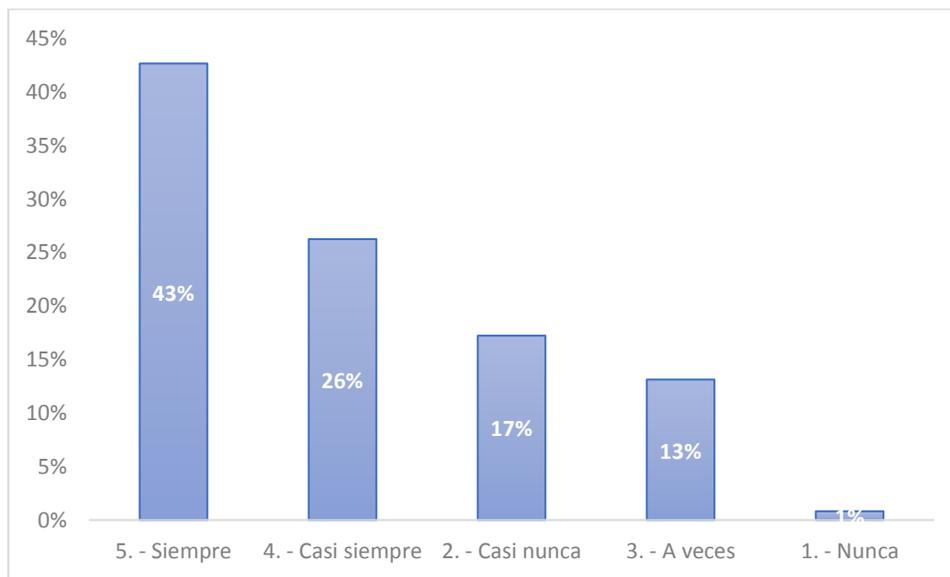
Tabla 58

He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
5. – Siempre	52	43%
4. - Casi siempre	32	26%
2. - Casi nunca	21	17%
3. - A veces	16	13%
1. – Nunca	1	1%
Total general	122	100%

Figura 57

He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo



Análisis: En la tabla 58 que hace referencia a, he buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo, el 43% siempre, el 26% casi siempre, el 13% a veces, 17% casi nunca y el 1% nunca, se evidencia un bajo porcentaje de la muestra que no busca retos en su trabajo.

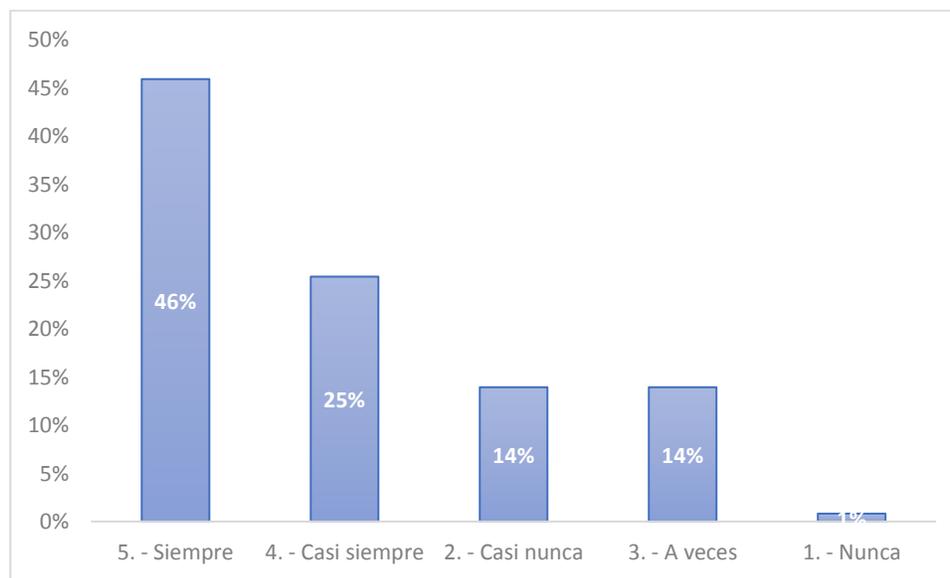
Tabla 59

He participado activamente en reuniones y/o consultas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
5. – Siempre	56	46%
4. - Casi siempre	31	25%
2. - Casi nunca	17	14%
3. - A veces	17	14%
1. – Nunca	1	1%
Total general	122	100%

Figura 58

He participado activamente en reuniones y/o consultas



Análisis: En la tabla 59 que hace referencia a, he participado activamente en reuniones y/o consultas, el 46% siempre, el 25% casi siempre, el 14% a veces, 14% casi nunca y el 1% nunca.

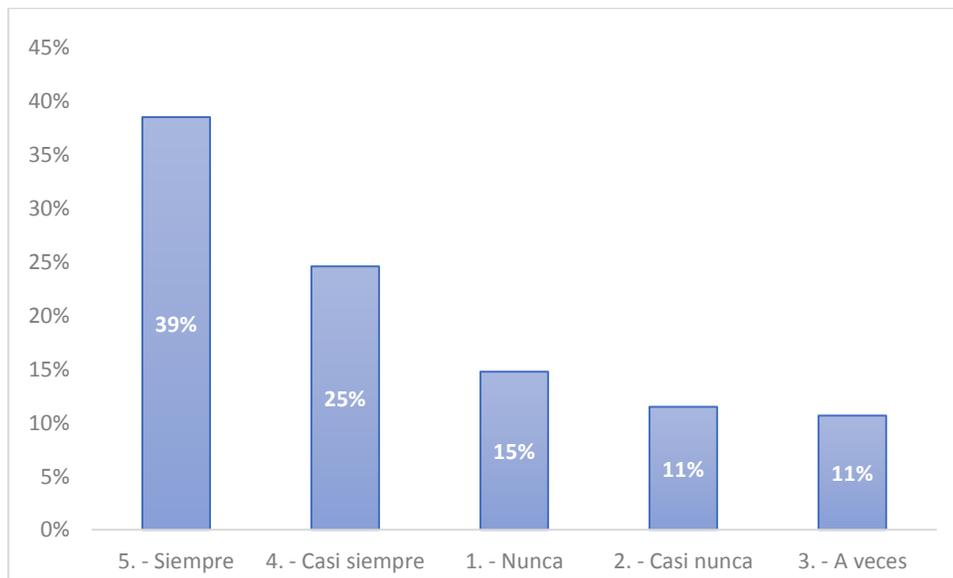
Tabla 60

He empeorado los problemas del trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
5. – Siempre	47	39%
4. - Casi siempre	30	25%
1. – Nunca	18	15%
2. - Casi nunca	14	11%
3. - A veces	13	11%
Total general	122	100%

Figura 59

He empeorado los problemas del trabajo



Análisis: En la tabla 60 que hace referencia a, he empeorado los problemas del trabajo, el 39% siempre, el 25% casi siempre, el 11% a veces, 11% casi nunca y el 15% nunca.

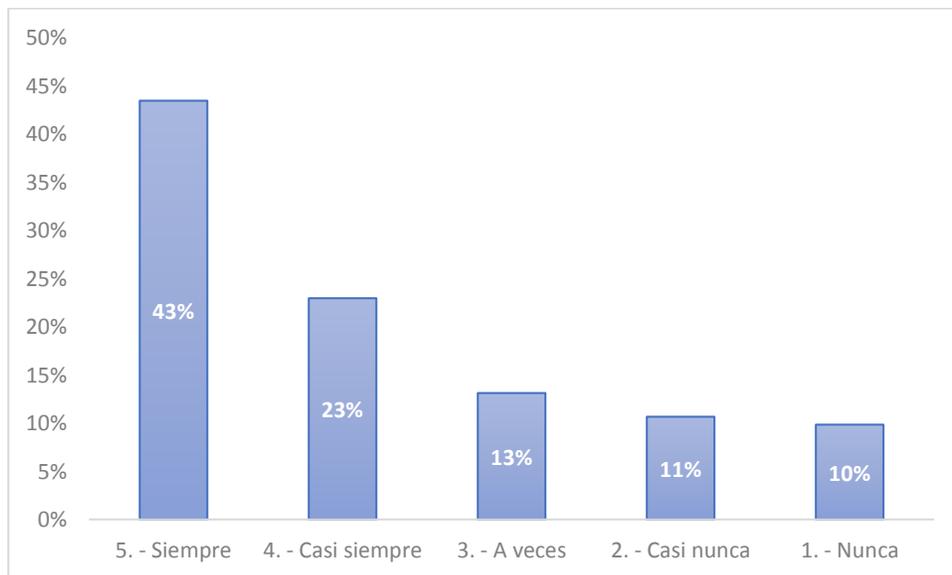
Tabla 61

Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos

Escala	Frecuencia	Porcentaje
5. – Siempre	53	43%
4. - Casi siempre	28	23%
3. - A veces	16	13%
2. - Casi nunca	13	11%
1. – Nunca	12	10%
Total general	122	100%

Figura 60

Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos



Análisis: En la tabla 61 que hace referencia a, me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos, el 43% siempre, el 23% casi siempre, el 13% a veces, 11% casi nunca y se evidencia que solo un 10% de la muestra nunca se ha centrado en los aspectos negativos de su trabajo.

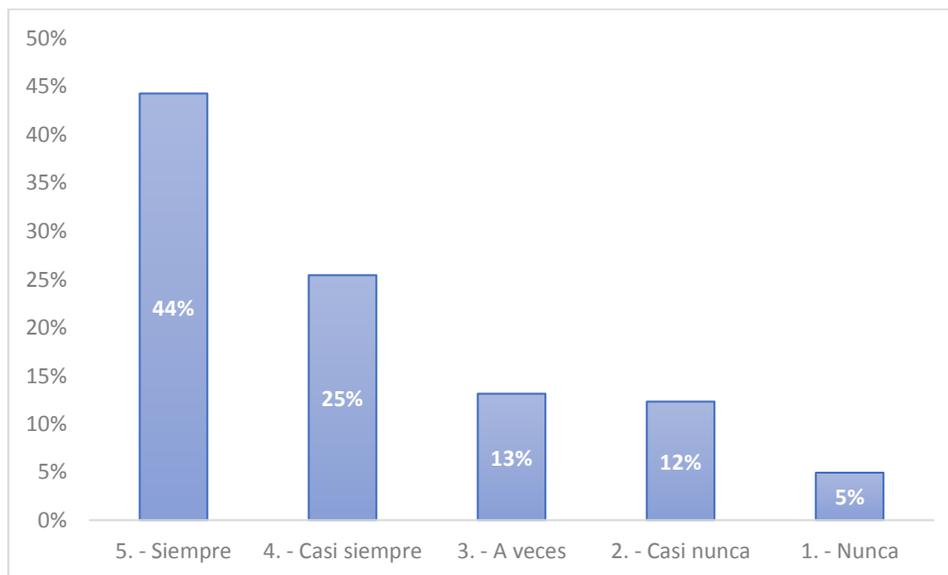
Tabla 62

He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
5. – Siempre	54	44%
4. - Casi siempre	31	25%
3. - A veces	16	13%
2. - Casi nunca	15	12%
1. – Nunca	6	5%
Total general	122	100%

Figura 61

He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo



Análisis: En la tabla 62 que hace referencia a, he hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo, el 44% siempre, el 25% casi siempre, el 13% a veces, 12% casi nunca y se testifica que solo el 5% de los encuestados nunca han hablado con sus compañeros de los aspectos negativos del trabajo.

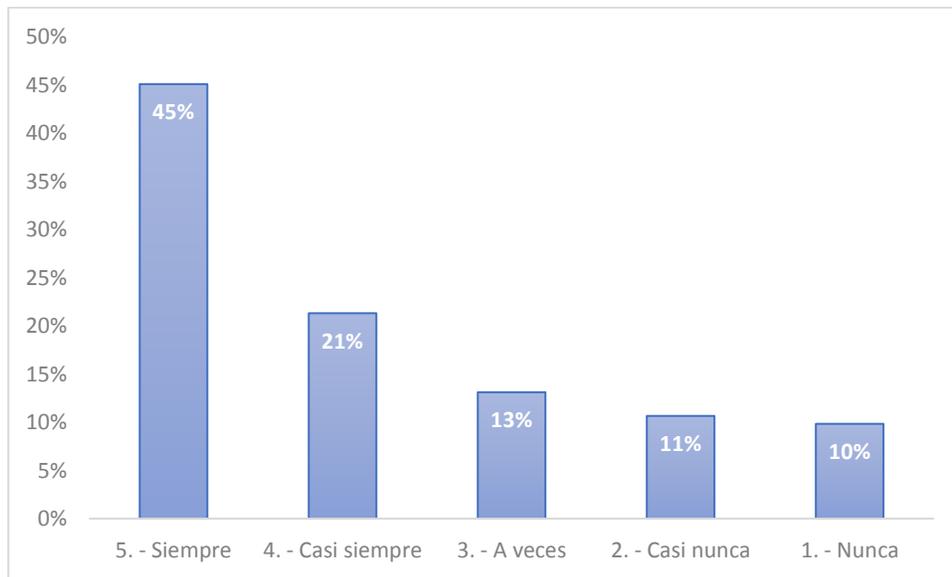
Tabla 63

He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
5. – Siempre	55	45%
4. - Casi siempre	26	21%
3. - A veces	16	13%
2. - Casi nunca	13	11%
1. – Nunca	12	10%
Total general	122	100%

Figura 62

He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo



Análisis: En la tabla 63 que hace referencia a, he hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo, el 45% siempre, el 21% casi siempre, el 13% a veces, 11% casi nunca y se refleja que solo el 10% nunca ha hablado los aspectos negativos de la organización con personas externas a la misma.

Análisis de Resultados

A través de la recopilación de información mediante el cuestionario, se derivó a la revisión y codificación de esta donde se la organiza posteriormente para el proceso de tabulación, obteniendo como resultado que la dimensión 9 comunicación y desarrollo es la más baja con 2,10, seguida de la dimensión 2 motivación laboral con 2,15 y la dimensión 1 colaboración y buen trato con 2,17, tal como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 64

Promedio de las dimensiones de clima laboral

Dimensiones	Tipo	Promedio
Dimensión 1:	Colaboración y buen trato	2,17
Dimensión 2:	Motivación Laboral	2,25
Dimensión 3:	Iniciativa Participativa	2,44
Dimensión 4:	Desarrollo Profesional	2,65
Dimensión 5:	Apoyo al emprendimiento	2,59
Dimensión 6:	Equipos y distribución de personas y material	3,02
Dimensión 7:	Organización y Desempeño	2,58
Dimensión 8:	Estabilidad Laboral	4,07
Dimensión 9:	Comunicación y Desarrollo	2,10
Dimensión 10:	Autonomía y Profesionalismo	2,50

Figura 63

Dimensiones clima laboral



Se detalla en la figura 63 las dimensiones de la variable de clima laboral con la calificación más baja.

Tabla 65

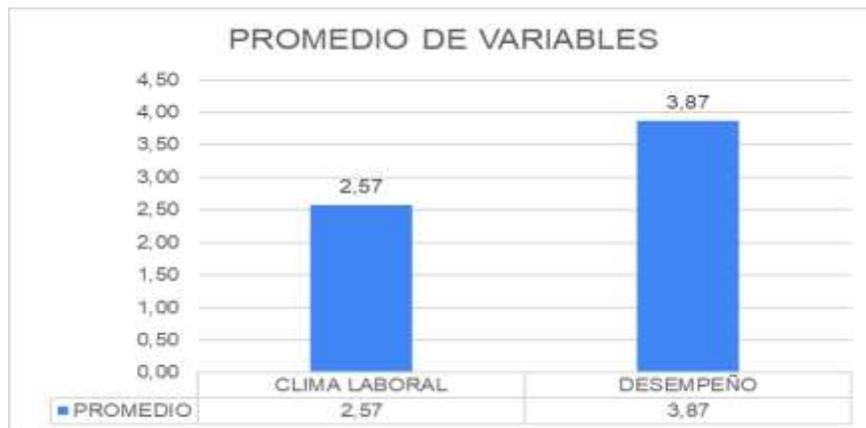
Promedio del Desempeño

Preguntas	Promedio
He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo	4,03
He participado activamente en reuniones y/o consultas.	4,02
He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo	3,93
He sido capaz de establecer prioridades.	3,92
He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo	3,92
He asumido responsabilidades adicionales	3,90
He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.	3,87
He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.	3,85
He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.	3,85
Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.	3,84
He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.	3,81
Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos	3,80
He empeorado los problemas del trabajo.	3,61

Tabla 65 con el detalle del promedio del desempeño el cual fue mejor evaluado por los encuestados, siendo su más baja calificación 3,61 he empeorado los problemas del trabajo.

Figura 64

Promedio de variables



La figura 64 hace referencia al promedio de las variables donde se puede observar que la variable con mayor promedio es desempeño, la cual ha sido evaluada con un 3,87.

Análisis de fiabilidad del cuestionario

Para analizar los datos cuantitativos se utilizó el programa SPSS, donde se pudo calcular el Alpha de Cronbach de todo el cuestionario y de cada una de las dimensiones, dando resultado un Alpha de Cronbach de 0,982, se concluye que el cuestionario es confiable, ver tabla 66.

Tabla 66

Alpha Cronbach de cuestionario clima laboral y desempeño.

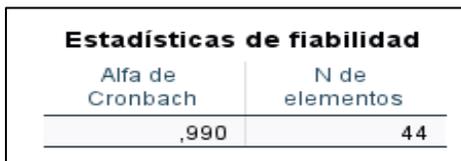


Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,982	57

Análisis: En la tabla 66 que hace referencia al Alpha de Cronbach del cuestionario clima laboral y desempeño, se obtuvo un resultado de 0,982.

Tabla 67

Alpha Cronbach de cuestionario clima laboral.



Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,990	44

Análisis: En la tabla 67 que hace referencia al Alpha de Cronbach del cuestionario clima laboral, se obtuvo un resultado de 0,990.

Tabla 68

Alpha Cronbach de cuestionario desempeño.



Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	13

Análisis: En la tabla 68 que hace referencia al Alpha de Cronbach del cuestionario desempeño, se obtuvo un resultado de 0,940.

Análisis de Correlación

Para realizar el análisis de correlación, como primer paso, se procedió a realizar el análisis de normalidad de los datos para las variables de clima laboral y desempeño, para conocer qué tipo de análisis se debe realizar.

Tabla 69

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Clima Laboral	Desempeño
N		122	122
Parámetros normales ^{a,b}	Media	113,23	50,34
	Desv. estándar	50,899	11,931
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,211	,114
	Positivo	,211	,110
	Negativo	-,128	-,114
Estadístico de prueba		,211	,114
Sig. asin. (bilateral) ^c		<,001	<,001
Sig. Monte Carlo (bilateral) ^d	Sig.	<,001	<,001
	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	,000
		Límite superior	,000

Se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov de una muestra, con los resultados obtenidos se pudo determinar que los datos no tienen una distribución normal. Como los datos no tienen distribución normal el análisis de correlación se debe aplicar es través del Rho de Spearman.

Tabla 70*Correlaciones*

			Clima Laboral	Desempeño
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,026
		Sig. (bilateral)	.	,774
		N	122	122
	Desempeño	Coeficiente de correlación	-,026	1,000
		Sig. (bilateral)	,774	.
		N	122	122

El índice de correlación de -0,026 determinó una relación inversa entre las variables del estudio; sin embargo, para el nivel de significancia de $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula, la cual indica que para esta unidad de análisis no existe relación entre las variables de Clima laboral y Desempeño.

Capítulo IV

Propuesta

En este capítulo se presenta el plan de acción con las estrategias y medidas concretas para abordar la problemática presentada en la investigación y realizar la intervención adecuada para fomentar un clima laboral positivo, donde se promueva el respeto, la colaboración y el apoyo mutuo entre los colaboradores.

Estructura de la Propuesta

Esta propuesta se compone de planes de acción dirigidos a los colaboradores del Área de Vigilancia con las estrategias generales que se utilizarán para alcanzar los objetivos, donde se establecen los procesos, actividades, talleres, programas, sesiones, eventos y herramientas, además se establece cronograma con sus tiempos delimitados.

Objetivos

Objetivo General

Mejorar el clima laboral y desempeño de los colaboradores del área de Vigilancia de una empresa comercializadora de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil mediante los planes de acción y estrategias aplicadas al Área.

Objetivos Específicos

- Mejorar la colaboración y buen trato entre los jefes y colaboradores del área de Vigilancia.
- Mejorar la motivación laboral en los colaboradores del área de Vigilancia
- Mejorar la comunicación y desarrollo entre los jefes y colaboradores del área de Vigilancia.

Responsables

Los responsables de llevar a cabo esta propuesta serán:

- **Gerencia de Talento Humano:** Validar la aplicación de la propuesta.
- **Facilitadores del Área de Capacitación:** Ejecutar las capacitaciones y talleres.
- **Jefes del Área de Vigilancia:** Planificar y ejecutar las actividades, talleres, programas sesiones y eventos, organizar y hacer uso efectivo de los recursos para la realización de las actividades.

- **Líderes del Área de Vigilancia:** Coordinar y aplicar las actividades, talleres, programas sesiones y eventos.

- **Colaboradores del Área de Vigilancia:** Realizar y aplicar las actividades, talleres, programas, sesiones y eventos.

Beneficiarios:

Todos los colaboradores del Área de Vigilancia de una empresa comercializadora de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil

Colaboración y Buen Trato

Tabla 71

Colaboración y Buen Trato.

Estrategia	Objetivo	Actividad	Responsable	Tiempo de ejecución	Periodicidad	Costos
Establecer programas de mentores en conjunto a los trabajadores más experimentados, quienes guiarán y apoyarán a las personas que se encuentran en la etapa temprana del trabajo (comienzo laboral dentro de la organización).	Su objetivo es facilitar el desarrollo y crecimiento profesional de los colaboradores nuevos en la empresa.	Taller buenas prácticas laborales (Apliquemos el buen trato).	Área de Capacitación	16 horas	Anualmente	\$330.00
		Taller de Inducción.	Área de Capacitación	8 horas	Mensualmente	
		Programa de orientación.	Líderes de Área de Vigilancia	16 horas	Mensualmente	
Asegurarse de implementar adecuadamente las políticas y procedimientos de buen trato y colaboración destinados por la empresa.	Crear un entorno saludable y positivo donde sea posible promover el bienestar de los trabajadores.	Promover por medio de comunicación interna un ambiente laboral respetuoso enviando a cada colaborador un boletín informativo. Actualizar el código de ética con los valores y principios fundamentales.	Área de comunicación Interna. Área Legal.	4 horas	Anualmente	
Realizar eventos grupales, tales como actividades lúdicas con el fin de ayudar a fortalecer las relaciones entre los miembros del equipo y promover la colaboración.	Tiene como finalidad construir relaciones laborales solidas entre los miembros del equipo de trabajo, llegando así a promover un ambiente armonioso y productivo.	Pausas activas.	Jefes del área de Vigilancia	10 minutos	2 veces al día	\$1,500.00
		Torneos deportivos.		10 horas	Anualmente	
		Escape room corporativo.		2 horas	Trimestralmente	
Establecer medidas en caso de que surjan conflictos o desacuerdos, los cuales aborden el conflicto de manera constructiva y busque soluciones que satisfagan a todas las partes involucradas.	Está basado en lograr una resolución constructiva y satisfactoria de todas las partes involucradas en el conflicto, promoviendo así el buen trato.	Capacitación en resolución de conflictos.	Líderes de Área Vigilancia/Área de Capacitación Colaboradores del Área de Vigilancia	8 horas	Anualmente	\$330.00
		Sesiones de resolución de conflictos.		1 hora	En caso de presentarse una situación	

Motivación Laboral

Tabla 72

Motivación laboral

Estrategia	Objetivo	Actividad	Responsable	Ejecución	Periodicidad	Costos
Establecer programas de reconocimiento para resaltar los logros y contribuciones de los colaboradores	Destaca y valora los logros y contribuciones de los empleados para así motivar y fomentar una cultura de reconocimiento, que servirá para retener talentos, mejorar el clima laboral e incluso promover la calidad de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Evento de premiación al mejor empleado (entrega de diploma y premio) • Publicar en las redes internas el mejor empleado del mes. • Enviar carta de felicitación a los colaboradores que cumplieron sus metas mensuales. • Establecer bonificación por mejor desempeño. • Establecer la media jornada laboral libre por cumpleaños. 	Jefes del área de Vigilancia Área de Comunicación Jefes del área de Vigilancia Gerente de Talento Humano Gerente de Talento Humano	1 hora	Mensualmente	\$3,000.00
				30 minutos	Mensualmente	
				30 minutos	Mensualmente	
				4 horas	Anualmente	
				4 horas	Anualmente	
Establecer programas de capacitación y formación dentro de la empresa, los cuales ayuden a que los empleados adquieran nuevas habilidades y conocimientos	Su objetivo principal radica en mejorar la productividad, así como ayuda a adaptarse a un entorno empresarial en constante cambio.	<ul style="list-style-type: none"> • Taller Desarrollo de Inteligencia Emocional • Taller Gestión Efectiva del Tiempo • Taller Toma de decisiones oportunas • Taller protocolos de seguridad 	Área de Capacitación Área de Capacitación Área de Capacitación Jefes del área de Vigilancia	16 horas	Semestralmente	\$2,500.00
				8 horas	Semestralmente	
				16 horas	Anualmente	
				16 horas	Trimestralmente	
Organizar sesiones de lluvia de ideas o establecer un sistema de sugerencias donde se reconozcan y premien las propuestas innovadoras, animando así a los empleados a proponer nuevas ideas y soluciones.	Promueve especialmente a que los colaboradores se sientan alentados e impulsados a promover nuevas ideas o soluciones dentro de la organización, lo cual es significativamente importante para una mejora continua.	Actividades para realizar mapa mental. Realizar FODA de sus actividades. Realizar buzón de sugerencias (ideas innovadoras)	Líderes de Área Vigilancia Colaboradores del Área de Vigilancia Colaboradores del Área de Vigilancia	8 horas	Mensualmente	\$500.00
				1 hora	Mensualmente	
				1 hora	Mensualmente	
Dar proyectos desafiantes que permitan a los empleados aprender y crecer en sus roles.	Otorgar oportunidades para asumir nuevas responsabilidades y promover el desarrollo de habilidades.	Realizar planes de acción con oportunidades de mejora de sus actividades e indicadores de gestión	Colaboradores del Área de Vigilancia	1 hora	Semanalmente	

Comunicación y Desarrollo

Tabla 73

Comunicación y Desarrollo

Estrategia	Objetivo	Actividad	Responsable	Tiempo de ejecución	Periodicidad	Costos
Organiza reuniones regulares para recopilar ideas, comentarios y sugerencias de mejora laboral.	Involucrar a los empleados en la toma de decisiones que afecten a su trabajo y al clima laboral, con la finalidad de sentirse más valorados y fomentar la colaboración en la resolución de problemas.	Reuniones efectivas con temas de interés y relevancia, se asignarán 30 minutos para que los integrantes del área manifiesten sus ideas y opiniones.	Colaboradores del Área de Vigilancia	1 hora	Quincenalmente	\$120.00
Fomentar el liderazgo participativo en el que se valoren las ideas y opiniones de los empleados.	Dar habilidades al equipo y promover la toma de decisiones conjunta, brindar apoyo y orientación.	Taller el líder y la Influencia. Coaching de liderazgo.	Área de Capacitación Área de Capacitación	8 horas 20 horas	Anualmente Anualmente	\$2,500
Realizar evaluaciones regulares del clima laboral	Ajustar las estrategias según sea necesario a partir de las respuestas de los colaboradores.	Evaluaciones de clima laboral. Realizar planes de acción para mejorar el clima de acuerdo con los resultados.	Gerencia de Talento Humano Jefes del área de Vigilancia	1 hora 1 hora	Trimestralmente Mensualmente	
Establecer metas claras, específicas, medibles, alcanzables, relevantes y con plazos definidos.	Impulsaran a los colaboradores a tener una dirección más clara y los motivará a alcanzar sus objetivos dentro del área de trabajo.	Establecer Indicadores de Gestión.	Colaboradores del área de Vigilancia	1 hora	Semanalmente	
Flexibilizar las relaciones y la comunicación entre líderes y colaboradores	Mejorar la comunicación entre jefes, líderes y colaboradores del área de Vigilancia	Establecer políticas de puertas abiertas	Jefes del área de Vigilancia	30 min	Semanalmente	

Cronograma de Ejecución de Planes de Acción

Tabla 74

Cronograma de ejecución de planes de acción.

Plan de acción: Colaboración y buen trato		JULIO 2023					AGOSTO 2023					SEPTIEMBRE 2023					OCTUBRE 2023					NOVIEMBRE 2023				
		L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V
TAREA	RESPONSABLE																									
Plan de acción 1																										
Taller buenas prácticas laborales (Apliquemos el buen trato).	Área de Capacitación																									
Taller de Inducción.	Área de Capacitación																									
Programa de orientación.	Lideres de Área de Vigilancia																									
Plan de acción 2																										
Promover por medio de comunicación interna un ambiente laboral respetuoso enviando a cada colaborador un boletín informativo.	Área de comunicación Interna.																									
Actualizar el código de ética con los valores y principios fundamentales	Área Legal																									
Plan de acción 3																										
Pausas activas.	Jefes del área de Vigilancia																									
Torneos deportivos.	Jefes del área de Vigilancia																									
Escape room corporativo.	Jefes del área de Vigilancia																									
Plan de acción 4																										
Capacitación en resolución de conflictos.	Lideres de Área Vigilancia/Área de Capacitación																									
Sesiones de resolución de conflictos.	Colaboradores del Área de Vigilancia																									

Plan de acción: Motivación Laboral

Tabla 75

Plan de acción motivación laboral.

Plan de acción: Motivación Laboral		NOVIEMBRE 2023					DICIEMBRE 2023					ENERO 2024					FEBRERO 2024					
TAREA	RESPONSABLE	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	
Plan de acción 1																						
Evento de premiación al mejor empleado (entrega de diploma y premio)	Jefes del área de Vigilancia																					
Publicar en las redes internas el mejor empleado del mes.	Área de comunicación																					
Enviar carta de felicitación a los colaboradores que cumplieron sus metas mensuales	Jefes del área de Vigilancia																					
Establecer bonificación por mejor desempeño.	Gerente de Talento Humano																					
Establecer la media jornada laboral libre por cumpleaños.	Gerente de Talento Humano																					
Plan de acción 2																						
Taller Desarrollo de Inteligencia Emocional	Área de Capacitación																					
Taller Gestión Efectiva del Tiempo	Área de Capacitación																					
Taller Toma de decisiones oportunas	Área de Capacitación																					
Taller protocolos de seguridad	Jefes del área de Vigilancia																					
Plan de acción 3																						
Actividades para realizar mapa mental.	Lideres de Área Vigilancia/Área de Capacitación																					
Realizar FODA de sus actividades.	Colaboradores del Área de Vigilancia																					
Realizar buzón de sugerencias (ideas innovadoras)	Colaboradores del Área de Vigilancia																					
Plan de acción 4																						
Realizar planes de acción con oportunidades de mejora de sus actividades e indicadores de gestión	Colaboradores del Área de Vigilancia																					

Plan de acción: Comunicación y Desarrollo

Tabla 76

Plan de acción motivación y desarrollo.

Plan de acción: Comunicación y Desarrollo		MARZO 2024					ABRIL 2024					MAYO 2024					JUNIO 2024					JULIO 2024				
TAREA	RESPONSABLE	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V
Plan de acción 1																										
Reuniones efectivas con temas de interés y relevancia, se asignarán 30 minutos para que los integrantes del área manifiesten sus ideas y opiniones.	Colaboradores del Área de Vigilancia																									
Plan de acción 2																										
Taller el líder y la Influencia.	Área de Capacitación																									
Coaching de liderazgo.	Área de Capacitación																									
Plan de acción 3																										
Evaluaciones de clima laboral.	Gerencia de Talento Humano																									
Realizar planes de acción para mejorar el clima de acuerdo con los resultados.	Jefes del área de Vigilancia																									
Plan de acción 4																										
Establecer Indicadores de Gestión.	Colaboradores del área de Vigilancia																									
Plan de acción 5																										
Establecer políticas de puertas abiertas	Jefes del área de Vigilancia																									

Conclusiones

Por medio de la investigación realizada se ha llegado a la conclusión que es importante para las organizaciones en la actualidad que inviertan sus esfuerzos en realizar planes de acción para ser una empresa que genere puestos de trabajo de calidad con ambientes laborales seguros y positivos, lo que va a contribuir a que los colaboradores tengan un buen desempeño en su trabajo diario, además de aportar a su bienestar, y cumplir con los objetivos de la empresa y su desarrollo.

Los estudios nacionales e internacionales al analizar la incidencia del clima laboral en el desempeño dan varias reflexiones importantes donde indican que existe una fuerte conexión positiva entre tener un buen clima laboral y un buen desempeño de los colaboradores, ya que cuando se sienten respaldados, motivados y valorados en su entorno laboral, tienden a generar un mayor compromiso y productividad en su trabajo.

Fue necesario aplicar un diseño no experimental de corte transversal, con enfoque cuantitativo y alcance correlacional, de método deductivo con características metodológicas correlacionales, seleccionando una muestra comprendida por los colaboradores de la empresa y con un instrumento a base de cuestionarios con preguntas cerradas, para cuantificar los argumentos que explica la presencia tanto del clima laboral como el desempeño en la organización. Con el análisis realizado se pudo determinar que para esta unidad de análisis no existe relación entre las variables clima laboral y desempeño.

Se desarrolló una propuesta donde se implementaron diversas actividades y estrategias para mejorar el buen trato, la comunicación, la motivación entre los jefes y colaboradores, además de darles nuevas habilidades y herramientas y realizar los respectivos reconocimientos

por sus logros, todo esto con el fin de fortalecer y mejorar el clima laboral y por consiguiente su desempeño.

Recomendaciones

Al haber finalizado el trabajo de investigación se realizan las siguientes recomendaciones:

Se recomienda a la organización, fomentar siempre una comunicación efectiva, establecer canales de comunicación abiertos y transparentes entre los colaboradores y los directivos de la empresa, lo que promoverán la retroalimentación constructiva y ayudará a resolver conflictos, aclarar expectativas además de mejorar la colaboración entre jefes y colaboradores.

Se sugiere también realizar las encuestas de clima laboral de forma periódica con el fin de poder intervenir en otras dimensiones del clima laboral que no se abordaron en este trabajo de investigación y así poder trabajar otros aspectos del entorno de trabajo y de esta manera ejecutar soluciones más efectivas y duraderas para mejorarlo.

Además, constantemente implementar programas de desarrollo, brindando oportunidad de crecimiento profesional y reconocimiento a los logros de los colaboradores, seguir invirtiendo en el capital humano que tiene la organización para tener colaboradores más comprometidos con sentido de pertenencia y así aportar crecimiento empresarial.

Apéndice

Figura 65

Autorización uso de encuesta.

De: Miguel Bustamante Ubilla <mabu@utalca.cl>
Enviado: jueves, 30 de marzo de 2023 6:11
Para: Mariela Katuska Riofrio Ros <mariela.riofrio@cu.ucsg.edu.ec>
Asunto: RE: Uso cuestionario - Clima organizacional

Estimada Mariela Riofrío
Estudiante del II COHORTE PARALELO B
Maestría en Gestión del Talento Humano
UCSG, Ecuador

De mi consideración:

Junto con saludarla, le informo con todo agrado que Usted cuenta con nuestra autorización para hacer uso del cuestionario publicado en el artículo: Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile.
Esperando que alcance el éxito en sus actividades de posgrado, le saluda cordialmente,

MIGUEL A. BUSTAMANTE U.
Profesor Asociado
Facultad de Economía y Negocios
Universidad de Talca, Chile
Correo-e: mabu@utalca.cl
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5079-9856>
ResearchGate: https://www.researchgate.net/profile/Miguel_Bustamante_Ubilla
google scholar: https://scholar.google.com/citations?hl=es&user=YZjWSVwAAAAJ&view_op=list_works&sortby=pubdate

Referencias

- Abreu, J. L. (Diciembre de 2014). El Método de la Investigación. *International Journal of Good Conscience*, 3, 195-204. Obtenido de <http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9%283%29195-204.pdf>
- Alles, M. (2006). *Desempeño por Competencias, Evaluación 360*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2017). *Desempeño por Competencias: Estrategia: Evaluación de personas: Desarrollo 360°*. Buenos Aires: Granica.
- Bastardo, N. J. (2014). *Satisfacción Laboral*. Obtenido de <https://biblat.unam.mx/hevila/Strategos/2014/no12/1.pdf>
- Bautista Cuello, R., & Cienfuegos Fructus, R. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. 4. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. España. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Brunet, L. (1987). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Canadá: Trillas. Obtenido de <https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
- Bustamante Ubilla, M., Lapo Maza, M. d., & Grandón-Avenidaño, M. (2016). Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 15(30), 126-141. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/307896991_Creacion_de_un_cuestionario_de_clima_organizacional_para_hospitales_de_alta_complejidad_Chile

Bustamante, C. (5 de enero de 2022). *Mundialmente, el descuido del clima laboral provoca pérdidas de recursos humanos*. Obtenido de

<https://bigtalent.com.ec/2022/01/05/mundialmente-el-descuido-del-clima-laboral-provoca-perdidas-de-recursos-humanos/>

Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. *Handbook of industrial and organizational psychology*, 687–732. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1297/1/Aamodt-%20Psicolog%C3%ADa%20organizacional.pdf>

Castagnola, C., Castagnola, V., Castagnola, G., & Castagnola, A. (2020). La capacitación y su relación el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 4(3). Obtenido de

<https://www.redalyc.org/journal/5736/573667939005/html/>

Caycho Sandoval, C. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Mala, 2018*. Obtenido de

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/2107>

Chiang Vega, M. M., Núñez Partido, A., & Huerta Rivera, P. C. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Obtenido de

<https://revistas.comillas.edu/index.php/revistaicade/article/view/407/327>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.

Obtenido de

https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf

- Corichi Garcia, A., Hernández Gracia, T., & Garcia Velásquez, M. (2013). *El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas*. doi: <https://doi.org/10.29057/icea.v2i3.62>
- Diaz Gavidia, D. I. (2019). *Clima laboral según el modelo de Litwin y Stringer aplicado a la empresa Moliperú en la ciudad de Chiclayo 2018*. Obtenido de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2347>
- Domingués Aguirre, L., Ramírez Campos, A., & García Méndez, A. (2013). El Clima Laboral Como Un Elemento Del Compromiso Organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 4(1), 59-70. Obtenido de <file:///C:/Users/ycharria/Downloads/Dialnet-ElClimaLaboralComoUnElementoDelCompromisoOrganizac-4721419.pdf>
- Duelles Ramírez, M. S. (2017). *Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11957/duelles_rm.pdf?sequence=1
- García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 45 - 46. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Geraldo Campos, L. (2022). Validación de la escala de desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*. doi:<https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>

- Guzman, H. M. (2012). *Competencias y Evaluación del Desempeño: Factores de éxito/fracaso que han influido en las experiencias implementadas en Servicios del Estado en Chile*.
Obtenido de
<https://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/5399/MGPOMarchant.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F: México: McGraw-Hill. Obtenido de
<https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Herrera Farfán, G. (diciembre de 2016). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín*. Obtenido de
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/400/Gleydi_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Iglesias Armenteros, A., Torres Esperón, J., & Mora Pérez, Y. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: *Medisur*, 562-569. Obtenido de
<https://www.medigraphic.com/pdfs/medisur/msu-2019/msu194m.pdf>
- Jáimez Román, M. (2011). El empowerment organizacional: el inicio de una gestión saludable del trabajo. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. Recursos Humanos*, 33. Obtenido de
<https://www.laboral-social.com/empowerment-organizacional-gestion-saludable-trabajo-estructural-psicologico.html>

- Lemos Landazuri, C. (2022). *Incidencia del Clima Laboral en el desempeño de los colaboradores*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/19047/1/T-UCSG-POS-MGTH-12.pdf>
- Likert, R. (1969). *El factor humano en la empresa, su dirección y valoración*. Bilbao: Ediciones Deusto.
- Lizarazo Bautista, G. (2019). *Mejoramiento del clima laboral en una empresa para aumentar el desempeño organizacional*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/32511>
- López Cabrera, H., & Fierro Ulloa, I. (2015). *Análisis del sentido de pertenencia en las organizaciones, caso de estudio: McDonald's Ecuador*. Obtenido de <https://1library.co/document/qmjgkw8q-analisis-pertenencia-organizaciones-caso-estudio-mcdonald-s-ecuador.html>
- Macario de Paz, F. I. (08 de 01 de 2018). *Rotación del Personal y Clima Organizacional*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrce/2018/05/43/Macario-Fredy.pdf>
- Olaz, Á. (2013). EL clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfica-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta*, 1-35. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>
- Olivera, Y., Leyva, L., & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. doi:10.18004
- Paredes Floril, P. R., & Quiroz Díaz, J. G. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio*. Obtenido de

http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072021000200081

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010&lng=es&tlng=es.

Perez Machacuay, J. M. (2020). *Características motivacionales basadas en la teoría de Vroom y e desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puerto Bermúdez, Oxapampa*. Obtenido de http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1964/TS_JMPM_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pilligua Lucas, C., & Arteaga Ureta, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. *Redalyc*, XV(28), 1-25. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>

Queipo, B., & Useche, M. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales*, 8(3), 486-496. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>

Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago. *Negorium: revista de ciencias gerenciales*, 33-51. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2573481>

- Quiñónez, V., & Lascano, J. (2013). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (PUCESE)*. Obtenido de <http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/372/1/UISRAEL-EC-ADME-378.242-173.pdf>
- Quispe, J. S. (27 de 09 de 2013). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Yauli- Huancavelica*. Obtenido de <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/cc6ac856-19ad-41c1-a083-12a0ab4d5661/content>
- Ríos Vallejo, S. (2018). *Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Red de Salud Lima Norte IV*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12923/Rios_VSC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodriguez, K., & Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(78), 79-101. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n87/0120-8160-ean-87-79.pdf>
- Salazar Guashpa, L. A. (2022). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de*. Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Sistema de posgrado. Guayaquil: Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/19115/1/T-UCSG-POS-MGSS-372.pdf>
- Sánchez Murillo, A. J., Nieto Martínez, H. D., & Anzola Castillo, I. (2015). Incidencia del clima organizacional y la satisfacción en la efectividad de empresas de la. *Cuadernos*

- Latinoamericanos de Administración*, XII(21), 27-37. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4096/409643604004.pdf>
- Santamaría Robles, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>
- Seidedos, N. (1985). El clima laboral y su medida. Obtenido de <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1985/vol2/arti1.htm>
- Silva Simon, M. (2017). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud José Carlos Mariategui. San Juan de Luján.* Lima.2016. Obtenido de <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/96/1/SILVA%20SIMON%20MARIBEL%20GIOVANNA.pdf>
- Solórzano Espinoza, N. (2020). *Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los funcionarios del registro de la propiedad Manta.* Obtenido de Polo de conocimiento: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1351>
- Sumba Bustamante, R. Y., & Moreno Gonzabay, P. L. (Febrero de 2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Revista Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261. Obtenido de file:///C:/Users/ycharvarria/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalComoFactorDelDesempenoLaboralEn-8383360.pdf
- Uría Calderón, D. E. (2011). *El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de "Andelas Cía Ltda." de la ciudad de Ambato.* Ambato:

Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de

<http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1376>

Vásquez Martínez, R., & Guadarrama Granados, J. d. (2001). El clima organizacional en una institución tecnológica de educación superior. *Tiempo de educar*, 3(5), 105-131.

Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/311/31103505.pdf>

Vilema Escudero , M. (2018). *Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores. Caso de estudio: Codiempaques del Ecuador*. Obtenido de

<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6212>

Zenteno Hidalgo, Á. C., & Durán Silva, C. A. (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso. *Innovar*. Obtenido de

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512016000100119

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo/Nosotros, Mariela Katuska Riofrío Ríos, con C.C: # 0926608399 y Yadira del Rocío Chavarría Lucas, con C.C: #0913804167 autores del trabajo de titulación: Análisis de la incidencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del área de Vigilancia de una empresa comercializadora de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil. previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro/amos tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo/amos a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 29 de agosto de 2023.

f.  _____

Nombre: Mariela Katuska Riofrío Ríos
C.C: 0926608399

f.  _____

Nombre: Yadira del Rocío Chavarría Lucas
C.C: 0913804167



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis de la incidencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del área de Vigilancia de una empresa comercializadora de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Mariela Katiuska Riofrio Ríos Yadira del Rocío Chavarría Lucas		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	María Laura Zambrano Chumo		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gestión del Talento Humano		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Gestión del Talento Humano		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	29/08/2023	No. DE PÁGINAS:	120
ÁREAS TEMÁTICAS:	Talento humano, Mejoras en el desempeño		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Clima laboral, desempeño, motivación, comunicación.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>El presente proyecto de investigación tiene como objetivo principal el abordaje del impacto y la incidencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del área de vigilancia de una empresa comercial de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil, ya que es un aspecto fundamental tomar en consideración el desempeño de los mismos, ya que un buen desarrollo de sus labores lleva a la organización a lograr los objetivos y metas trazadas a corto y largo plazo, producto de esto se eleva el crecimiento de la organización. Para lograr alcanzar los objetivos de este proyecto investigativo se utilizó una metodología de diseño no experimental, de corte transversal, empleando un enfoque cuantitativo. Se aplicó un cuestionario con preguntas formuladas para conseguir los resultados y objetivos trazados, el cual fue validado con el estadístico Alfa de Cronbach, posteriormente se realizó la respectiva medición empleando el coeficiente de Pearson, el cual mide la correlación existente entre las variables de clima y desempeño, detectando así los factores que están relacionados con el clima laboral e influyen negativamente en el desempeño de los colaboradores, permitiéndonos implementar acciones orientadas a mejorar los aspectos que ejercen en dicha variable. Concluyendo que, si se desea mejorar el desempeño de los colaboradores, se debe aplicar una mejor comunicación, y establecer un clima laboral favorable que se caracterice por la satisfacción, el bienestar y la motivación en los colaboradores, para que exista un mayor compromiso y rendimiento laboral, y producto de esto alcanzar los objetivos empresariales.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0968566945/ 0984244664	E-mail: mariela.riofrio@cu.ucsg.edu.ec / yadira.chavarria@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Zoila Bustos Goya		
	Teléfono: +593 99 241 0481		
	E-mail: zoila.bustos@cu.ucsg.edu.ec		

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	