



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de  
investigación previo a la obtención del Título de  
Licenciado de Empresas**

**TEMA: “Factores determinantes del clima laboral  
que influyen en el desempeño de los colaboradores de  
la empresa TEXCODI”**

**AUTOR: Christian Leonardo Sisa Tenesaca**

**TUTOR: Ing. María Dolores Guamán Guevara, Mg.**

**AMBATO – ECUADOR**

**Mayo 2023**



## APROBACIÓN DEL TUTOR

**Ing. María Dolores Guamán Guevara, Mg.**

### **CERTIFICA:**

En mi calidad de tutor del Trabajo de Titulación “**Factores determinantes del clima laboral que influyen en el desempeño de los colaboradores de la empresa TEXCODI**” presentado por el señor **Christian Leonardo Sisa Tenesaca** para optar por el título de Licenciado de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad, suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 23 de mayo del 2023.



**Ing. María Dolores Guamán Guevara, Mg.**

**C.I. 1802831691**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, **Christian Leonardo Sisa Tenesaca**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento para la obtención del Título de Licenciado en Organización de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



**Christian Leonardo Sisa Tenesaca**

**C.I. 1804664017**

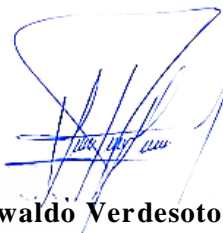
## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO**

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



**Ing. Edwin Javier Santamaría Freire, Mg.**

**C.I. 1802931426**



**Ing. Santiago Oswaldó Verdesoto Velastegui, PhD.**

**C.I.1802890036**

Ambato, 23 de mayo del 2023.

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto, con fines de difusión pública además apruebo la reproducción de este proyecto, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta producción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



**Christian Leonardo Sisa Tenesaca**

**C.I. 1804664017**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a:

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor que han estado conmigo hasta el día de hoy dándome esa valentía para salir adelante en los momentos más difíciles de mi vida, quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, quien está en todo momento ayudándome a aprender de mis errores y no volver a cometer otra vez gracias padre celestial.

A mi madre quien con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía por formarme con buenos hábitos y valores, que me han ayudado a crecer como ser humano de bien y no temer a las adversidades porque Dios y mi madre están conmigo siempre.

Gracias madre por todas las bendiciones a diario que a lo largo de mi vida me protege y me ha llevado a ser una buena persona para no desmayar ante los problemas y tener fuerzas para levantarme y seguir luchando por lo que deseo y anhelo, gracias madre querida.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y me da fortaleza para seguir creciendo y no rendirme ante las adversidades de la vida.

Mi profundo agradecimiento a mi madre, que con su demostración de una madre ejemplar me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Técnica de Ambato, a toda la Facultad de Ciencias Administrativas, a mis profesores quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a la Ing. Mg. María Dolores Guamán Guevara, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, apoyo, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR .....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO .....	iv
DERECHOS DE AUTOR .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO .....	xv
ABSTRACT .....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>2</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>2</b>
1.1. Tema de investigación.....	2
1.2. Antecedentes Investigativos .....	2
1.3. Problema de Investigación .....	3
1.4. Objetivos.....	6
1.4.1. Objetivo General.....	6
1.4.2. Objetivos Específicos.....	6
1.5. Fundamentación teórica de las variables de estudio .....	6
1.5.1. Clima Laboral.....	6
1.5.1.1. Factores que influyen en el clima organizacional .....	8
1.5.1.2. Beneficios y consecuencias negativas del clima laboral .....	12
1.5.1.3. Tipos de clima laboral .....	13
1.5.1.4. Dimensiones del clima laboral .....	14
1.5.2. Desempeño Laboral.....	18
1.5.2.1. Factores que influyen en el desempeño laboral .....	19
1.5.2.2. Beneficios de la Evaluación de Desempeño .....	23
1.5.2.2. Indicadores para evaluar el desempeño .....	25



1.5.2.4. Dimensiones que influyen en el desempeño laboral .....	26
1.6. Operacionalización de variables .....	30
1.6.1. Variable independiente: Clima Laboral .....	30
1.6.2. Variable dependiente: Desempeño de los Colaboradores .....	33
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>35</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>35</b>
2.1. Tipo de investigación .....	35
2.1.1 Investigación descriptiva .....	35
2.1.2. Investigación correlacional .....	35
2.2. Enfoque de la investigación.....	35
2.3. Modalidades de investigación.....	36
2.3.1. Investigación Bibliográfica .....	36
2.2.2. Investigación de campo .....	36
2.4. Población y Muestra .....	36
2.5. Técnica de recolección de información.....	37
2.5.1. Entrevista .....	37
2.6. Procesamiento de datos .....	37
2.6.1. Confiabilidad de la encuesta.....	37
2.6.2. Correlación de hipótesis .....	38
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>39</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>39</b>
3.1. Análisis y discusión de los resultados .....	39
3.2. Tratamiento estadístico .....	87
3.3. Acciones de mejora del clima laboral para un óptimo desempeño de los colaboradores en la empresa Texcodi. ....	90
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>94</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>94</b>
4.1. CONCLUSIONES .....	94
4.2. RECOMENDACIONES.....	95
BIBLIOGRAFÍA .....	96
ANEXOS.....	103
Anexo 1: Encuesta .....	103
Anexo 2: Visita en la empresa .....	111

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resumen dimensiones variable clima laboral .....	15
Tabla 2. Resumen dimensiones variable Desempeño Laboral.....	27
Tabla 3. Operacionalización de la Variable independiente: clima laboral.....	30
Tabla 4. Operacionalización de la Variable dependiente: desempeño de los colaboradores.....	33
Tabla 5. Procesamiento de los casos .....	38
Tabla 6. Estadísticos de fiabilidad .....	38
Tabla 7. Edad.....	39
Tabla 8. Género.....	40
Tabla 9. Nivel de educación.....	41
Tabla 10. Cargo.....	42
Tabla 11. Número de años que labora en la empresa .....	43
Tabla 12. Solución de problemas .....	44
Tabla 13. Actividades bajo presión .....	45
Tabla 14. Libertad.....	46
Tabla 15. Apoyo en el estudio .....	47
Tabla 16. Desarrollo laboral .....	48
Tabla 17. Facilidades de atención personal .....	49
Tabla 18. Remuneración.....	50
Tabla 19. Incentivos y recompensas.....	51
Tabla 20. Comunicación directivo y personal .....	52
Tabla 21. Comunicación entre compañeros .....	53
Tabla 22. Herramientas tecnológicas .....	54
Tabla 23. Funciones .....	55
Tabla 24. Carga laboral.....	56
Tabla 25. Equipos y herramientas.....	57
Tabla 26. Ambiente laboral.....	58
Tabla 27. Socialización misión, visión, objetivos y estrategias.....	59
Tabla 28. Procesos de jerarquía y delegación de funciones .....	60

Tabla 29. Infraestructura.....	61
Tabla 30. Esfuerzo laboral .....	62
Tabla 31. Charlas o capacitaciones .....	63
Tabla 32. Incentivos .....	64
Tabla 33. Opiniones y referencias .....	65
Tabla 34. Comunicación y relación .....	66
Tabla 35. Supervisor .....	67
Tabla 36. Niveles jerárquicos .....	68
Tabla 37. Niveles jerárquicos .....	69
Tabla 38. Conocimientos .....	70
Tabla 39. Capacitación .....	71
Tabla 40. Productividad.....	72
Tabla 41. Capacitación al personal .....	73
Tabla 42. Trabajo en equipo .....	74
Tabla 43. Trabajo en equipo .....	75
Tabla 44. Promoción del trabajo en equipo.....	76
Tabla 45. Calidad y eficiencia .....	77
Tabla 46. Evaluación del desempeño .....	78
Tabla 47. Cumplimiento de los objetivos .....	79
Tabla 48. Cumplimiento de actividades.....	80
Tabla 49. Manejo de estrés laboral .....	81
Tabla 50. Toma de decisiones .....	82
Tabla 51. Equipo de trabajo .....	83
Tabla 52. Manejo de estrés.....	84
Tabla 53. Trabajo bajo de presión.....	85
Tabla 54. Tipo de estrategia .....	86
Tabla 55. Correlaciones .....	87
Tabla 55. Correlaciones .....	88

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Edad .....	39
Gráfico 2. Género .....	40
Gráfico 3. Nivel de educación .....	41
Gráfico 4. Cargo.....	42
Gráfico 5. Número de años que labora en la empresa .....	43
Gráfico 6. Solución de problemas .....	44
Gráfico 7. Actividades bajo presión .....	45
Gráfico 8. Libertad .....	46
Gráfico 9. Apoyo en el estudio .....	47
Gráfico 9. Desarrollo laboral .....	48
Gráfico 11. Facilidades de atención personal .....	49
Gráfico 12. Remuneración .....	50
Gráfico 13. Incentivos y recompensas .....	51
Gráfico 14. Comunicación directiva y personal .....	52
Gráfico 15. Comunicación entre compañeros .....	53
Gráfico 16. Herramientas tecnológicas .....	54
Gráfico 17. Funciones .....	55
Gráfico 18. Carga laboral .....	56
Gráfico 19. Equipos y herramientas .....	57
Gráfico 20. Ambiente laboral .....	58
Gráfico 21. Socialización misión, visión, objetivos y estrategias .....	59
Gráfico 22. Procesos de jerarquía y delegación de funciones .....	60
Gráfico 23. Infraestructura .....	61
Gráfico 24. Esfuerzo laboral .....	62
Gráfico 25. Charlas o capacitaciones .....	63
Gráfico 26. Incentivos .....	64
Gráfico 27. Opiniones y referencias .....	65
Gráfico 28. Comunicación y relación.....	66
Gráfico 29. Supervisor .....	67
Gráfico 30. Niveles jerárquicos .....	68
Gráfico 31. Niveles jerárquicos .....	69

Gráfico 32. Conocimientos .....	70
Gráfico 33. Capacitación .....	71
Gráfico 34. Productividad .....	72
Gráfico 35. Capacitación al personal.....	73
Gráfico 36. Trabajo en equipo .....	74
Gráfico 37. Trabajo en equipo .....	75
Gráfico 38. Promoción del trabajo en equipo .....	76
Gráfico 39. Calidad y eficiencia.....	77
Gráfico 40. Evaluación del desempeño .....	78
Gráfico 41. Cumplimiento de los objetivos .....	79
Gráfico 42. Cumplimiento de actividades .....	80
Gráfico 43. Manejo de estrés laboral.....	81
Gráfico 44. Toma de decisiones .....	82
Gráfico 45. Equipo de trabajo.....	83
Gráfico 46. Manejo de estrés .....	84
Gráfico 47. Trabajo bajo de presión .....	85
Gráfico 47. Trabajo bajo de presión .....	86

## ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1. Árbol del problema .....	5
Ilustración 2. Beneficios y Consecuencias del clima laboral .....	12
Ilustración 3. Factores que influyen en el desempeño .....	20
Ilustración 4. Factores que influyen en el desempeño laboral .....	20
Ilustración 5. Dimensiones del Clima laboral y del Desempeño laboral .....	91

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Actualmente, el clima organizacional tiene gran relevancia para las organizaciones, puesto que, gracias al mejoramiento continuo del ambiente laboral se puede lograr un incremento en la productividad; considera temas sociales, la motivación, el liderazgo, la satisfacción personal y están relacionados con los aspectos emocionales, físicos y psicológicos de los recursos humanos en una organización. En ese sentido, la presente investigación tiene como objetivo analizar los factores determinantes del clima laboral que influyen en el desempeño de los colaboradores de la empresa TEXTODI.

Como metodología, al ser un estudio descriptivo-correlacional, se utilizó un enfoque mixto que poseen datos cuantitativos y cualitativos. Se utilizó una investigación bibliográfica para sustentar el aporte teórico y una investigación de campo para recopilar directamente la información de la población seleccionada.

La población son los colaboradores que laboran en la empresa Textodi y a los cuales se aplicó una encuesta técnica de recolección de información y un cuestionario estructurado como instrumento. Además, para el procesamiento de datos se utilizaron las herramientas estadísticas Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad y el coeficiente de Spearman para analizar la correlación de las variables.

Como resultados se destacan los factores que influyen en el desempeño de los colaboradores de la empresa TEXTODI son: la comunicación, el trabajo en equipo, las condiciones laborales, el trabajo bajo presión y la responsabilidad. Así mismo, se encontró que el clima laboral sí influye significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa.

**PALABRAS CLAVE:** INVESTIGACIÓN, CLIMA LABORAL, DESEMPEÑO LABORAL, EMPRESA TEXTIL, PRODUCTIVIDAD.

## **ABSTRACT**

Currently, the organizational climate has great relevance for organizations, since, thanks to the continuous improvement of the work environment, an increase in productivity can be achieved; it considers social issues, motivation, leadership, personal satisfaction, and is related to the emotional, physical and mental part of the human resource within the organization. In this sense, the present investigation aims to analyze the determinants of the work environment that influence the performance of the employees of the TEXCODI company.

As a methodology, being a descriptive-correlational study, a mixed approach was used since they have quantitative and qualitative data. A bibliographical investigation was used to support the theoretical contribution and a field investigation to directly collect the information of the selected population.

The population is the collaborators who work in the Texcodi company and to whom a technical survey of information collection and a structured questionnaire were applied as an instrument. In addition, for data processing, Cronbach's Alpha statistical tools were used to evaluate reliability and Spearman's coefficient to analyze the correlation of the variables.

As results, the factors that influence the performance of the employees of the TEXCODI company are highlighted: communication, teamwork, working conditions, work under pressure and responsibility. Likewise, it was found that the work environment does significantly influence the performance of the company's employees.

**KEY WORDS:** RESEARCH, WORK CLIMATE, WORK PERFORMANCE, TEXTILE COMPANY, PRODUCTIVITY.



## INTRODUCCIÓN

La gran mayoría de las organizaciones registran una problemática a nivel interno, donde han descuidado y administrado inadecuadamente el clima organizacional por desconocimiento de los factores internos de este que se deben tener claros y comunicados adecuadamente para que no se deteriore el desempeño laboral y así mismo la consecución de objetivos. Por ello, en la presente investigación se hace hincapié en la mejora del clima laboral y del desempeño de los colaboradores de la empresa Texcodi.

En el capítulo I, se detalla el planteamiento del problema que engloba el establecimiento de los antecedentes investigativos, así como del problema de investigación y los objetivos del estudio, con la finalidad de establecer el punto de partida del estudio; así como, la fundamentación teórica de cada una de las variables para definir el instrumento de recolección de datos que permitirá un diagnóstico preciso.

En el capítulo II, se detallan los aspectos metodológicos que incluyen desde el tipo de investigación elegido, el enfoque y las modalidades de estudio; además, se estableció la población, donde consta a quienes se enfoca este trabajo, así como, las herramientas estadísticas que se utilizaron para el análisis de las variables.

En el capítulo III, se presentan los resultados posteriores a la recopilación de datos mediante la encuesta propuesta, similarmente, los resultados del análisis estadístico mediante el tratamiento estadístico. Similarmente, las acciones que permitan la mejora del clima laboral y que contribuya en el desempeño laboral.

El capítulo IV, detallan cada una de las conclusiones y recomendaciones a las cuales se llegaron después de la ejecución de la presente investigación, junto a la bibliografía y los anexos utilizados en el presente trabajo.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Tema de investigación**

“Factores determinantes del clima laboral que influyen en el desempeño de los colaboradores de la empresa TEXCODI”

#### **1.2. Antecedentes Investigativos**

Para la elaboración de la presente investigación se tomó en cuenta, otras investigaciones de licenciaturas, maestrías y doctorados, tanto del ámbito nacional como internacional, relacionadas con el tema en cuestión; dichas investigaciones son:

En la investigación realizada por Tamayo (2018) en Perú, titulada como “El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018” que tiene por objetivo determinar la relación entre las variables. Como resultados se encontró que el clima laboral si se relaciona significativamente con el desempeño laboral, donde involucran el equilibrio emocional, la satisfacción de necesidades y la adaptación.

En la investigación realizada en Perú propuesta por Tantaleán (2017) que tiene por título “Análisis de los factores que influyen en el clima Organizacional del área de tintorería de la empresa inca Tops s.a. - Arequipa 2016” tuvo por objetivo proveer a la empresa analizada de herramientas necesarias para optimizar el clima laboral. Para ello dentro de sus resultados elaboraron un plan de trabajo, determinaron los factores de mayor incidencia en el clima laboral e implementaron un proceso de mejora continua.

En la investigación realizada en Guayaquil por titulada “Clima organizacional y desempeño laboral: Propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil” tuvo como objetivo determinar en qué medida el clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal administrativo de esta institución educativa. Como resultados se encontró que, el clima organizacional, la comunicación,

el liderazgo, el trabajo en equipo si influye de forma directa en el clima organizacional y por ende en el desempeño que logran diariamente.

En el trabajo realizado en Quito por (Herrera, 2019) de titulado “Influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) ubicada en la ciudad de Quito”, tuvo como objetivo fomentar un ambiente de trabajo en equipo, apoyando la gestión administrativa y el desempeño laboral. Dentro de los resultados encontrados fueron que el clima laboral sí incide en el desempeño de los empleados analizados, sobre todo en cuestión de flexibilidad, recompensas, claridad y espíritu de equipo.

### **1.3. Problema de Investigación**

El clima organizacional son las apreciaciones o percepciones que un trabajador tiene de la organización y de los cambios que suceden en el entorno laboral. Para Bohórquez, et al. (2020) está articulado con el ambiente creado por las emociones de las personas en una organización. En la actualidad, el clima organizacional tiene relevancia para las organizaciones, ya que con el mejoramiento continuo del ambiente laboral se puede lograr un incremento en la productividad; considera temas sociales, de motivación, liderazgo, satisfacción personal, y es afín con la parte emocional, física y mental del recurso humano dentro de la organización.

De acuerdo a lo anterior, profundizar en el tema del clima organizacional admite reflexionar acerca de la percepción de los trabajadores en su organización, así como del ambiente laboral, por esto, se hace necesario identificar cómo afecta el desempeño laboral, ya que este tiene un resultado en la conducta del trabajador, como lo sugiere (Ramírez, Espindola, Ruíz, & Hugueth, 2019).

Además, la función principal del clima laboral dentro de cualquier organización es la de brindar un buen ambiente dentro de la empresa a sus colaboradores, para que así sean más productivos, no obstante, dentro de una organización existe mala comunicación, deficiencia en la gestión de información, entonces esa empresa tendrá

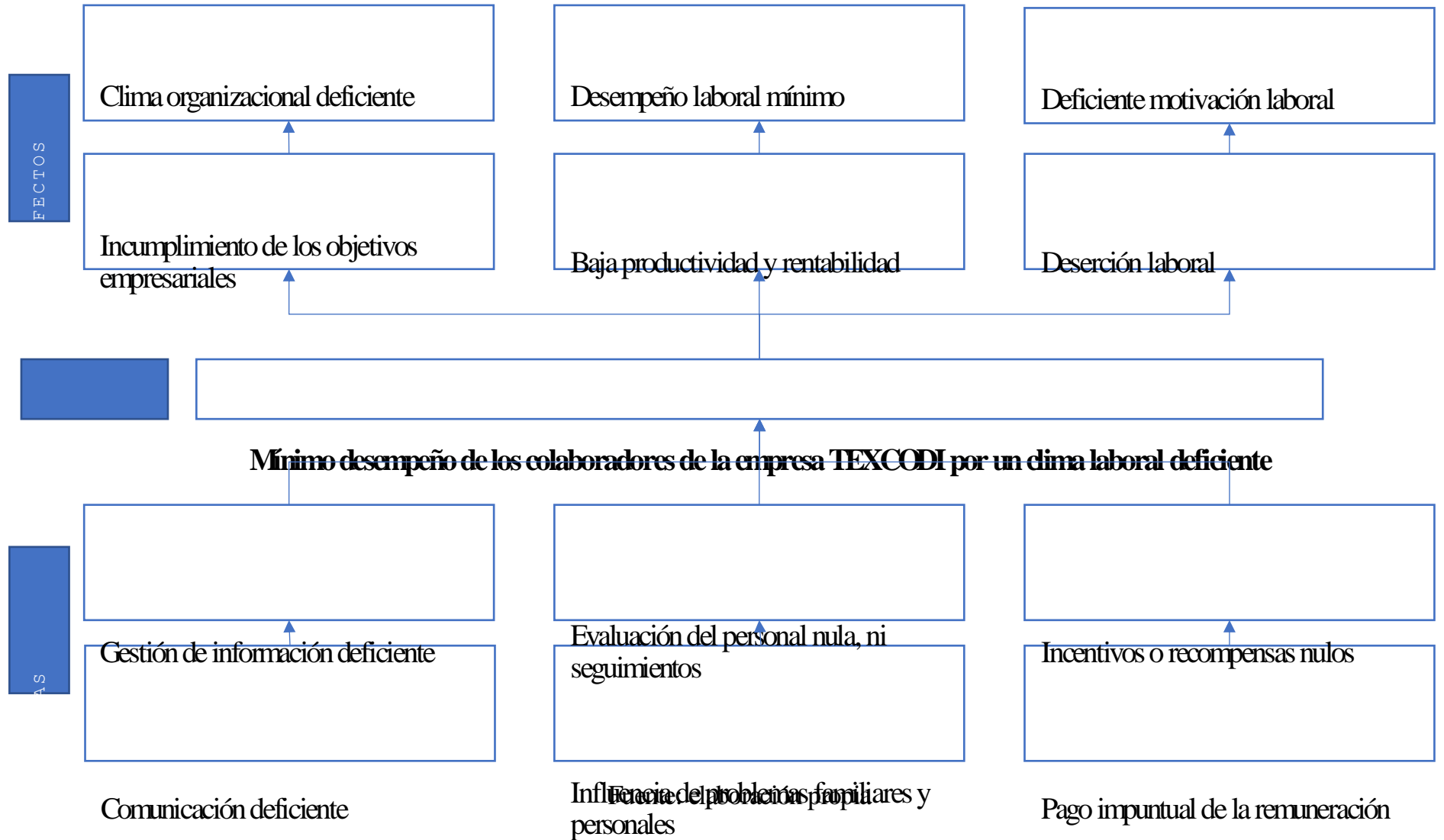
un clima organizacional inadecuado, por ende, la productividad será baja y no habrá rentabilidad (Bautista, Cienfuegos, & Aquilar, 2020).

Por su parte, Boada (2019) menciona que el desempeño de los colaboradores se mide por indicadores que demuestren que son eficientes y eficaces al momento de realizar sus actividades programadas, no obstante, un colaborador que tenga problemas en su hogar, que no se le pague su remuneración de manera puntual, si no se reconoce el esfuerzo del colaborador tendrá un desempeño deficiente y generara un mal clima dentro de la organización.

Este trabajo se justifica porque la gran mayoría de las organizaciones registran una problemática a nivel interno, donde han descuidado y administrado inadecuadamente el clima organizacional por desconocimiento de los factores internos de este que se deben tener claros y comunicados adecuadamente para que no se deteriore el desempeño laboral y así mismo la consecución de objetivos. Además, desde la pandemia la empresa TEXCODI no tiene una evaluación adecuada del desempeño laboral, ni ha realizado seguimientos óptimos en el clima laboral. Sumado a ello, no se realiza incentivos ni reconocimientos y la motivación no se procura en la empresa, por lo cual, es necesario un diagnóstico a fondo de los factores que intervienen en un clima laboral óptimo, como se resume en la ilustración 1.

El estudio y comprensión de estos factores internos organizacionales marcará el inicio de conocimiento para contribuir a un clima organizacional adecuado porque las personas somos lo más susceptible a los grandes y pequeños cambios que se generan dentro de la organización y los cuales dan una idea del clima organizacional que se genera dentro de la compañía. La motivación para desarrollar esta investigación surge a partir de la importancia del tema y su aplicación en las empresas, específicamente en la empresa TEXCODI.

Ilustración 1. Árbol del problema



## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Analizar los factores determinantes del clima laboral que influyen en el desempeño de los colaboradores de la empresa TEXCODI.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Fundamentar teóricamente sobre los factores determinantes del clima laboral que influyen en el desempeño de los colaboradores de la empresa TEXCODI.
- Diagnosticar la situación actual de la empresa referente al clima laboral que influyen en el desempeño de los colaboradores de la empresa TEXCODI.
- Determinar los factores de incidencia del clima laboral que influyen en el desempeño de los colaboradores de la empresa TEXCODI.

## **1.5. Fundamentación teórica de las variables de estudio**

### **1.5.1. Clima Laboral**

El ambiente de trabajo es el entorno en el que una persona trabaja diariamente, y para desempeñarse adecuadamente, una persona necesita sentirse bien consigo misma y con todo lo que la rodea, lo que confirma el supuesto de Koontz & Weihrich, 2014, que describe que el colaborador feliz entrega mejores resultados (Del Río, Acosta, Santis, & Machado, 2022). Está relacionado con el grado de motivación de los empleados y el grado de incentivos que brinda la empresa, si el clima organizacional está en el sistema de gestión o administración, y también incluye decisiones como estructura organizacional, políticas, procedimientos, reglas y sistemas de recompensa, entre otros. Para Peña y Villón, (2018) el clima organizacional se define como las percepciones de los empleados sobre las prácticas organizacionales y los principios operativos.

Según Julio (2020) considera que cada organización tiene su propio clima eso marca la diferencia unas con otras, este factor fundamental del clima incide sobre la satisfacción de las necesidades psicológicas y sociales de su personal y sobre el logro de los objetivos de la organización, consideran que la gerencia debe poner una cuidadosa atención sobre esta cualidad. En el clima organizacional de acuerdo a Silva (2018) inciden varios factores, tangibles e intangibles, puesto que, el clima organizacional es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo, percibido directamente o indirectamente por los empleados, que se supone que es una fuerza importante para influir en el comportamiento de los empleados.

Hoy en día, la definición de clima laboral es muy importante porque se basa en la importancia de todo el sistema de individuos que componen la organización, cómo actúan, sienten y piensan, por lo tanto, juegan un papel en cómo su organización sobrevive y prospera. De acuerdo a Gonzáles, et al. (2021); Luna, Armendariz y Andrade (2019) afirman que el enfoque en el clima organizacional tiene su origen en los principios de las corrientes cognitivas de la psicología, en el sentido de que las explicaciones exhaustivas del comportamiento humano desde una perspectiva conductista, conducen a aceptar la caja negra que una persona hace pensar que la percepción afecta a la realidad misma. Esta idea comenzó a extenderse a todas las áreas donde juega la psicología, que por supuesto incluye el campo del entorno laboral.

El clima organizacional es un problema solucionable en varios estados de gobierno público y privado, y si el clima laboral es desagradable, puede tener un impacto negativo en el desempeño del negocio, lo que resulta en una reducción de la producción. El clima organizacional se refiere a los valores, normas, actitudes y sentimientos de las personas acerca de la organización a la que pertenecen. De esta forma, se propone que el clima organizacional es el resultado de la interacción de individuos y factores individuales.

De las definiciones analizadas anteriormente el clima organizacional corresponde a la estructura y entorno en el que se desenvuelve los empleados de una organización, así como la percepción que éstos tiene de la misma y cómo influye en el adecuado

desempeño de los empleados para el cumplimiento de los objetivos que tiene establecidos la organización.

#### **1.5.1.1. Factores que influyen en el clima organizacional**

De acuerdo a Toro, Salazar y Gómez, (2015) analizan teoría del maestro Litvin y Stinger quienes identificaron nueve factores que creían que influían en la creación del clima organizacional: estructura, responsabilidades, recompensas, desafíos, relaciones, cooperación, normas, conflictos e identidades. Estos factores que se describen a continuación, crean diferentes tipos de percepciones que afectan directamente la moral de la fuerza laboral individual y, a nivel de equipo, la suma de todos estos factores finalmente crea el clima organizacional.

- **Estructura:** comprende la forma en que se estructura administrativamente la organización, lo que tiene relación directa con la composición orgánica incluida en el organigrama de la organización, que se refleja en la denominada estructura orgánica.
- **Responsabilidad:** Se ve afectada por el grado de supervisión en el trabajo y está relacionada con la independencia de la persona que realiza las actividades asignadas.
- **Recompensas:** Son recompensas basadas en el trabajo duro y la dedicación a los resultados.
- **Desafíos:** Ayudan a mantener un ambiente de trabajo saludable y competitivo.
- **Relación:** Se basa en el respeto en todos los niveles de la organización.
- **Cooperación:** Apoyo mutuo y oportuno dentro de la empresa para lograr los objetivos de la empresa.
- **Estándares:** Son parámetros que definen un cierto nivel de cumplimiento que es razonablemente determinado internamente por los miembros de la empresa.
- **Conflicto:** surge de los desacuerdos entre los miembros de la organización.
- **Sentido de identidad:** sentido de pertenencia, orgullo de trabajar en la organización y contribución suficiente al logro de las metas establecidas.



El clima organizacional consiste en la influencia directa del ambiente contenido en la organización sobre las condiciones y factores originados internamente. Además, los factores que intervienen en la configuración del ambiente de trabajo pueden reflejarse tanto desde aspectos internos como externos (Chiavenato, 2009). En ese sentido, Paco y Matas (2015) proponen que el clima organizacional es el resultado de los siguientes factores:

- La interacción de las personas con el entorno físico de la organización y la percepción resultante.
- Factores psicológicos que se encuentran en la interacción humana, tales como actitudes, creencias, percepciones, motivaciones y expectativas.
- Modos de trabajo, condiciones y requisitos.
- Factores subyacentes a la cultura organizacional
- Estilo de gestión y poder ejercido por los gerentes y supervisores.

Además, para Fernández, et al. (2020) explican que el clima organizacional está conformado por la interrelación y combinación de los elementos citados a continuación:

- **Individual:** Nótese que cada individuo es único, tiene unos principios y valores, personalidad, unos motivadores, habilidades, tendencias, actitudes, destrezas, presiones a las que hacer frente en el día a día que afectan su ambiente de trabajo y comportamiento organizativo.
- **Liderazgo:** Demostrar personalidad, estilo e influencia, ejecución, supervisión, donde la gerencia empodera y confía en los subordinados.
- **Grupos:** Evidenciado en el liderazgo grupal, estructura, comunicación, roles y responsabilidades que cumple cada empleado en la organización.
- **Estructura:** Aquí se indica la composición del directorio, la estructura orgánica de la empresa, que contiene reglas, comunicación entre las personas, política, relaciones de poder y para lograr la carga de trabajo y presión en sus tareas, lo que permitirá climas difíciles.
- **Política de recursos humanos:** incluye políticas de productividad de los empleados, reconocimiento a su dedicación y esfuerzo, formación, promoción

y ascenso, remuneración, bonificación, administración de sueldos y salarios, beneficios sociales, todas ellas con especial incidencia en el clima laboral.

Para Bendezú (2020); Quiroz y Romero (2022) también involucran los siguientes factores en el clima laboral:

- **Procesos organizacionales:** Se reflejan en la toma de decisiones, niveles de comunicación, relaciones interpersonales, confianza, dificultad y esfuerzo en el manejo de grupos de trabajo y el desempeño general de las tareas diarias.
- **Factores físicos:** Gracias al desarrollo de la tecnología, las organizaciones de hoy cuentan con locales bien diseñados, equipos modernos y mobiliario ergonómico, oficinas, así como ventilación e iluminación. El primero es el factor psicológico individual determinado por los procesos psicológicos, como, por ejemplo, la necesidad de establecer interacción social o la necesidad de establecer sentimientos de afinidad.
- El segundo factor es el que define el clima como la percepción colectiva y compartida de las realidades internas del grupo donde los aspectos sociales de la tarea se convierten en una fuente de satisfacciones permanentes.
- Por último, el tercer factor es el factor organizacional en el que se entiende que cada organización cuenta con sus propias características y propiedades, a veces únicas y exclusivas que afectan el ambiente interno o clima de las mismas. Este último factor es muy importante, ya que aquí se destaca la comunicación y difusión de políticas, modelo de toma de decisiones, estructura organizacional y su influencia en el cargo.

Los factores del clima laboral han sido investigados de manera exhaustiva y profunda en los últimos tiempos Brunet (1999), como lo menciona Silvia y García, (2019) los clasifica de acuerdo a tres factores:

- El primero son los **factores psicológicos** individuales determinados por procesos psicológicos, como la necesidad de establecer interacción social o la necesidad de establecer relaciones.

- El segundo factor define el **ambiente** como una visión colectiva y compartida de la realidad en un grupo, donde los aspectos sociales de la tarea se convierten en fuente de constante satisfacción.
- Finalmente, el tercer factor es el **factor organizacional**, y se entiende que cada organización tiene sus propias características y características, a veces únicas, que afectan el ambiente o clima interno. Este último factor es muy importante porque es donde se puede ver la comunicación y difusión de políticas, los patrones de toma de decisiones, las estructuras organizacionales y su impacto en los cargos.

Cabe indicar que, de acuerdo a Torres y Zegarra (2015) el clima organizacional es un término descriptivo que se refiere a aspectos de la vida laboral que son difusos, intangibles, empíricos más que medibles. Es global, incluye varios aspectos internos de la organización, todos los participantes y afectan positiva o negativamente a la institución, por lo que es necesario concluir a partir de las observaciones de varios componentes, por ejemplo:

- **Relaciones interpersonales.** Define la forma en que se tejen y destejen las relaciones entre sus miembros. Un clima organizacional armonioso promueve las relaciones interpersonales, donde, una relación sana apela a este sentimiento.
- **Participación:** Se define como el conjunto de actividades a través de las cuales los individuos aparecen e influyen en los elementos compartidos que componen el dominio público.

De lo anterior se puede concluir que existen diversos factores en el ambiente laboral que pueden afectar negativa o positivamente el ejercicio y desempeño de los empleados, lo que obliga a las organizaciones a tomar en cuenta que los empleados deben estar motivados, sentirse pertenecientes a los empleados. compañía, satisfacción, etc. son los factores que crean vínculos productivos entre el trabajo de las personas y los buenos resultados, para que la organización tenga un buen ambiente de trabajo y sea productiva.

### 1.5.1.2. Beneficios y consecuencias negativas del clima laboral

Como en todo tema de estudio existen elementos positivos y negativos y obviamente al aplicarlo en la empresa influye de la misma manera, de ahí que el clima organizacional en una organización presenta beneficios y consecuencias, como se muestran en la ilustración 2.

Ilustración 2. Beneficios y Consecuencias del clima laboral

<ul style="list-style-type: none"><li>• Satisfacción</li><li>• Adaptación</li><li>• Afiliación</li><li>• Actitudes laborales positivas</li><li>• Conductas constructivas</li><li>• Ideas creativas para la mejora</li><li>• Alta productividad</li><li>• Logro de resultados</li><li>• Baja rotación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inadaptación</li><li>• Alta rotación</li><li>• Ausentismo</li><li>• Poca innovación</li><li>• Fraudes y robos</li><li>• Sabotajes</li><li>• Tortuguismo</li><li>• Impuntualidad</li><li>• Actitudes laborales negativas</li><li>• Conductas indeseables</li></ul>
--	---

Fuente: elaboración propia a partir de (Rivera, Hernández, Forgiony, Bonilla, & Rozo, 2018)

En referencia a Villafuerte, Viteri y Lopez (2021) los beneficios se enmarcan en: la generación de un trabajo en equipo, mayor rendimiento laboral y mayor participación sobre el proceso creativo lo cual, se convierte en una fortaleza que motiva a los colaboradores a siempre dar todo de sí mismos. Sin embargo, también existen desventajas de un clima laboral negativo, como: pérdida de metas, generación de conflictos entre compañeros de trabajo, altos niveles de estrés y objetivos poco definidos.

Por otro lado, también se muestra un buen ambiente laboral, empleados comprometidos, aumenta la productividad, mejoran las relaciones laborales entre compañeros y aumenta la creatividad y proactividad. Por ello, es necesario, incrementar una red social corporativa, un buzón de sugerencias, encuestas para medir el clima laboral, celebración de cumpleaños, muro de contenidos, horarios flexibles,

reconocimiento entre compañeros, formación y desarrollo, entre otras (Sumba, Moreno, & Villafuerte, 2022). De esta forma, con estos ejemplos de acciones enfocadas a promover un buen ambiente laboral, contribuye a un buen desempeño de los colaboradores.

### **1.5.1.3. Tipos de clima laboral**

A continuación, se presenta los tipos de clima laboral más representativos y comunes en referencia a (Angarita & Manzano, 2021); (Culma, Londoño, García, & Tabares, 2020) y (Rivera, Hernández, Forgiony, Bonilla, & Rozo, 2018):

- **Clima de tipo autoritario:** Sistema I Autoritarismo explotador: Reflejado por jefes con bajos niveles de confianza en los compañeros de trabajo, caracterizado por trabajar con miedo y amenaza, ya que refleja un ambiente estable, pero con comunicación limitada, este tipo es más impulsivo y motivado.
- **Clima de tipo autoritario:** Sistema II – Autoritarismo paternalista: A diferencia del tipo anterior, donde el jefe confía más en el empleado, muchas decisiones se toman de forma conjunta, aunque la mayoría se toman a nivel directivo, y rara vez se utilizan las recompensas como método de motivación. Pena, el ambiente es estable y estructurado.
- **Clima de tipo participativo:** Sistema III –Consultivo: Se caracteriza por un ambiente de participación y confianza entre el jefe y el empleado, los operadores también pueden tomar decisiones, la comunicación se desarrolla de forma jerárquica hacia abajo, las recompensas se utilizan como estrategias de estimulación y tratan de satisfacer la necesidad de prestigio, el ambiente es dinámico y los medios para el trabajo final.
- **Clima de tipo participativo:** Sistema IV –Participación en grupo: La confianza es máxima entre el jefe y el empleado, la toma de decisiones conjunta se lleva a cabo, la comunicación se desarrolla horizontalmente. La comunicación es participativa, la evaluación se basa en el logro de metas y la organización está en planificación estratégica.

#### 1.5.1.4. Dimensiones del clima laboral

De acuerdo a (Bendezú, 2020); (Badillo, 2016); (Mora & Mariscal, 2019) señalan las siguientes dimensiones del clima laboral:

- **Relaciones interpersonales:** es la interacción mutua entre dos o más personas, se trata de relaciones sociales y por lo tanto se rige por las leyes e instituciones de la interacción social, se da en diferentes contextos como la familia, grupos de amigos, matrimonio, entornos de trabajo, clubes sociales y deportivos, comunidades religiosas y cualquier entorno donde convivan dos o más personas.
- **Estilo de liderazgo:** un estilo es específico, identificable, relativamente aislado y fuente de éxito o fracaso en el liderazgo. Está relacionado con la intuición, la creatividad, la experiencia y el uso de métodos de calidad. Esto explica cómo algunas personas pueden lograr resultados mucho más altos que otras con los mismos recursos.
- **Pertenencia:** El sentido de conexión o dependencia que sienten los miembros de una comunidad. Se manifiesta como una tendencia hacia la simpatía y la reciprocidad entre los individuos que integran la comunidad, y se fundamenta en las necesidades sociales.
- **Remuneración:** La remuneración se refiere al dinero que recibe una persona por su trabajo, proporcionado por un empleador, público o privado, a cambio de determinadas acciones a realizar por el empleado. Cabe señalar que la relación entre el empleador y el trabajador está regulada por el contrato de trabajo y la legislación laboral.
- **Disponibilidad de recursos:** se han descubierto condiciones inusuales que pueden causar desacuerdos o irritación entre los empleados, lo que puede afectar el esfuerzo de trabajo y por ende los resultados económicos por hora. empleado, así como la prevención de riesgos. La disponibilidad de recursos es fundamental para que los empleados se sientan cómodos en el trabajo.
- **Estabilidad laboral:** el trabajador tiene derecho a conservar su puesto de trabajo siempre que no cause alguna de las causas de despido previstas en la

ley, el patrón tiene la obligación de mantener al trabajador en su puesto de trabajo mientras no tenga las causales de despido antes mencionadas.

- **Claridad y Coherencia de Dirección:** Sin visión, claridad, coherencia y dirección, es difícil medir los resultados que la organización quiere alcanzar. Lo mejor es delinear claramente las métricas, pero es más importante permitir que la buena comunicación avance rápidamente.
- **Valores colectivos:** Es un grupo social cuyos miembros comparten ciertas características o trabajan juntos para lograr un objetivo común, lo que básicamente se entiende como trabajo en equipo, que es la sinergia que se puede crear en el ambiente de trabajo para mejorar la empresa y su propósito.

A continuación, en la tabla 1 se presenta un resumen de las dimensiones de la variable de clima laboral (Bernal, Pedraza, & Sánchez, 2015); (Toro, Salazar, & Gómez, 2015); (Torres & Zegarra, 2015); (Noboa, Barrera, & Torres, 2019); (Paredes & Quiroz, 2021) dimensiones que se valoraron para poder seleccionar el instrumento de recolección de datos y se eligieron las siguientes dimensiones: autorrealización, comunicación, condicionales laborales, involucramiento laboral y supervisión.

Tabla 1. Resumen dimensiones variable clima laboral

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Descripción</b>
Likert	1967	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Métodos de mando</li> <li>• Fuerzas de motivación</li> <li>• Procesos de comunicación</li> <li>• Procesos de influencia y de interacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones, objetivos o directrices</li> <li>• Procesos de control</li> <li>• Resultados</li> <li>• Perfeccionamiento</li> </ul>
Litwin y Stringer	1968	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Recompensa</li> <li>• Riesgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo</li> <li>• Normas</li> <li>• Conflicto</li> </ul>
Schneider y Bartlett	1968	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Independencia de los agentes</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Recompensa</li> <li>• Riesgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción</li> <li>• Estructura organizacional</li> </ul>
Meyer & Rowan	1968	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo gerencial</li> <li>• Interés por los nuevos empleados</li> <li>• Conflicto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recompensa</li> <li>• Claridad organizacional</li> <li>• Espíritu de trabajo</li> </ul>
Friedlander y Margulies	1969	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformidad</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Normas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud</li> <li>• Acento puesto sobre la producción</li> <li>• Confianza</li> <li>• Consideración</li> </ul>
Gavin	1975	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• Obstáculo, Recompensa</li> <li>• Espíritu de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Riesgos</li> <li>• Desafíos</li> </ul>
Espinoza	2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorrealización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución de problemas</li> <li>• Adaptación y trabajo bajo presión</li> <li>• Libertad</li> <li>• Apoyo educativo</li> <li>• Desarrollo laboral y familiar</li> <li>• Asuntos familiares, remuneración</li> <li>• Incentivos o recompensas</li> </ul>
Chung	2017		
Enríquez y Calderón	2017		
Bobadilla	2017		
Gutiérrez	2017		
Pedraza	2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación entre niveles</li> <li>• Comunicación entre colaboradores</li> <li>• Utilización de herramientas tecnológicas</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condicionales laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de puestos</li> <li>• Carga laboral</li> </ul>



			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos y herramientas</li> <li>• Ambiente laboral</li> <li>• Misión, visión, objetivos y estrategias empresariales</li> <li>• Jerarquía y delegación de funciones</li> <li>• Infraestructura</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Involucramiento Laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración</li> <li>• Charlas y capacitaciones</li> <li>• Estrategias de capacitación</li> <li>• Valoración de opiniones</li> <li>• Interrelación entre colaboradores</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Niveles jerárquicos</li> </ul>
Torres y Zegarra	2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Condicionales laborales</li> <li>• Autorrealización</li> <li>• Supervisión</li> <li>•</li> </ul>	
Toro, Salazar, y Gómez	2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Compromiso institucional</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Comunicación interpersonal</li> <li>• Solución de conflictos</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Habilidades</li> <li>• Organización de actividades rutinarias</li> <li>• Control de registros</li> <li>• Responsabilidades en calidad</li> <li>• Responsabilidades Autónomas</li> </ul>	

Bendezú Badillo	2020 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Estilo de liderazgo</li> </ul>	
Mora y Mariscal	2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertenencia</li> <li>• Remuneración</li> <li>• Disponibilidad de recursos</li> <li>• Estabilidad laboral</li> <li>• Claridad y Coherencia de Dirección</li> <li>• Valores colectivos</li> </ul>	

Fuente: elaboración propia a partir de la bibliografía consultada

### 1.5.2. Desempeño Laboral

El desempeño laboral es el comportamiento de los individuos en la búsqueda y consecución de los objetivos organizacionales propuestos, representando las estrategias individuales utilizadas para alcanzar dichos objetivos; esta situación está entonces relacionada con los recursos utilizados y el logro de las metas establecidas, también muestra los recursos, así como, su uso óptimo o ineficiente para lograr o no las metas establecidas dependiendo del desempeño de los empleados y otros factores (Goicochea, 2018); (Barboza, Rivera, & Peralta, 2021). Factores como percepciones de equidad, actitudes de los colaboradores externos y opiniones sobre el trabajo que realizan (Niebles, Hoyos, & De La Ossa, 2019).

Este elemento es variable entre los individuos de una organización, ya que está influenciado no solo por las habilidades y actitudes expresadas en las actividades laborales, sino también por el nivel de educación, motivación, trabajo en equipo, supervisión, factores situacionales de los compañeros y el trabajo, el ambiente y el impacto, porque si solo se toman en cuenta los factores individuales de los colaboradores, es imposible descubrir las razones de cierto comportamiento en el desempeño de las tareas, sin mencionar el desarrollo de medidas de mejora (Aldaz, Castro, & Fajardo, 2022). El desempeño laboral corresponde a una serie de características individuales, como: capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, las cuales interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización, que producen

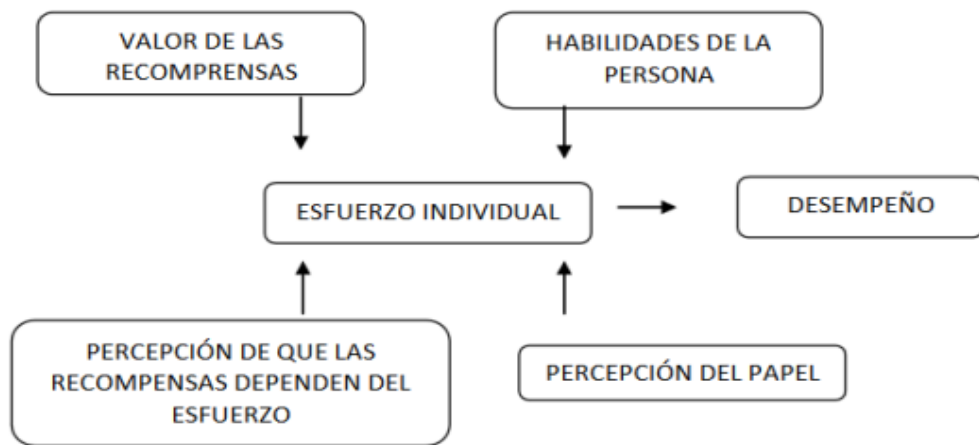
comportamientos que ejercen influencia en los resultados organizacionales, debido a que estas habilidades reflejan las capacidades y técnicas de trabajo, capacidades interpersonales y conocimiento del puesto, y la cantidad o volumen de esfuerzo que aplique el colaborador en una tarea específica depende únicamente de sí mismo (González & Morales, 2020); (Enríquez & Calderón, 2017).

El desempeño del trabajo se refiere al proceso exitoso o no referente a los logros alcanzados, los logros que presenta en sus actividades diarias y es percibido como una oportunidad donde los empleados deben mostrar sus habilidades laborales, conocimientos, experiencia, competencias, cualidades personales y lo más importante - valores que contribuyen al logro de los objetivos de la institución (Penachi, 2019); (Quiroz & Romero, 2022); (Bohórquez, Pérez, Caiche, & Benavides, 2020).

#### **1.5.2.1. Factores que influyen en el desempeño laboral**

En referencia a Chiavenato (2009), el desempeño laboral se refiere a las acciones o comportamientos observados en los empleados que se relacionan con el logro de las metas organizacionales. También, confirma que el buen desempeño es la fortaleza más importante de la organización. Así, el desempeño de una persona en este puesto varía de persona a persona y de situación a situación, ya que depende de los posibles factores que influyen en él. Todos podrán determinar sus costos y beneficios para comprender el valor de tomar acción; asimismo, el esfuerzo individual dependerá de las habilidades y capacidades de cada persona y de cómo perciba su rol e identifique algunos de los factores que influyen en el desempeño de ese rol. elementos (ver figura 2).

Ilustración 3. Factores que influyen en el desempeño



Fuente: (Chiavenato, 2009)

Por otro lado, para Ponce y Gómez (2021) existen diferentes aspectos que pueden afectar positiva o negativamente el desempeño, donde, permiten la toma de mejores decisiones, ayudan en el desenvolvimiento del personal y en la productividad de la empresa, como se detalla en la ilustración 4.

Ilustración 4. Factores que influyen en el desempeño laboral



Fuente: (Ponce & Gómez, 2021)

Cabe destacar que, las organizaciones que brindan un buen servicio al cliente deben considerar factores que están interrelacionados y afectan directamente el desempeño de los empleados, como la finalización de las tareas, la cortesía, la falta de productividad y la satisfacción laboral. Según Palmar y Valero (2022), la satisfacción laboral se define como un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables que los empleados perciben sobre su trabajo, reflejados en determinadas actitudes laborales (Pino, Granja, & Niño, 2021). Este conjunto de emociones está relacionado con la naturaleza del trabajo y los elementos que componen el ambiente laboral: equipos de trabajo, supervisión, estructura organizacional, etc.

Los autores argumentan que la satisfacción laboral es una emoción conductual y que estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir los efectos de las tareas en el comportamiento futuro. Donde, la autoestima profesional es la actitud de un individuo hacia las habilidades, los logros y el valor de la carrera en una dimensión positiva o negativa y se ha identificado como un factor importante para explicar el desempeño, el trabajo y la satisfacción con la vida, y parece actuar como una variable moderadora (Vidal, 2022). El vínculo entre el estrés laboral y la salud. La autoestima tiene un aspecto fundamental relacionado con los sentimientos y los afectos y su comportamiento (Naeem & Azam, 2017).

Según Rodríguez, et al. (2022) la autoestima es otro factor que influye en el desempeño laboral, refiriéndose como un sentido básico de eficacia y valor intrínseco, que interpreta como la suma de la confianza en uno mismo y la autoestima; asumiéndose tiempo después como la disposición a verse a sí mismo como capaz de enfrentar los desafíos básicos de la vida y sentirse digno de la felicidad. Entonces, para Soria, et al. (2022) la autoestima es nuestra comprensión de nuestro valor; se basa en todos los pensamientos, sentimientos, sensaciones y experiencias que hemos acumulado sobre nosotros mismos a lo largo de nuestras vidas, ya sea que nos creamos inteligentes o estúpidos, nos guste o no.

Por otro lado, el trabajo en equipo también se asocia al desempeño laboral, puesto que, de acuerdo a es como un grupo de personas que cooperan e interactúan para lograr un objetivo común, con base en una meta acordada, utilizando los conocimientos,

habilidades y acciones de los integrantes (Cubas, Gonzales, Díaz, Polo, & Cruz, 2022). En toda empresa siempre existe el trabajo en equipo, pues el éxito depende en gran medida de la unidad de sus integrantes, donde la comunicación y el compromiso de los integrantes de la organización son sus componentes básicos.

Por otro lado, todo líder de la organización debe saber y creer en el trabajo en equipo, impulsar ciertas tareas, mejorar, introducir innovaciones constantemente; esto se logra a través de la capacitación continua, la supervisión y formas apropiadas de promoción del trabajo en equipo (Arévalo, Cabel, Ishuiza, & Flores, 2022). Entonces, se entiende que los grupos de trabajo, además de objetivos operativos, sentido de pertenencia y competencias y tareas formales, se orientan hacia objetivos globales más amplios y específicos que justifican su existencia y cuya misión es lograr la rentabilidad suficiente (Bohórquez, Pérez, Caiche, & Benavides, 2020).

La capacitación de los empleados también está relacionada con el desempeño laboral, ya que la adecuación del tema requiere que se considere el concepto práctico de la capacitación y lo que se pretende lograr con la implementación del programa de capacitación en la unidad de producción. Por lo tanto, la capacitación es el proceso de adquirir, actualizar y desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes para desempeñar mejor una o más funciones laborales (Castro & Delgado, 2020).

Similarmente, la formación de los empleados tiene como principal objetivo promover el desarrollo integral de la persona y, por tanto, de la empresa, y proporcionar conocimientos orientados al óptimo desempeño laboral, reduciendo los riesgos laborales y contribuyendo en última instancia a la mejora de la productividad, la calidad y la competitividad de la empresa (Bautista, Cienfuegos, & Aquilar, 2020).

Recordando la definición anterior, el desempeño laboral se refiere a todas las actividades físicas, emocionales y conductuales que los empleados realizan en una empresa para lograr las metas personales y de la empresa y contribuir a la eficacia organizacional.

### **1.5.2.2. Beneficios de la Evaluación de Desempeño**

Para (Bendezú, 2020; Mora & Mariscal, 2019; Rocha, 2017) al aplicar la evaluación del desempeño, previa planeación, coordinación y con un óptimo desarrollo, se obtiene beneficios a corto, mediano y largo plazo, y los beneficios y beneficiarios se muestran a continuación:

#### **Para el gerente:**

- Evaluar el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en factores de evaluación y, principalmente, contar con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.
- Proporcionar medidas a efecto de mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados.
- Comunicarse con sus subordinados, con el propósito de hacerles comprender que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo, el cual les permite saber cómo está su desempeño.

#### **Para el subordinado:**

- Conoce las reglas del juego, es decir, cuáles son los aspectos del comportamiento y del desempeño de los trabajadores que la empresa valora.
- Conoce cuáles son las expectativas de su jefe en cuanto a su desempeño y, según la evaluación de éste, cuáles son sus puntos fuertes y débiles.
- Conoce las medidas que el jefe toma para mejorar su desempeño (programa de capacitación, de desarrollo, etc.) y las que el propio subordinado debe tomar por cuenta propia (corregirse, mayor dedicación, más atención en el trabajo, cursos por cuenta propia, etc.).
- Hace una autoevaluación y una crítica personal en cuanto a su desarrollo y control personales.

### **A nivel de Organización:**

- Evalúa su potencial humano al corto, mediano y largo plazo, asimismo define cuál es la contribución de cada empleado.
- Identifica a los empleados que necesitan reciclarse y/o perfeccionarse en determinadas áreas de actividad y selecciona a los empleados listos para una promoción o transferencia.
- Dinamiza su política de recursos humanos, al ofrecer oportunidades a los empleados (promociones, crecimiento y desarrollo personal), con el estímulo a la productividad y la mejora de las relaciones humanas en el trabajo.

De acuerdo a Paz (2020); Olivera, Leyva y Napán, (2021) el desempeño laboral es importante, porque:

- Incrementa del rendimiento, es decir, existe una relación adecuada con la retroalimentación.
- Respeto de reglas de compensación, que permite la identificación de las personas que merezcan aumentos salariales.
- Evaluación, que implica la selección de puestos, ascenso, traslado, despido.
- Formación y desarrollo, es decir, capacitación al trabajador para un trabajo eficaz.
- Planificación y mejora de la carrera profesional, que indica tomar decisiones para optimizar las capacidades que se relaciona con la profesión.
- Efecto de las estadísticas, es el efecto positivo negativo de los recursos humanos.
- Errores en el diseño del puesto, es el entendimiento de las actividades realizadas.
- Situaciones exigentes externas, que permite la orientación del personal ante algún problema personal o familiar



### 1.5.2.2. Indicadores para evaluar el desempeño

Los indicadores relacionados con la productividad y la calidad se refieren a tres criterios comúnmente utilizados para evaluar el desempeño del sistema que están estrechamente relacionados con la calidad y la productividad: eficiencia, eficacia y utilidad (Rodríguez, Paz, & Cornejo, 2011). Pero a veces son mal entendidos, mal utilizados o tomados como sinónimos; por ello, nos parece conveniente aclarar sus definiciones y su relación con la calidad y la productividad, por ello, a continuación, se desglosa los principales indicadores para evaluar el desempeño de los colaboradores en referencia a (Olivera, Leyva, & Napán, 2021):

- **Eficiencia:** para evaluar el impacto de nuestras actividades, productos o servicios ofrecidos, no basta con tener un 100% de eficiencia en cantidad y calidad, sino que es necesario y corresponde: un producto que realmente satisfaga a los clientes. o influir en el mercado.
- **Eficacia:** es la relación entre los resultados alcanzados y los resultados esperados, es decir, permite medir en qué medida se han alcanzado las metas planificadas. Si la cantidad se considera el único criterio, pertenece al estilo eficiente, donde el resultado es importante, independientemente del costo. La eficiencia está relacionada con la productividad, afectando la realización de un mayor y mejor producto (en términos de objetivos), pero carece del concepto de utilización de recursos.
- **Efectividad:** es el desarrollo económico de las actividades productivas. Su cálculo puede, por un lado, relacionar el volumen de producción y la tasa de crecimiento con las necesidades sociales e integrarlas en el plan, y, por otro lado, puede relacionar la escala de costos de producción. Mejorar la eficiencia de la producción es una dirección social, donde, la dirección más importante de la economía socialista, debe prestar mucha atención a la cuestión de la cantidad de gastos involucrados en la creación de un producto.

#### 1.5.2.4. Dimensiones que influyen en el desempeño laboral

El desempeño laboral es el cumplimiento de una obligación, la realización de una acción, la dedicación a una tarea. Esta acción también se puede añadir a la representación del personaje y juegan diferentes roles todos los días, ya sea empleado, afiliado, socio comercial, etc. (Ramos, Acosta, Ramos, & Martínez, 2019). También se considera una o más acciones que una persona realiza con un propósito obtener el resultado y se usa a menudo para describir el desempeño de una persona en su lugar de trabajo.

Además, simboliza cualquier conjunto de acciones o reacciones que definen un trabajo, es un resultado o acción de un empleado que afecta el medio ambiente. esfuerzo de trabajo promedio y representa una variable que captura las acciones realizadas por los gestores de talento en base a la motivación, el ambiente de trabajo y otros factores experimentados, donde, el rendimiento se puede utilizar para determinar la productividad laboral y tiene un impacto directo en los resultados de productividad organizacional (Solórzano et al., 2020).

Para Pino, Granja y Niño (2021) las dimensiones que influyen en el desempeño laboral son:

- **Productividad del trabajo:** se obtiene de la relación entre el producto obtenido y la cantidad de insumo el trabajo invertido en la producción. Representa la cantidad de bienes producidos vs Cantidad de recursos utilizados. Productividad es igual a rendimiento, y desde el punto de vista del sistema, un trabajador se considera productivo si utiliza una determinada cantidad de materias primas y produce la máxima cantidad de bienes en un determinado período de tiempo.
- **Eficiencia:** Es la relación entre la cantidad de recursos utilizados por el objetivo y el beneficio. Por lo tanto, trata de usar menos recursos para lograr el mismo objetivo, o lograr más con los mismos o menos recursos. De esta manera, se pueden lograr niveles de productividad preferiblemente para

maximizar el resultado. Por ejemplo, en el espacio público, beneficios de carácter social.

- **Efectividad:** Se refiere al logro potencial de los objetivos. representa una medida de logro de resultados y realización de metas establecidas para lograr los resultados esperados en el campo. Además, está directamente relacionada con si una tarea puede ser resuelta o delegada a diversas áreas de la organización, donde, su objetivo es económico, como alcanzar un determinado nivel de ingresos o ganancias.

A continuación, en la tabla 2 se presenta un resumen de las dimensiones de la variable de desempeño laboral (Calcina, 2013); (Silva, Silva, & Bautista, 2018); (Alemán, 2019); (Paredes & Quiroz, 2021); (Chagra, Ramos, & Neri, 2020); (Pino, Granja, & Niño, 2021) donde se valoraron para poder seleccionar el instrumento de recolección de datos y se eligieron las siguientes dimensiones: autorrealización, comunicación, condicionales laborales, involucramiento laboral y supervisión.

Tabla 2. Resumen dimensiones variable Desempeño Laboral

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Descripción</b>
Pino, Granja y Niño	2021	• Productividad laboral	• Logros de tareas asignadas y cumplimiento de objetivos
		• Eficacia	• Cumplimiento de metas en los cronogramas establecidos y calidad en el trabajo
		• Eficiencia Laboral	• Liderazgo y adaptación
Calcina	2013	• Adaptabilidad	• Mantenimiento de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
		• Comunicación	• Capacidad de expresar ideas efectivamente
		• Iniciativa	• Intención de influir en otros

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel alcanzado de conocimientos técnicos y profesionales</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de desenvolverse de forma eficaz</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estándares de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de cumplir y exceder metas</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de talento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar habilidades y competencias</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potencia el diseño del trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de determinar la organización y estructura</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maximiza el desempeño</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de establecer metas</li> </ul>
Silva, Silva, Bautista	2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas</li> <li>• Cumplimiento de procedimientos</li> <li>• Predisposición de colaboración</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Satisfacción en el trabajo</li> <li>• Compromiso en el trabajo</li> <li>• Compromiso organizacional</li> </ul>	
Alemán	2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Oportunidad</li> <li>• Calidad del Trabajo</li> <li>• Confiabilidad y discreción</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Cumplimiento de las normas</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Adaptación al cambio</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones</li> </ul>	
Espinoza	2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos de la labor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Productividad</li> <li>• Facilidades de formación</li> </ul>
Chung	2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Enríquez y Calderón	2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de Trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad en el trabajo</li> <li>• Evaluación del desempeño</li> </ul>
Bobadilla	2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de actividades</li> <li>• Manejo de estrés laboral</li> <li>• Toma de decisiones y acciones correctivas</li> </ul>
Gutiérrez Pedraza	2017 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo bajo presión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo del trabajo bajo presión</li> </ul>
Chagra y Ramos Neri	2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productividad</li> <li>• Competitividad</li> <li>• Satisfacción Laboral</li> </ul>	

Fuente: elaboración propia a partir de la bibliografía consultada

## 1.6. Operacionalización de variables

### 1.6.1. Variable independiente: Clima Laboral

Tabla 3. Operacionalización de la Variable independiente: clima laboral

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TECNICAS	INSTRUMENTOS
Villón, (2018) el clima organizacional se define como las percepciones de los empleados sobre las prácticas organizacionales y los principios operativos.	Dimensión Autorrealización	• Solución de problemas	¿En el trabajo solucionan los problemas o inconvenientes que se dan en las actividades de trabajo de manera eficaz?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
		• Adaptación y trabajo bajo presión	¿Se adapta y realiza sus actividades de trabajo bajo presión?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
		• Libertad	¿Tiene libertad para realizar su labor en el trabajo?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
		• Apoyo educativo	¿La empresa le apoya si están estudiando o realizando alguna capacitación externa?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
		• Desarrollo laboral y familiar	¿La empresa le permite desarrollarse en su trabajo sin descuidar su vida personal y/o familiar?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
		• Asuntos familiares	¿Cuándo tengo necesidad de atender asuntos familiares mi jefa/e me da las facilidades para atenderlos?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
		• Remuneración	¿Considera usted que la remuneración que recibe es adecuada, de acuerdo con la labor que desempeña?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
		• Incentivos o recompensas	¿Tienen un sistema de incentivos o recompensas internas?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado

	Dimensión Comunicación	• Comunicación entre niveles	¿La comunicación entre el nivel directivo y los colaboradores es buena?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
		• Comunicación entre colaboradores	¿La comunicación entre compañeros es la ideal?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
		• Utilización de herramientas tecnológicas	¿En la empresa utilizan herramientas tecnológicas para comunicarse entre colaboradores, como el Quipux o intranet?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
	Dimensión Condiciones laborales	• Funciones de puestos	¿Se definen claramente las funciones de los puestos?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
		• Carga laboral	La carga de trabajo que hago es mayor a la de mis compañeros/as.	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
		• Equipos y herramientas	¿Cuento con los equipos y herramientas necesarias para ejecutar mi trabajo?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
		• Ambiente laboral	¿El ambiente laboral donde usted labora es agradable y óptimo?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
		• Misión, visión, objetivos y estrategias empresariales	¿El nivel directivo o gerencial les socializa la misión, visión, objetivos y estrategias empresariales?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
		• Jerarquía y delegación de funciones	¿Los procesos de jerarquía y delegación de funciones se realizan adecuadamente?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
	Dimensión Involucramiento Laboral	• Infraestructura	¿La empresa cuenta con una infraestructura adecuada para la labor de trabajo?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
• Valoración		¿La empresa reconoce y valora el esfuerzo de trabajo que realiza usted mediante su desempeño?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado	
• Charlas y capacitaciones		¿La empresa utiliza charlas o capacitaciones para reforzar su gestión de información en la atención al usuario?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado	

		• Estrategias de capacitación	¿La organización brinda incentivos empresa bonos como estrategia de motivación?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
		• Valoración de opiniones	¿En la empresa consideran las opiniones y referencias de los trabajadores?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
		• Interrelación entre colaboradores	¿Puede comunicarse y relacionarse fácilmente en su área de trabajo?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
	Dimensión Supervisión	• Liderazgo	¿El supervisor del área de trabajo muestra liderazgo ante los colaboradores?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
		• Niveles jerárquicos	¿Se establecen claramente los niveles jerárquicos en la empresa?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
			¿Considera que los niveles jerárquicos están bien definidos?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado

Fuente: elaboración propia



### 1.6.2. Variable dependiente: Desempeño de los Colaboradores

Tabla 4. Operacionalización de la Variable dependiente: desempeño de los colaboradores

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TECNICAS	INSTRUMENTOS
El desempeño laboral es el comportamiento de los individuos en la búsqueda y consecución de los objetivos organizacionales propuestos, representando las estrategias individuales utilizadas para alcanzar dichos objetivos; esta situación está entonces relacionada con los recursos utilizados y el logro de las metas establecidas, también muestra los recursos, así como, su uso óptimo o ineficiente para lograr o no las metas establecidas (Goicochea, 2018); (Barboza, Rivera, & Peralta, 2021).	Dimensión Conocimiento de la labor	• Conocimientos	¿Los directivos tienen los conocimientos necesarios para dirigir las áreas de trabajo a su cargo?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
		• Capacitación	¿Usted se encuentra adecuadamente capacitado para desempeñar su puesto?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
		• Productividad	¿La empresa suele medir constantemente su productividad mediante indicadores que reflejan su desempeño como colaborador?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
		• Facilidades de formación	¿La empresa brinda las facilidades necesarias para capacitar al personal en las áreas que requieran?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
	Dimensión Trabajo en equipo	• Trabajo en equipo	¿Considera usted que tiene la habilidad de trabajar en equipo?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
			¿Trabaja en equipo en la empresa?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
			¿El nivel directivo promueve el trabajo en equipo en la empresa?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
	Dimensión Calidad	• Calidad en el trabajo	¿Se esmera en realizar un trabajo de calidad y eficiente?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
		• Evaluación del desempeño	¿Le han evaluado su desempeño en los últimos 6 meses?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado

			¿Ha cumplido con los objetivos establecidos para su puesto de trabajo?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
	Dimensión Responsabilidad	• Cumplimiento de actividades	¿Cuándo le encomiendan una actividad, suele realizarlo antes del tiempo establecido?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
		• Manejo de estrés laboral	¿Considera usted que tiene la habilidad de manejar el estrés laboral?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
		• Toma de decisiones y acciones correctivas	¿La toma de decisiones y acciones correctivas lo hace acertadamente?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
			¿Involucra a su equipo de trabajo en la toma de decisiones?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
	Dimensión Trabajo bajo presión	• Manejo del trabajo bajo presión	¿Ha logrado mantener la calma en situaciones de estrés?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
			¿El trabajo bajo presión influye en su desempeño laboral?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado
			¿La empresa maneja algún tipo de estrategia para mitigar el estrés por el trabajo bajo presión?	Encuesta a colaboradores	Cuestionario estructurado

Fuente: elaboración propia

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

Es este capítulo se detalla cada uno de los métodos de investigación y procedimientos que fueron necesarios para el desarrollo de la presente investigación, así como el instrumento utilizado para la recolección de información, análisis e interpretación de los resultados, la población y el procesamiento estadístico.

#### **2.1. Tipo de investigación**

##### **2.1.1 Investigación descriptiva**

Se considera un estudio descriptivo porque se especificarán aquellos factores determinantes del clima laboral que la empresa TEXCODI posee y que influyen en el desempeño de los colaboradores. Así, la finalidad primordial de este tipo de investigación es conocer detenidamente las características, actividades, procesos o personas que están inmersas en el objeto de estudio y detallarlas de forma concienzuda (Hernández Sampieri, 2010).

##### **2.1.2. Investigación correlacional**

Este tipo de investigación tiene como objetivo evaluar dos variables para estudiar el nivel de relación entre ellas, donde se pretende describir o aclarar el grado de relaciones existentes y conocer el comportamiento de cualquiera de las variables (Hernández Sampieri, 2010). Así, en el presente estudio se enfoca en analizar los factores determinantes del clima laboral que influyen en el desempeño de los colaboradores de la empresa TEXCODI.

#### **2.2. Enfoque de la investigación**

El enfoque que se aplicará en este estudio se enmarca en un enfoque mixto que engloba aspectos cuantitativos; ya que, de acuerdo a Bagur, et al. (2021) se reconocerán aspectos cuantitativos al utilizar la recolección y el análisis de datos para obtener una solución a la pregunta de investigación, a partir de la medición numérica y aspectos

cualitativos para describir los eventos, su interpretación y el desarrollo de la teoría. De esta forma, se recolectaron datos cuantitativos a través de un instrumento, los cuales, se analizaron estadísticamente lo que permitió una descripción exhaustiva.

### **2.3. Modalidades de investigación**

#### **2.3.1. Investigación Bibliográfica**

Para el desarrollo de esta investigación se utilizará el análisis bibliográfico a través de artículos, publicaciones, libros, tesis y documentos gubernamentales donde se consiga información relevante sobre las variables de estudio. Como manifiesta Palma, et al. (2020), una investigación bibliográfica o documental se basa en encontrar la información más relevante de libros, revistas, documentos, tesis de grado y otras fuentes que se relacionan a las variables de investigación.

#### **2.2.2. Investigación de campo**

Este tipo de investigación realiza una recolección de datos de forma directa de aquellos sujetos que se pretende conocer, para desunir dichos resultados a un contexto determinado sin manipularlos (Leyva & Guerra, 2020). Entonces, el presente trabajo utilizará esta modalidad de campo para obtener los datos necesarios de la empresa TEXCODI, específicamente del personal que labora en ella, donde posteriormente se analizarán y presentarán.

### **2.4. Población y Muestra**

#### **Población**

Una población se considera un conjunto de individuos o elementos que poseen aspectos similares (Hernández Sampieri, 2010). De esta forma, en esta investigación se establece como población los 30 colaboradores, quienes son los que laboran actualmente en la empresa TEXCODI, objeto de estudio del presente proyecto.

## **2.5. Técnica de recolección de información**

### **2.5.1. Entrevista**

#### **Encuesta**

La técnica de encuesta se refiere a una técnica metodológica cuantitativa que se utiliza para conseguir información de primera mano y que usa un cuestionario para recolectar los datos necesarios acerca de las variables de estudio (Meneses, 2020). De esta forma, se utilizará una entrevista estructurada para diagnosticar la situación actual de la empresa referente al clima laboral que influyen en el desempeño de los colaboradores de la empresa TEXCODI.

#### **Cuestionario**

Un cuestionario se refiere a un instrumento utilizado para la recolección de datos en el trabajo de campo, donde se reflexiona como una herramienta que permite al investigador definir una serie de preguntas para recoger información estructurada sobre un tema en particular y aplicarlo en la muestra seleccionada. Entonces, es este estudio se utilizará un cuestionario estructurado para determinar los factores de incidencia del clima laboral que influyen en el desempeño de los colaboradores de la empresa TEXCODI.

En el presente proyecto se utilizó una encuesta estructurada o dirigida, con un cuestionario estructurado, compuesto por 5 preguntas iniciales con información general y datos básicos de los colaboradores de la empresa a quienes se encuestó, y 43 preguntas relacionadas con las variables, con una escala de Likert.

## **2.6. Procesamiento de datos**

### **2.6.1. Confiabilidad de la encuesta**

El autor Ñaupas, et al. (2019) manifiesta que el Coeficiente Alfa de Cronbach es una herramienta estadística que permite evaluar la consistencia y fiabilidad de un instrumento de recolección de datos; aquí, se usa una escala entre 0 a 1, donde, el valor mínimo aceptable es 0.7 y es válido para aplicarlo con consistencia buena. De esta forma, el cuestionario aplicado en esta investigación, fue validado mediante de la herramienta SPSS, el cual logró los siguientes resultados:

Tabla 5. Procesamiento de los casos

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Software SPSS

En la tabla 5, se muestra el análisis de 30 casos de los cuales se consideró el 100% de ellos. Se debe agregar que solo se seleccionó las preguntas con escala de Likert para este análisis, siendo 42 elementos.

Tabla 6. Estadísticos de fiabilidad

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	42

Fuente: Software SPSS

En la tabla 6, se muestra el análisis de fiabilidad del cuestionario, con un resultado de 0.862. Cabe agregar, que la escala es de 0 a 1 y los valores aceptados son desde 0.7 en adelante y se ubica en una escala de excelente; por lo tanto, este cuestionario se considera fiable y apto para su aplicación.

### 2.6.2. Correlación de hipótesis

En la presente investigación, para determinar los factores de incidencia del clima laboral que influyen en el desempeño de los colaboradores de la empresa TEXCODI., se utilizó el coeficiente de Spearman como análisis no paramétrico, porque la encuesta propuesta tiene preguntas con opciones de respuesta en escala de Likert (Ñaupas, et al., 2019). De esta forma, se determinó la relación de las variables analizadas y sus dimensiones.

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS

En este capítulo se muestran los resultados, su respectivo análisis y discusión sobre lo encontrado respecto a las variables objeto de estudio; así como, el análisis pertinente para abordar el objeto de estudio y cumplir con los objetivos planteados.

#### 3.1. Análisis y discusión de los resultados

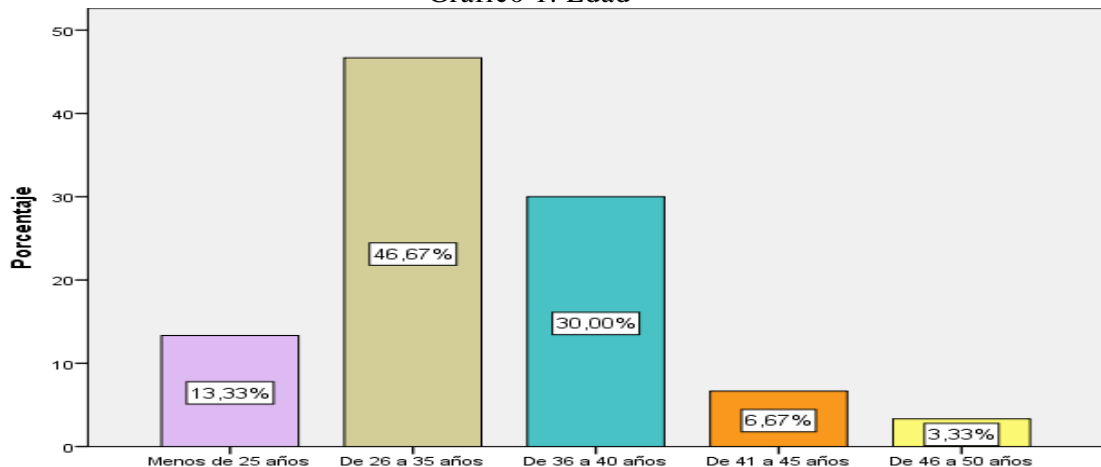
##### 1. Edad (en años)

Tabla 7. Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Menos de 25 años	4	13,3	13,3	13,3
De 26 a 35 años	14	46,7	46,7	60,0
De 36 a 40 años	9	30,0	30,0	90,0
De 41 a 45 años	2	6,7	6,7	96,7
De 46 a 50 años	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 1. Edad



Fuente: Software SPSS

El 46.67% de los encuestados tienen 26 a 35 años, un 30% posee de 36 a 40 años, un 13.33% menos de 25 años, un 6.67% de 41 a 45 años, seguido de 46 a 50 años. Por lo cual, se denota que la mayoría de colaboradores que laboran en la empresa Texcodi son personas adultas jóvenes.

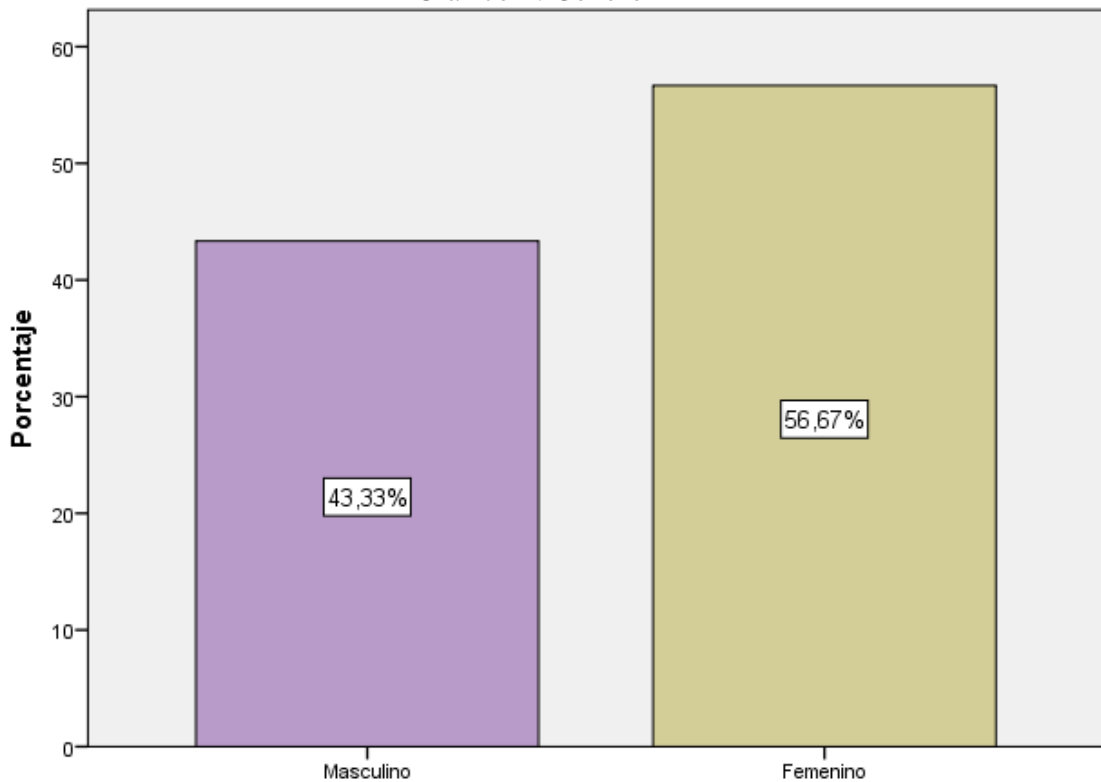
## 2. Género

Tabla 8. Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	13	43,3	43,3	43,3
	Femenino	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 2. Género



Fuente: Software SPSS

El 56.67% de los encuestados de las empresas encuestadas son de género femenino y un 43.33% son de género masculino. En ese sentido, la mayoría de personas son mujeres, lo cual, quienes en su mayoría son madres de familia que necesitan laborar, sobre todo de en el área comercial y de ventas.



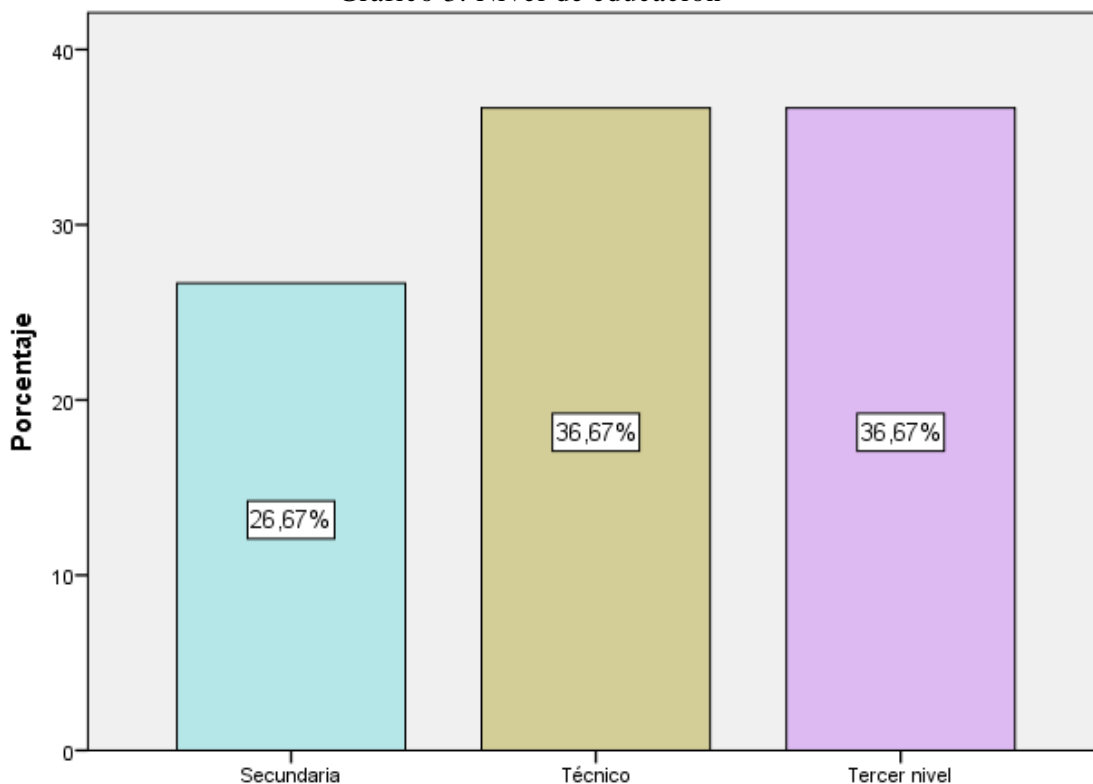
### 3. Nivel de educación

Tabla 9. Nivel de educación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria	8	26,7	26,7	26,7
	Técnico	11	36,7	36,7	63,3
	Tercer nivel	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 3. Nivel de educación



Fuente: Software SPSS

El 36.67% de los encuestados tienen un nivel de educación técnico, un 36.67% tienen estudios de tercer nivel y un 26.67% son de secundaria. Es por ello que, al tener un nivel considerable de educación técnica y superior, permite y contribuye un desempeño laboral en cada una de sus actividades sean estas de administración, manejo de personal, ventas, contabilidad, comercialización u otras; garantizándose el logro de los objetivos empresariales.

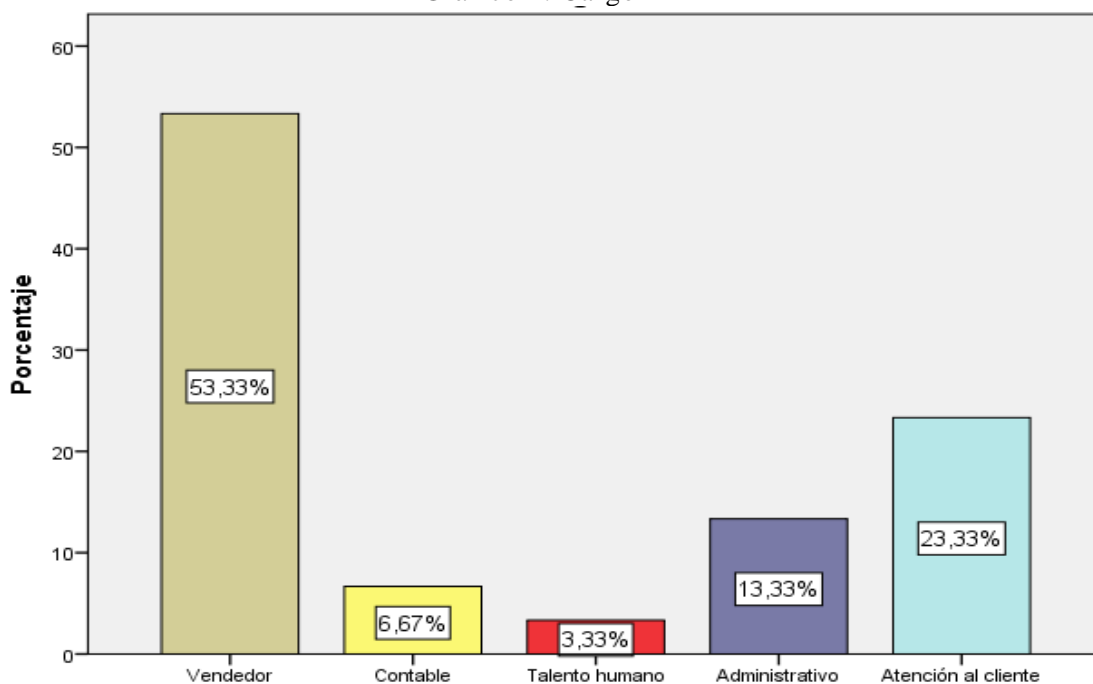
#### 4. Cargo

Tabla 10. Cargo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Vendedor	16	53,3	53,3	53,3
Contable	2	6,7	6,7	60,0
Talento humano	1	3,3	3,3	63,3
Administrativo	4	13,3	13,3	76,7
Atención al cliente	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 4. Cargo



Fuente: Software SPSS

El 53.33% de los encuestados son vendedores, un 23.33% son personal del área de atención al cliente, seguido de un 13.33% son administrativos, un 6.67% con contables, un 3.33% pertenecen al área de talento humano. En ese sentido, la mayor parte de colaboradores son del área de ventas, que es la mayor fuerza de trabajo y que debido a ser una empresa comercial, requiere más personal en esta área.

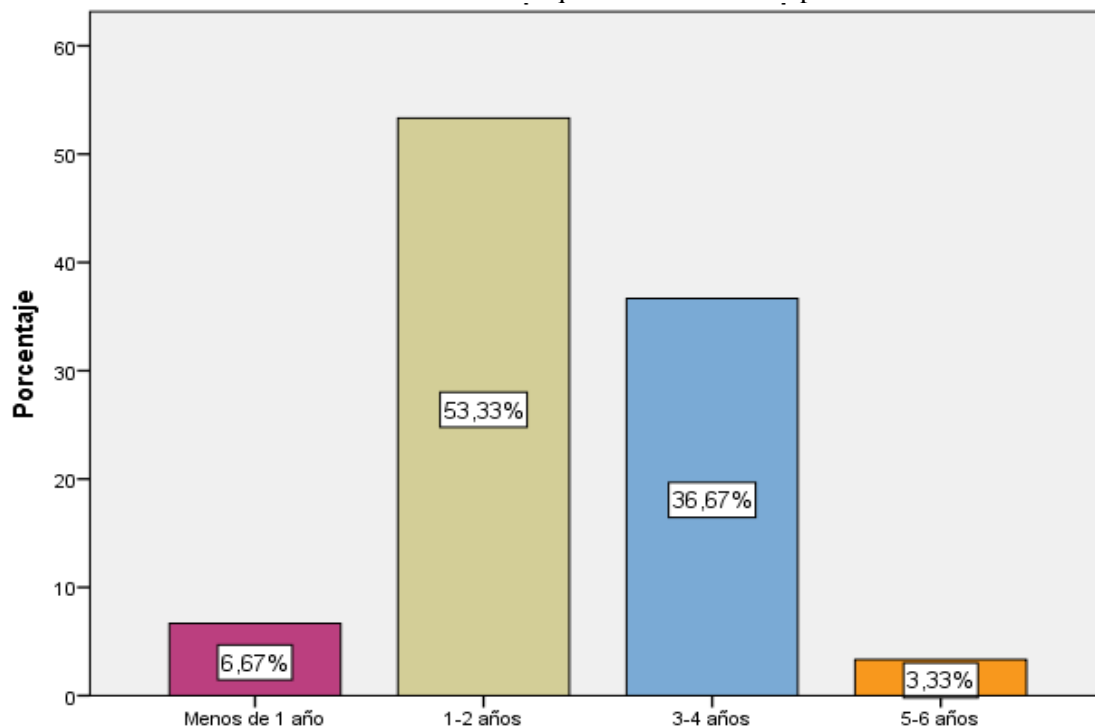
5. Número de años que labora en la empresa

Tabla 11. Número de años que labora en la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Menos de 1 año	2	6,7	6,7	6,7
1-2 años	16	53,3	53,3	60,0
3-4 años	11	36,7	36,7	96,7
5-6 años	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 5. Número de años que labora en la empresa



Fuente: Software SPSS

El 53.33% de los encuestados ha laborado de 1 a 2 años en la empresa Texcodi, un 36.67% tienen entre 3 a 4 años de antigüedad, un 6.67% menos de 1 año y un 3.33% tiene de 5 a 6 años. Por tanto, la mayor parte del personal es relativamente nuevo y se afianzó después de la pandemia, pues existió mayor flujo de efectivo para subsanar los gastos de sueldos y salarios de los colaboradores.

## VARIABLE CLIMA LABORAL

### Dimensión Autorrealización

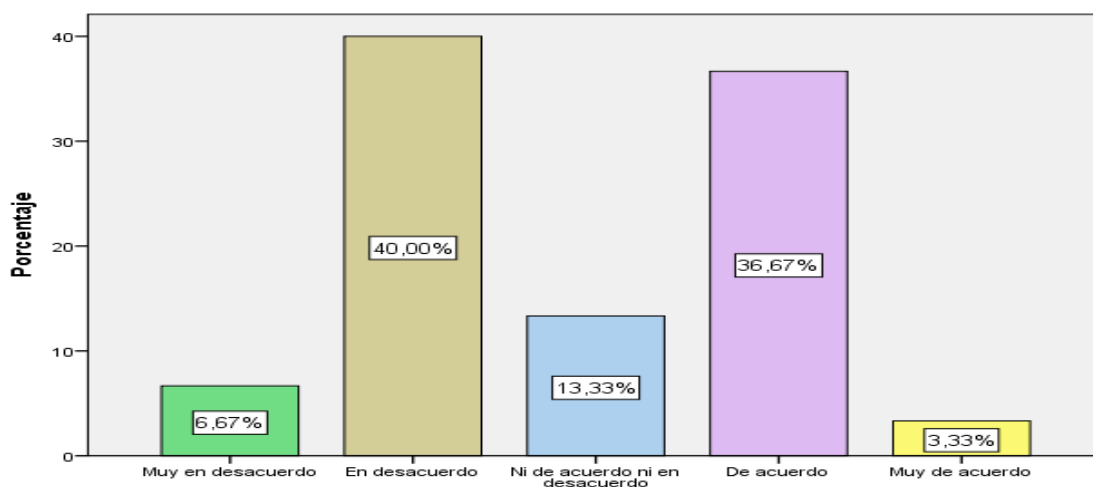
1. ¿En el trabajo solucionan los problemas o inconvenientes que se dan en las actividades de trabajo de manera eficaz?

Tabla 12. Solución de problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	12	40,0	40,0	46,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13,3	13,3	60,0
	De acuerdo	11	36,7	36,7	96,7
	Muy de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 6. Solución de problemas



Fuente: Software SPSS

El 40% de los encuestados está en desacuerdo en que en el trabajo solucionan los problemas o inconvenientes que se dan en las actividades de trabajo de manera eficaz, mientras que un 36.67% están de acuerdo con esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi no solucionan ágilmente las eventualidades que surgen en la misma, lo cual, debe mejorarse mediante acciones que permitan una dinamización en los procesos internos.

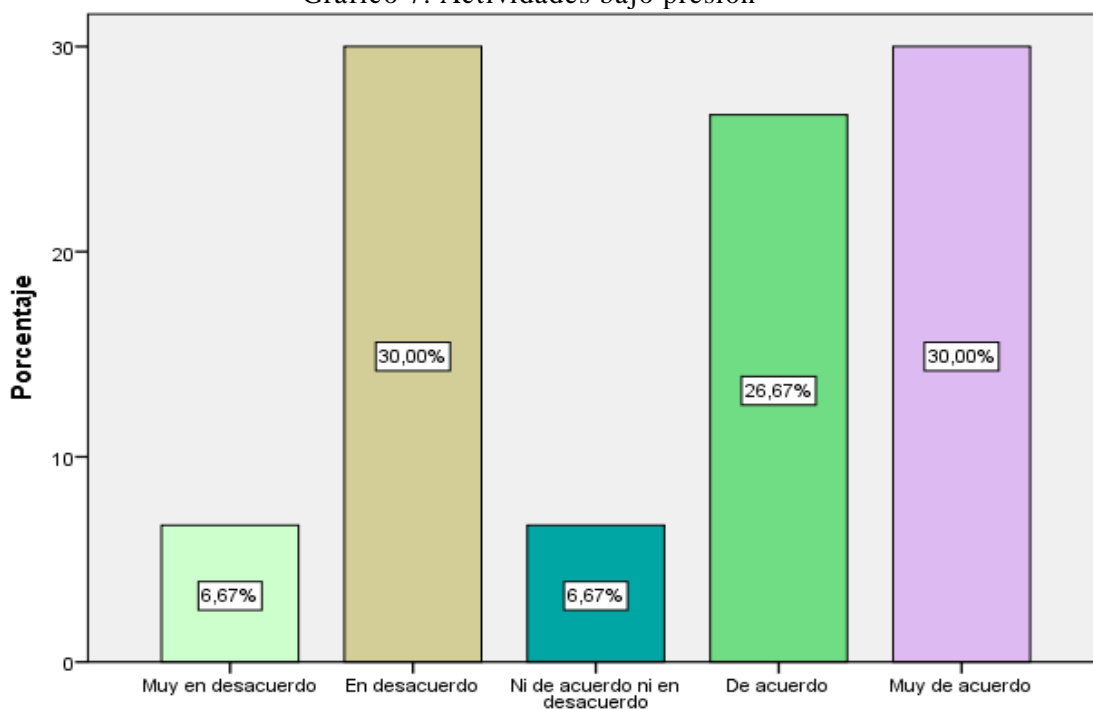
2. ¿Se adapta y realiza sus actividades de trabajo bajo presión?

Tabla 13. Actividades bajo presión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	9	30,0	30,0	36,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	43,3
	De acuerdo	8	26,7	26,7	70,0
	Muy de acuerdo	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 7. Actividades bajo presión



Fuente: Software SPSS

El 30% de los encuestados está en desacuerdo en que se adapta y realiza sus actividades de trabajo bajo presión, mientras que, otro 30% está muy de acuerdo y un 26.67% de acuerdo con esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi requieren acciones específicas para que puedan trabajar bajo presión y eficientemente.

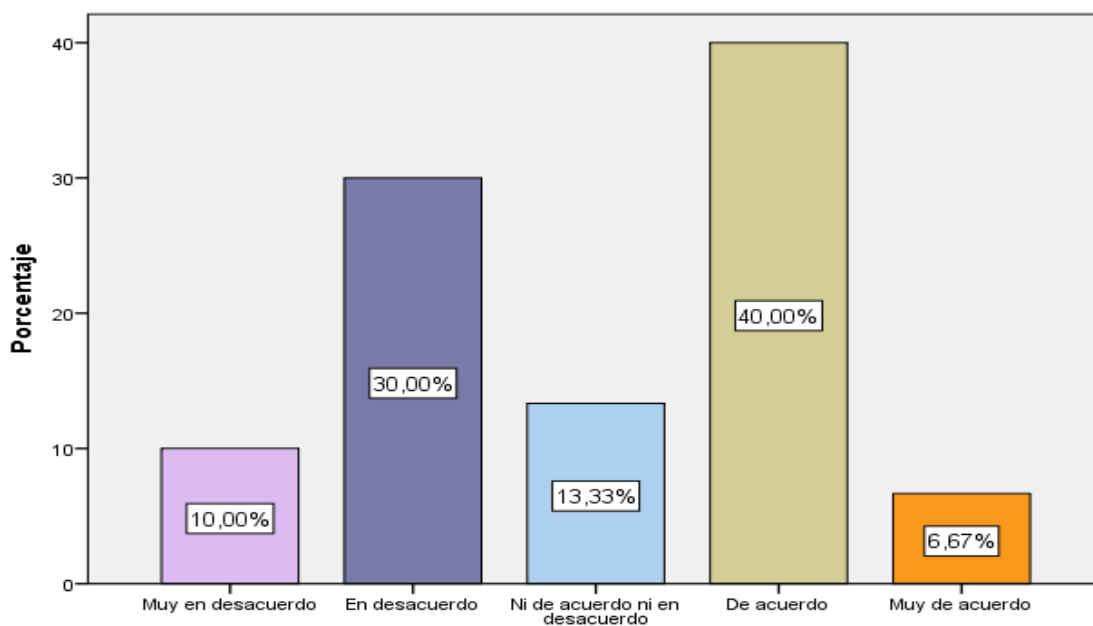
3. ¿Tiene libertad para realizar su labor en el trabajo?

Tabla 14. Libertad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	9	30,0	30,0	40,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13,3	13,3	53,3
	De acuerdo	12	40,0	40,0	93,3
	Muy de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 8. Libertad



Fuente: Software SPSS

El 40% de los encuestados está de acuerdo en que tiene libertad para realizar su labor en el trabajo, mientras que, un 30% está en desacuerdo y un 13.33% ni de acuerdo ni desacuerdo con esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi si tienen esa libertad para poder responder por su cuenta y tomar las responsabilidades pertinentes, pero es necesario que se promueva la proactividad en el lugar de trabajo.

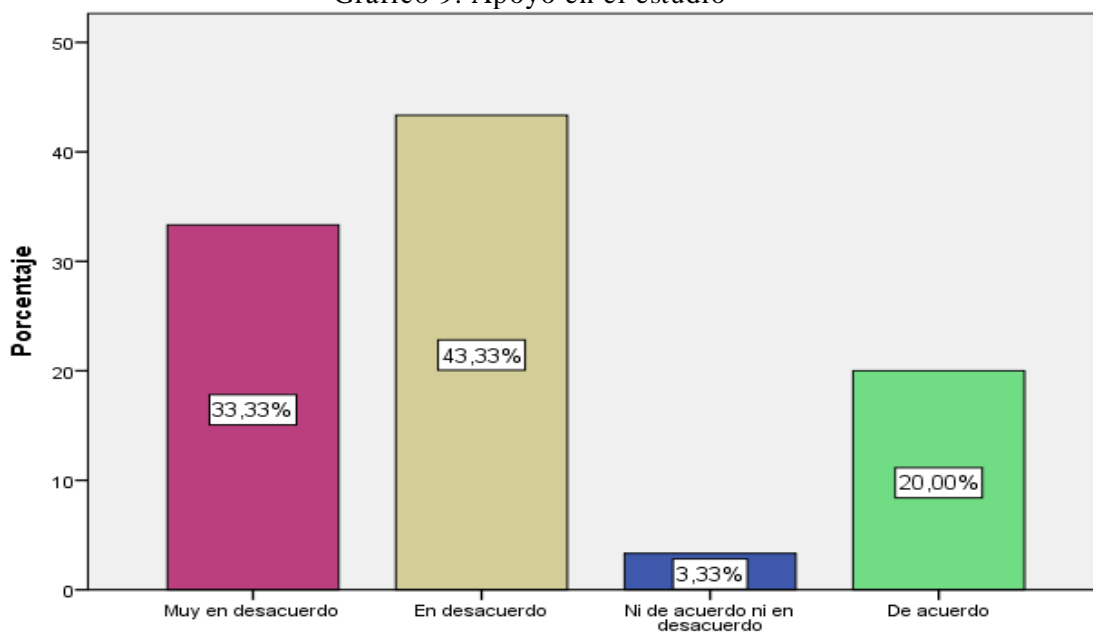
4. ¿La empresa le apoya si están estudiando o realizando alguna capacitación externa?

Tabla 15. Apoyo en el estudio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	10	33,3	33,3	33,3
En desacuerdo	13	43,3	43,3	76,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,3	3,3	80,0
De acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 9. Apoyo en el estudio



Fuente: Software SPSS

El 43.33% de los encuestados está en desacuerdo en que la empresa le apoya si están estudiando o realizando alguna capacitación externa, similarmente, un 33.33% está en desacuerdo y un 20% se encuentra de acuerdo con esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi no apoya al personal en cuanto a aspectos educativos, pero se puede moderar con acciones flexibles por ejemplo en horarios y bonificaciones.

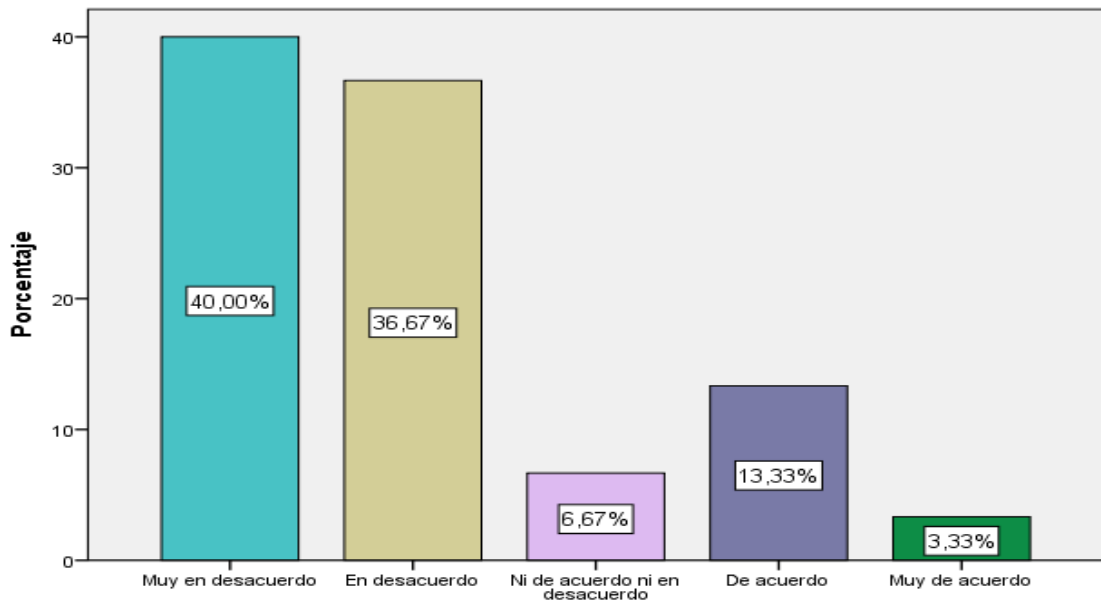
5. ¿La empresa le permite desarrollarse en su trabajo sin descuidar su vida personal y/o familiar?

Tabla 16. Desarrollo laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	12	40,0	40,0	40,0
En desacuerdo	11	36,7	36,7	76,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	83,3
De acuerdo	4	13,3	13,3	96,7
Muy de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 10. Desarrollo laboral



Fuente: Software SPSS

El 40% de los encuestados está muy en desacuerdo en que la empresa le permite desarrollarse en su trabajo sin descuidar su vida personal y/o familiar, similarmente, un 36.67% está en desacuerdo y un 13.33% se encuentra de acuerdo con esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi requiere acciones para equilibrar y separar tanto la vida privada como la laboral en la organización.



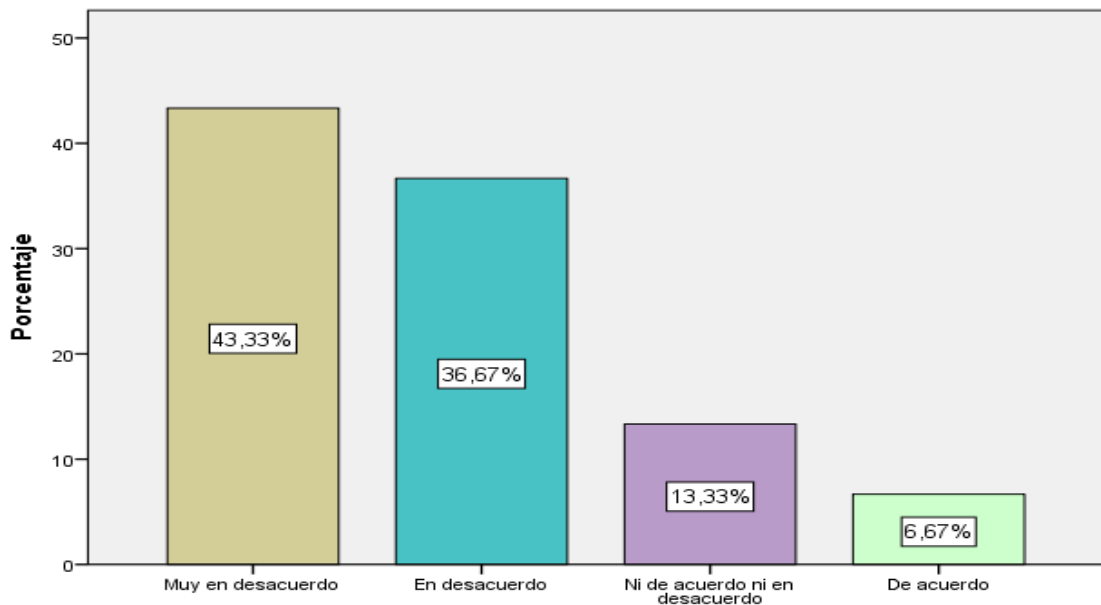
6. ¿Cuándo tengo necesidad de atender asuntos familiares mi jefa/e me da las facilidades para atenderlos?

Tabla 17. Facilidades de atención personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	13	43,3	43,3	43,3
En desacuerdo	11	36,7	36,7	80,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13,3	13,3	93,3
De acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 11. Facilidades de atención personal



Fuente: Software SPSS

El 43.33% de los encuestados está muy en desacuerdo en que cuándo el personal tiene la necesidad de atender asuntos familiares los jefes o jefas dan las facilidades para atenderlos, similarmente, un 36.67% está en desacuerdo y un 13.33% se encuentra indiferente con esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi requiere acciones para equilibrar y separar tanto la vida privada como la laboral en la organización.

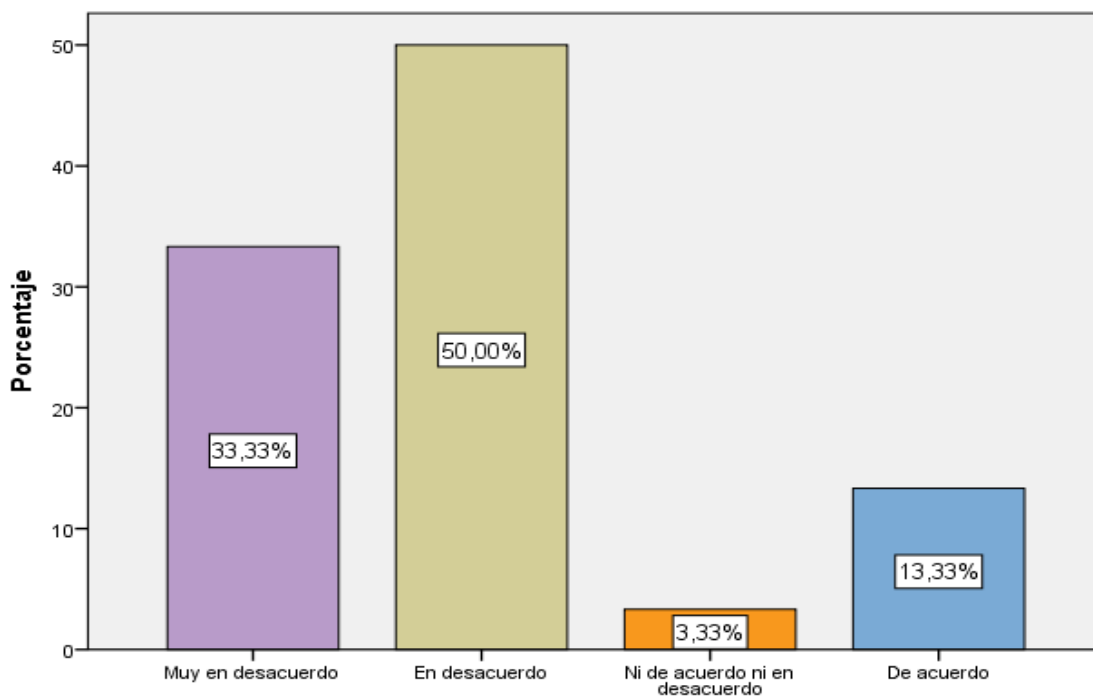
7. ¿Considera usted que la remuneración que recibe es adecuada, de acuerdo con la labor que desempeña?

Tabla 18. Remuneración

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	10	33,3	33,3	33,3
En desacuerdo	15	50,0	50,0	83,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,3	3,3	86,7
De acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 12. Remuneración



Fuente: Software SPSS

El 50% de los encuestados está muy en desacuerdo en que la remuneración que recibe es adecuada, de acuerdo con la labor que desempeña, similarmente, un 33.33% está muy en desacuerdo, pero un 13.33% se encuentra de acuerdo con esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi requiere acciones para definir una estructuración en los sueldos y salarios.

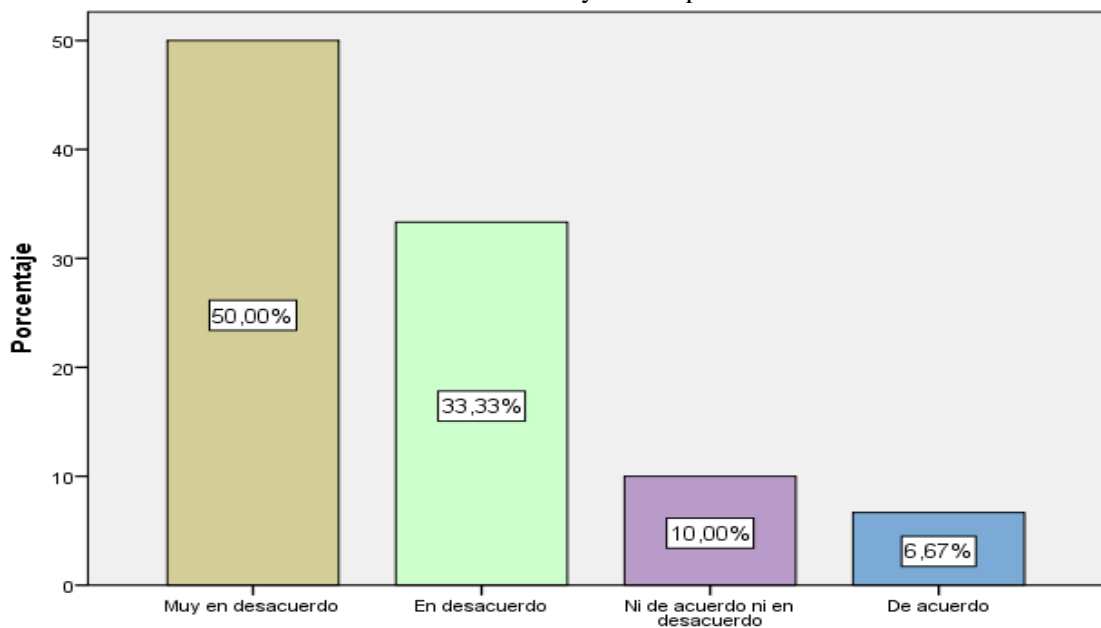
8. ¿Tienen un sistema de incentivos o recompensas internas?

Tabla 19. Incentivos y recompensas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	15	50,0	50,0	50,0
	En desacuerdo	10	33,3	33,3	83,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	93,3
	De acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 13. Incentivos y recompensas



Fuente: Software SPSS

El 50% de los encuestados está muy en desacuerdo un sistema de incentivos o recompensas internas, similarmente, un 33.33% está muy en desacuerdo, pero un 10% se encuentra ni en desacuerdo ni de acuerdo con esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi requiere acciones para implementar un plan de incentivos, por ejemplo, por cumplimiento de metas de ventas.

## Dimensión Comunicación

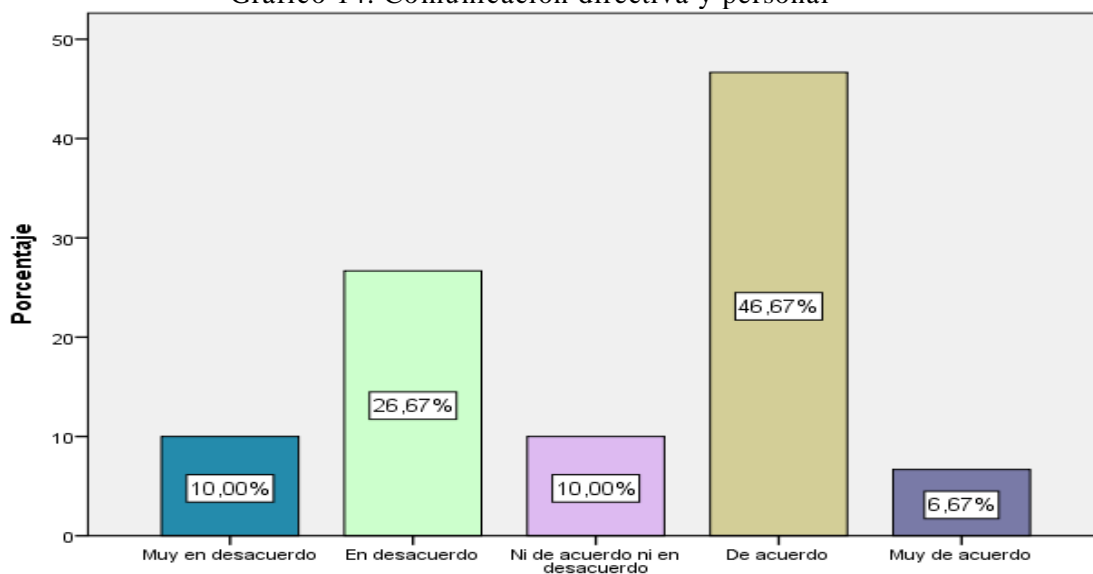
9. ¿La comunicación entre el nivel directivo y los colaboradores es buena?

Tabla 20. Comunicación directivo y personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
En desacuerdo	8	26,7	26,7	36,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	46,7
De acuerdo	14	46,7	46,7	93,3
Muy de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 14. Comunicación directiva y personal



Fuente: Software SPSS

El 47.67% de los encuestados está de acuerdo que la comunicación entre el nivel directivo y los colaboradores es buena, similarmente, un 26.67% está muy en desacuerdo. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi si considera buena la comunicación actual en la misma, pero es necesario implementar acciones que potencien el nivel actual.

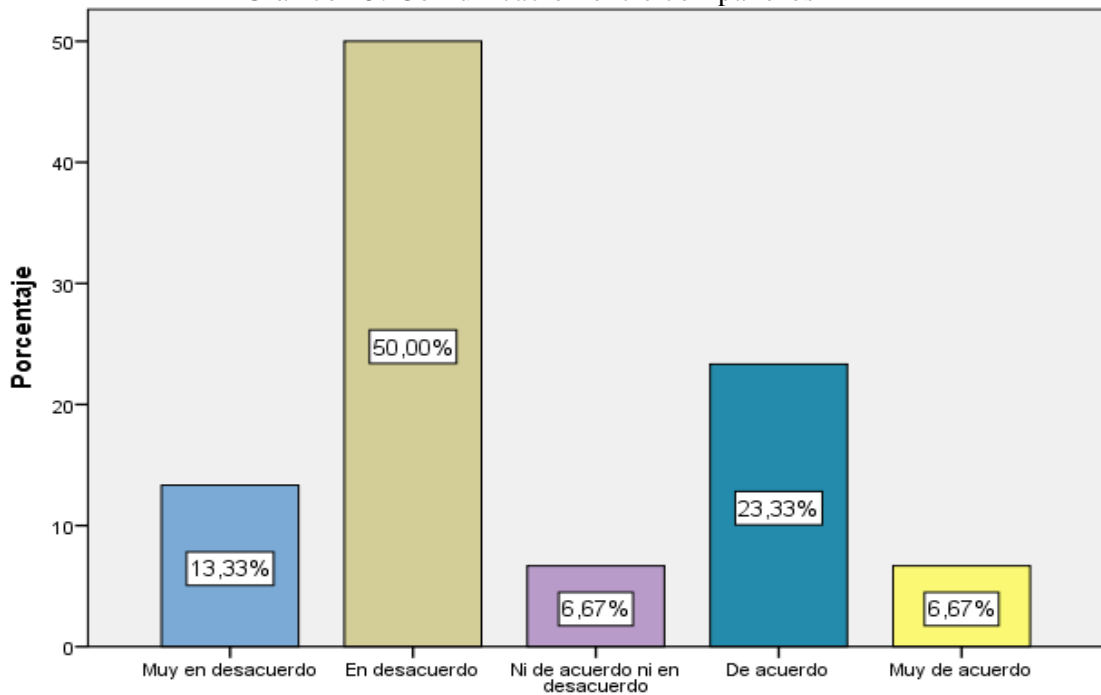
10. ¿La comunicación entre compañeros es la ideal?

Tabla 21. Comunicación entre compañeros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	En desacuerdo	15	50,0	50,0	63,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	70,0
	De acuerdo	7	23,3	23,3	93,3
	Muy de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 15. Comunicación entre compañeros



Fuente: Software SPSS

El 50% de los encuestados está en desacuerdo que la comunicación entre compañeros es la ideal, similarmente, un 13.33% está muy en desacuerdo, pero un 23.33% está de acuerdo. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi tiene un nivel medio de comunicación y requieren potenciar este indicador para la mejora del ambiente laboral.

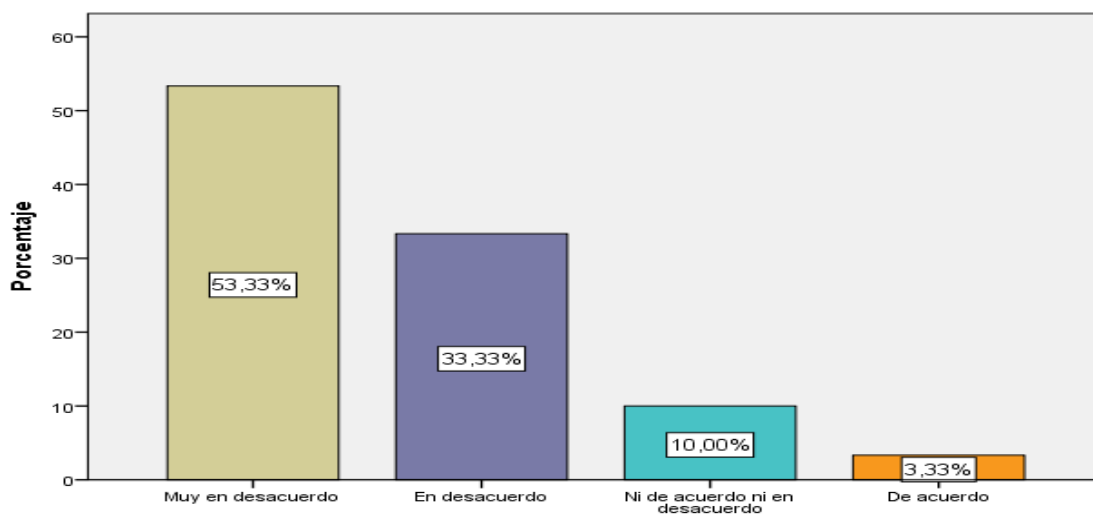
11. ¿En la empresa utilizan herramientas tecnológicas para comunicarse entre colaboradores, como el Quipux o intranet?

Tabla 22. Herramientas tecnológicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	16	53,3	53,3	53,3
En desacuerdo	10	33,3	33,3	86,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	96,7
De acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 16. Herramientas tecnológicas



Fuente: Software SPSS

El 53.33% de los encuestados está muy en desacuerdo que en la empresa utilizan herramientas tecnológicas para comunicarse entre colaboradores, como el Quipux o intranet, similarmente, un 33.33% está en desacuerdo y un 10% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi no utilizan tecnología para comunicación interna, pero es necesario un software propio que les permita comunicarse entre departamentos, e incluso realizar reportes internos de asistencia u otros, facilitando inclusive la gestión interna.

## Dimensión Condiciones laborales

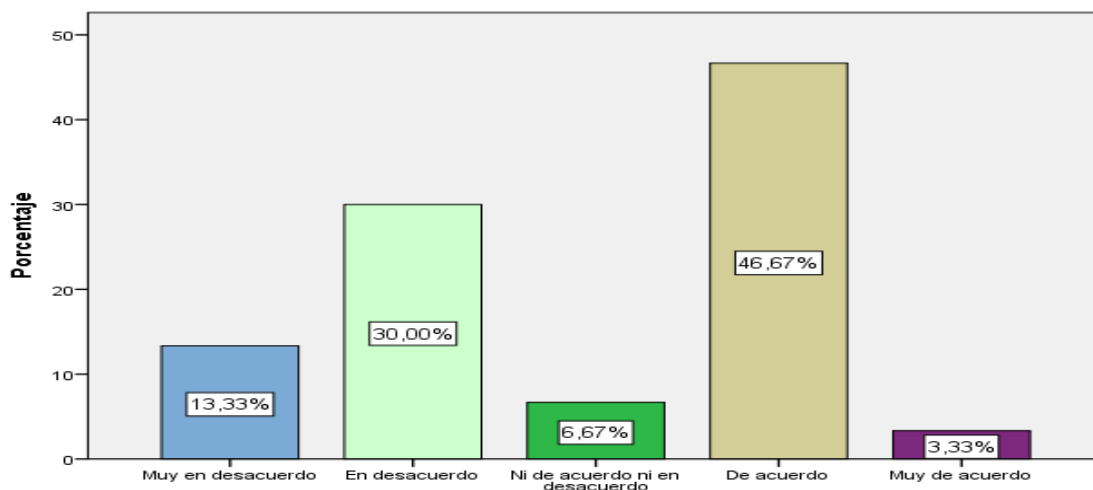
12. ¿Se definen claramente las funciones de los puestos?

Tabla 23. Funciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
En desacuerdo	9	30,0	30,0	43,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	50,0
De acuerdo	14	46,7	46,7	96,7
Muy de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 17. Funciones



Fuente: Software SPSS

El 46.67% de los encuestados está de acuerdo que se definen claramente las funciones de los puestos, similarmente, un 30% está en desacuerdo; pero, un 30% está en desacuerdo y un 13.33% está muy en desacuerdo. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi no conocen sus funciones específicas y en algunos casos realizan actividades que no están dentro de su cargo, por ello, es necesario una reestructuración de funciones.

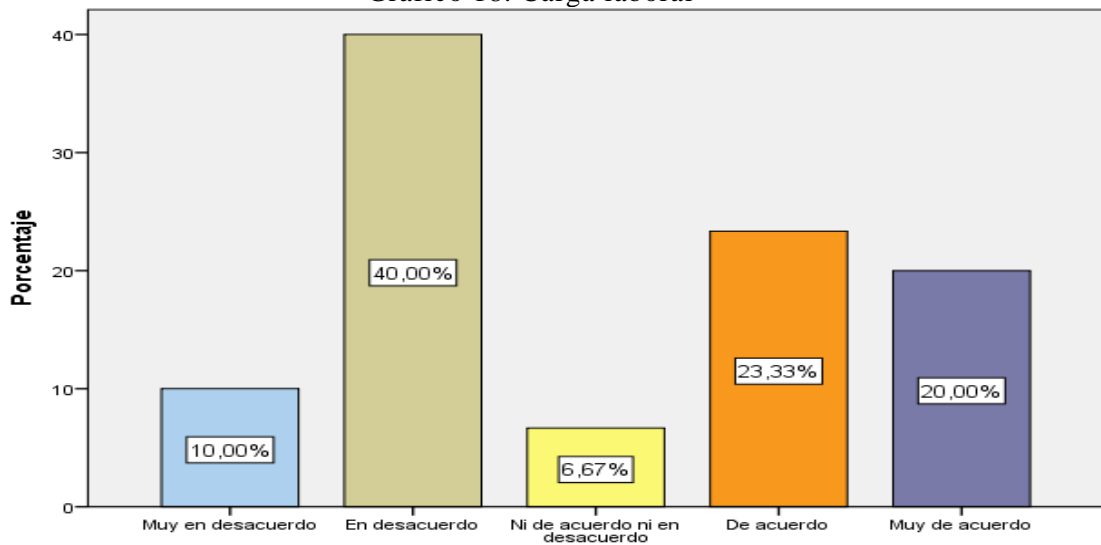
13. La carga de trabajo que hago es mayor a la de mis compañeros/as.

Tabla 24. Carga laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
En desacuerdo	12	40,0	40,0	50,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	56,7
De acuerdo	7	23,3	23,3	80,0
Muy de acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 18. Carga laboral



Fuente: Software SPSS

El 40% de los encuestados está en desacuerdo que la carga de trabajo que realizan los colaboradores considera que es mayor a la de sus otros compañeros/as, similarmente, un 10% está muy en desacuerdo; pero, un 23.33% está de acuerdo y un 20% está muy de acuerdo. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi tienen una percepción de sobre trabajo, por lo cual, es necesario equilibrar las actividades en los colaboradores y si es necesario optar por contratar más personal en las áreas que se requieren.



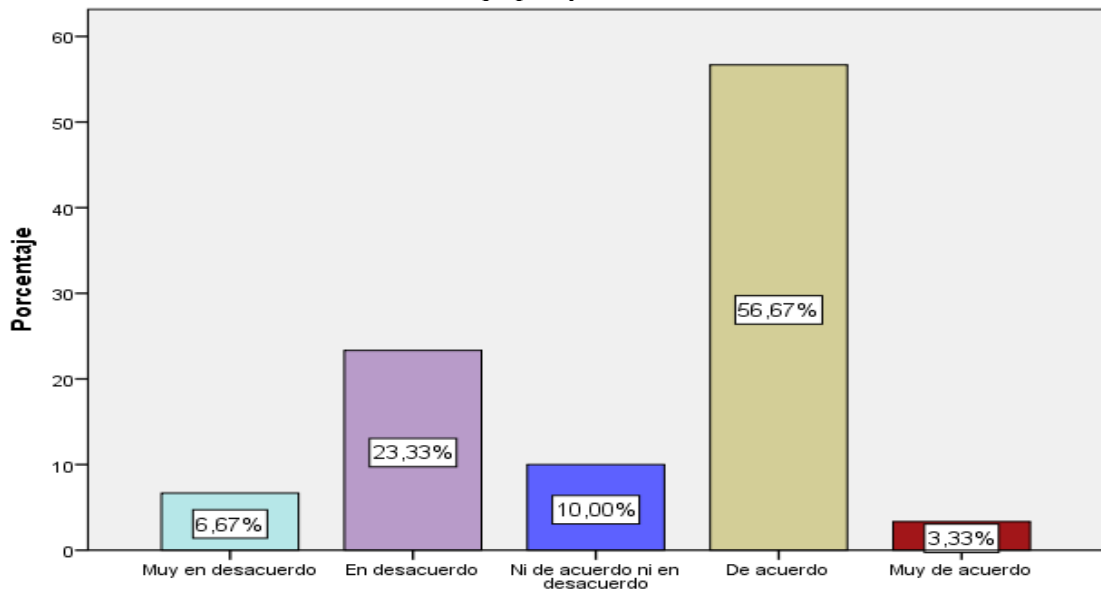
14. ¿Cuento con los equipos y herramientas necesarias para ejecutar mi trabajo?

Tabla 25. Equipos y herramientas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
En desacuerdo	7	23,3	23,3	30,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	40,0
De acuerdo	17	56,7	56,7	96,7
Muy de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 19. Equipos y herramientas



Fuente: Software SPSS

El 56.67% de los encuestados está de acuerdo que cuenta con los equipos y herramientas necesarias para ejecutar mi trabajo, pero, un 23.33% está en desacuerdo y un 10% se encontró indiferente. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi sí tienen equipos de alta tecnología, lo cual, permiten un desarrollo óptimo de las actividades

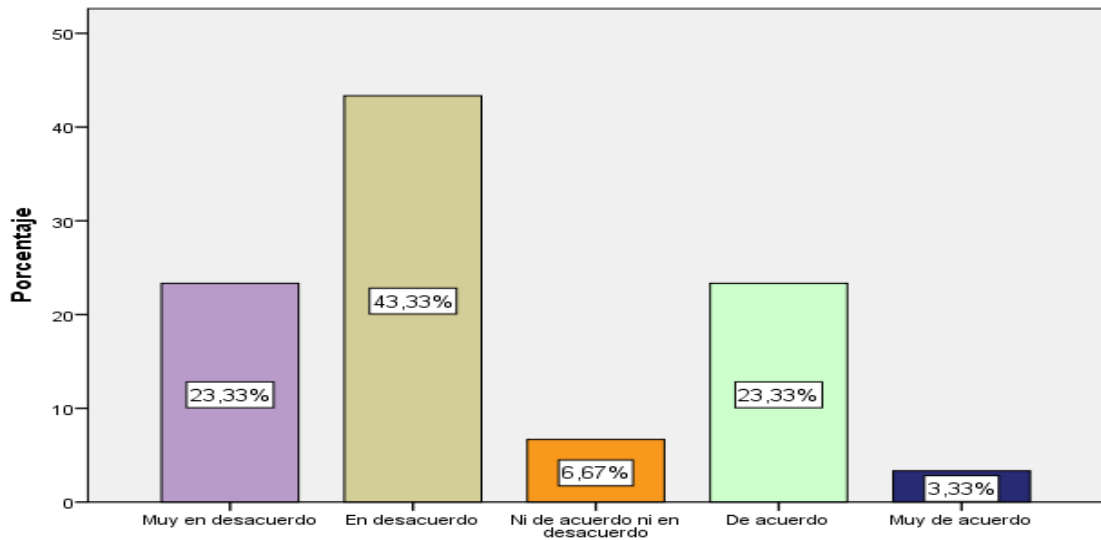
15. ¿El ambiente laboral donde usted labora es agradable y óptimo?

Tabla 26. Ambiente laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
En desacuerdo	13	43,3	43,3	66,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	73,3
De acuerdo	7	23,3	23,3	96,7
Muy de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 20. Ambiente laboral



Fuente: Software SPSS

El 43.33% de los encuestados está en desacuerdo que el ambiente laboral donde usted labora es agradable y óptimo, similarmente, un 23.33% está muy en desacuerdo, por el contrario, un 23.33% está de acuerdo. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi coinciden que el clima laboral actual no es el mejor, puesto que existe estrés por la cantidad de actividades diarias y la falta de incentivos a su personal.

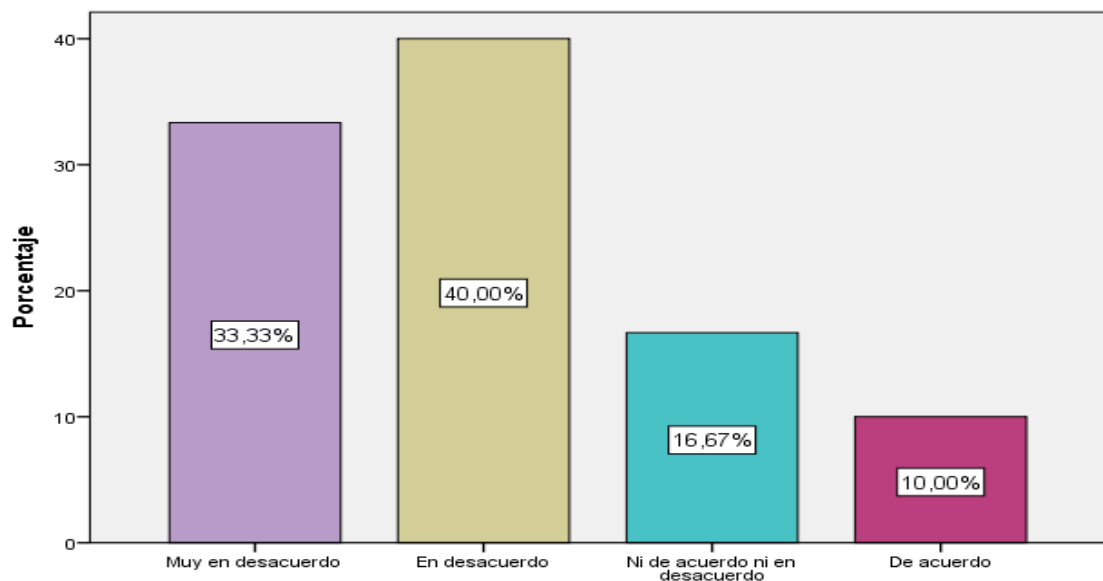
16. ¿El nivel directivo o gerencial les socializa la misión, visión, objetivos y estrategias empresariales?

Tabla 27. Socialización misión, visión, objetivos y estrategias

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	10	33,3	33,3	33,3
En desacuerdo	12	40,0	40,0	73,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16,7	16,7	90,0
De acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 21. Socialización misión, visión, objetivos y estrategias



Fuente: Software SPSS

El 40% de los encuestados está en desacuerdo que el nivel directivo o gerencial les socializa la misión, visión, objetivos y estrategias empresariales, similarmente, un 33.33% está muy en desacuerdo, por el contrario, un 16.67% está de acuerdo. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi coinciden que no existe una socialización completa al personal, lo cual influye en la consecución de los objetivos empresariales.

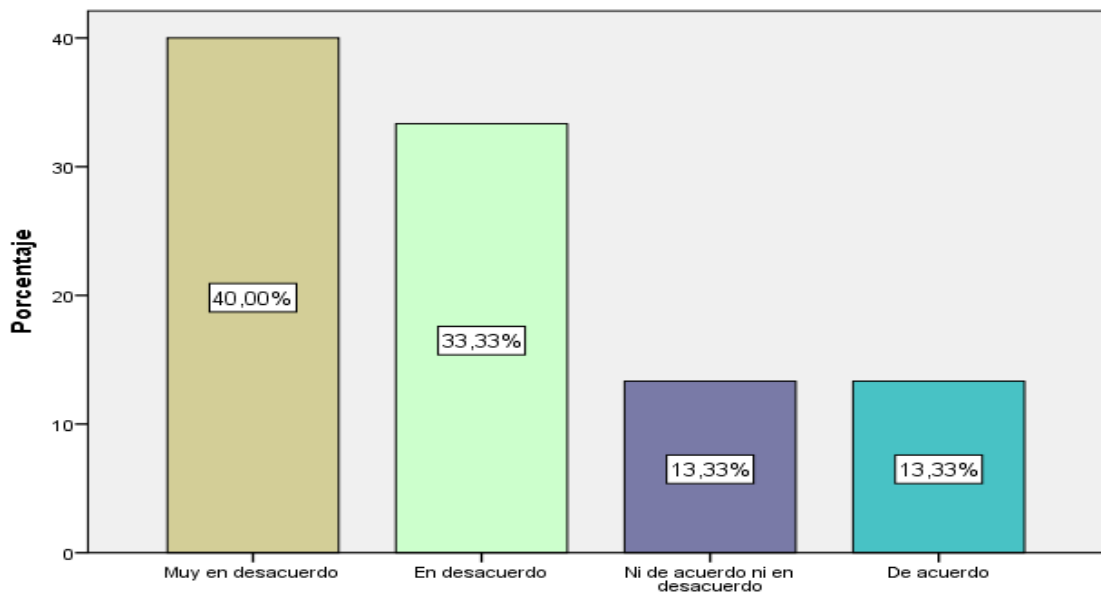
17. ¿Los procesos de jerarquía y delegación de funciones se realizan adecuadamente?

Tabla 28. Procesos de jerarquía y delegación de funciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	12	40,0	40,0	40,0
En desacuerdo	10	33,3	33,3	73,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13,3	13,3	86,7
De acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 22. Procesos de jerarquía y delegación de funciones



Fuente: Software SPSS

El 40% de los encuestados está muy en desacuerdo que los procesos de jerarquía y delegación de funciones se realizan adecuadamente, similarmente, un 33.33% está muy en desacuerdo, por el contrario, un 16.67% está de acuerdo. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi coinciden que los procesos no son los más adecuados, por ello, es necesario se establezcan lineamientos y políticas internas.

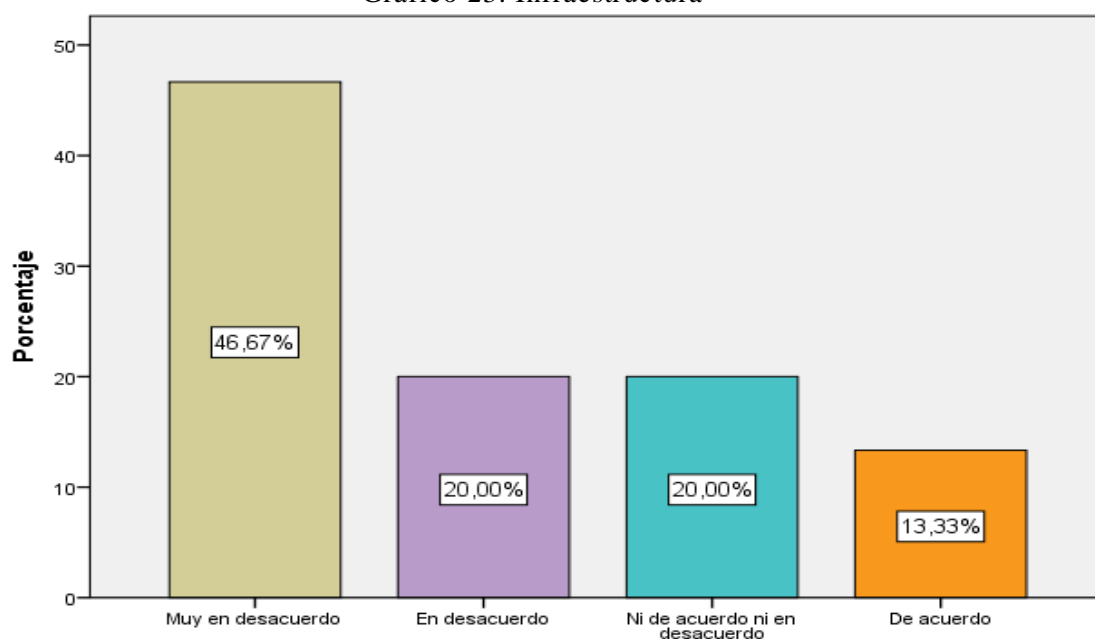
18. ¿La empresa cuenta con una infraestructura adecuada para la labor de trabajo?

Tabla 29. Infraestructura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	14	46,7	46,7	46,7
	En desacuerdo	6	20,0	20,0	66,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	20,0	20,0	86,7
	De acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 23. Infraestructura



Fuente: Software SPSS

El 40% de los encuestados está muy en desacuerdo que empresa cuenta con una infraestructura adecuada para la labor de trabajo, similarmente, un 20% está muy en desacuerdo, por el contrario, un 20% está de acuerdo en esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi coinciden que la infraestructura no es adecuada puesto que falta espacio, iluminación y ventilación, siendo necesario una revisión de las mismas.

## Dimensión Involucramiento Laboral

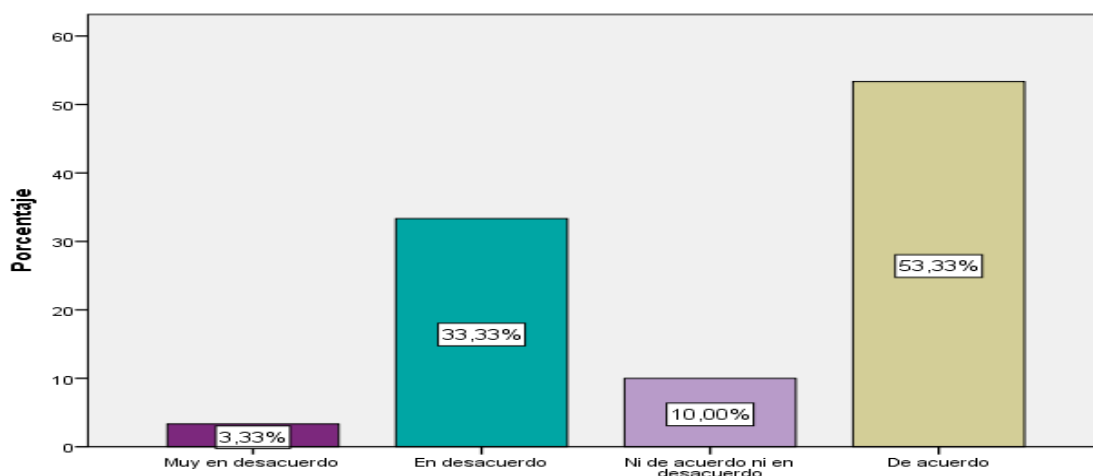
19. ¿La empresa reconoce y valora el esfuerzo de trabajo que realiza usted mediante su desempeño?

Tabla 30. Esfuerzo laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
En desacuerdo	10	33,3	33,3	36,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	46,7
De acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 24. Esfuerzo laboral



Fuente: Software SPSS

El 53.33% de los encuestados está de acuerdo que la empresa reconoce y valora el esfuerzo de trabajo que realiza usted mediante su desempeño, por el contrario, un 33.33% está en desacuerdo en esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi coinciden que el nivel directivo si valora el criterio de cada uno de los colaboradores, pero una buena parte no lo considera de esta forma, por ello, es necesario motivar al personal con acciones específicas en cada área.

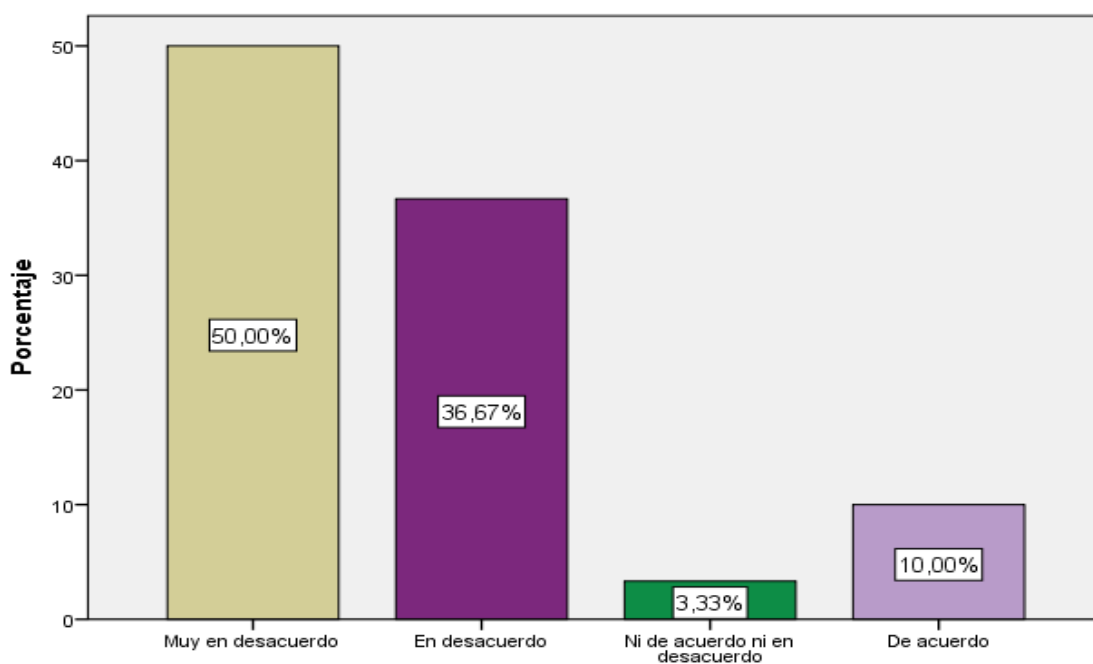
20. ¿La empresa utiliza charlas o capacitaciones para reforzar su gestión de información en la atención al usuario?

Tabla 31. Charlas o capacitaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	15	50,0	50,0	50,0
En desacuerdo	11	36,7	36,7	86,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,3	3,3	90,0
De acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 25. Charlas o capacitaciones



Fuente: Software SPSS

El 50% de los encuestados está muy en desacuerdo que la empresa utiliza charlas o capacitaciones para reforzar su gestión de información en la atención al usuario, por el contrario, un 36.67% está en desacuerdo en esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi coinciden que la empresa no apoya en la superación educativa, lo cual, evidencia la falta de interés en el personal.

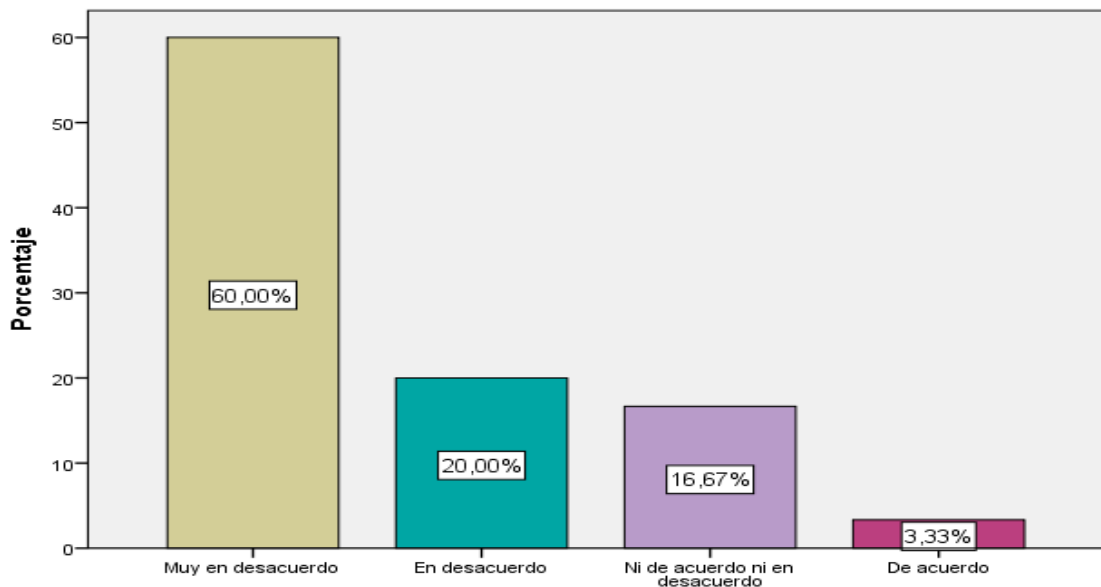
21. ¿La organización brinda incentivos empresa bonos como estrategia de motivación?

Tabla 32. Incentivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	18	60,0	60,0	60,0
En desacuerdo	6	20,0	20,0	80,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16,7	16,7	96,7
De acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 26. Incentivos



Fuente: Software SPSS

El 60% de los encuestados está muy en desacuerdo que la organización brinda incentivos empresa bonos como estrategia de motivación, así mismo, un 20% está en desacuerdo, por el contrario, un 16.67% está en desacuerdo en esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi coinciden que no se ofrecen incentivos ni reconocimientos, sean estos monetarios o verbales; por ello, es necesario que se establezca un plan de incentivos para motivar al personal.



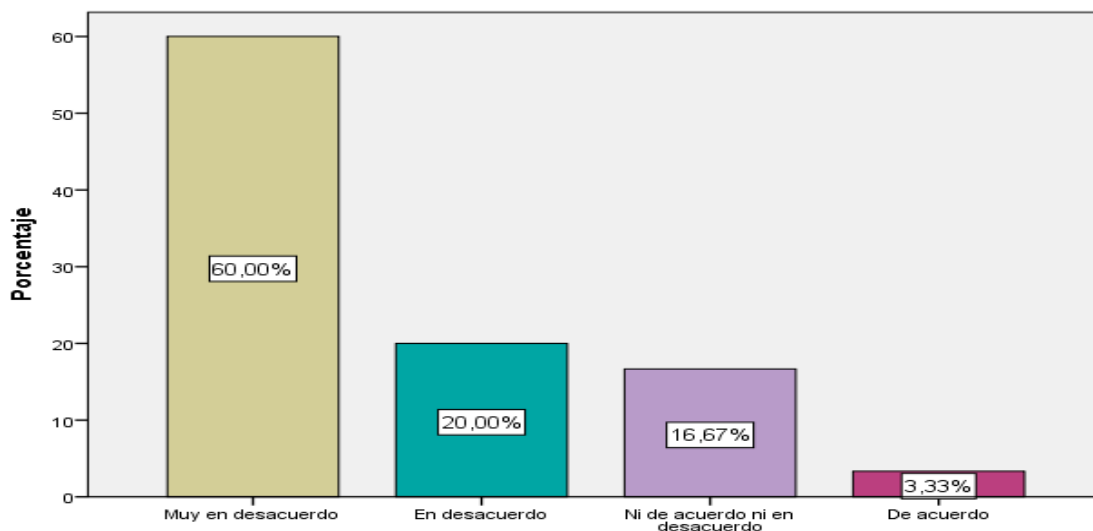
22. ¿En la empresa consideran las opiniones y referencias de los trabajadores?

Tabla 33. Opiniones y referencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	16	53,3	53,3	53,3
	En desacuerdo	5	16,7	16,7	70,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13,3	13,3	83,3
	De acuerdo	4	13,3	13,3	96,7
	Muy de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 27. Opiniones y referencias



Fuente: Software SPSS

El 60% de los encuestados está muy en desacuerdo que la empresa considera las opiniones y referencias de los trabajadores, así mismo, un 20% está en desacuerdo, por el contrario, un 16.67% está en desacuerdo en esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi requieren un apoyo del nivel directivo mediante reuniones activas para motivar al personal,

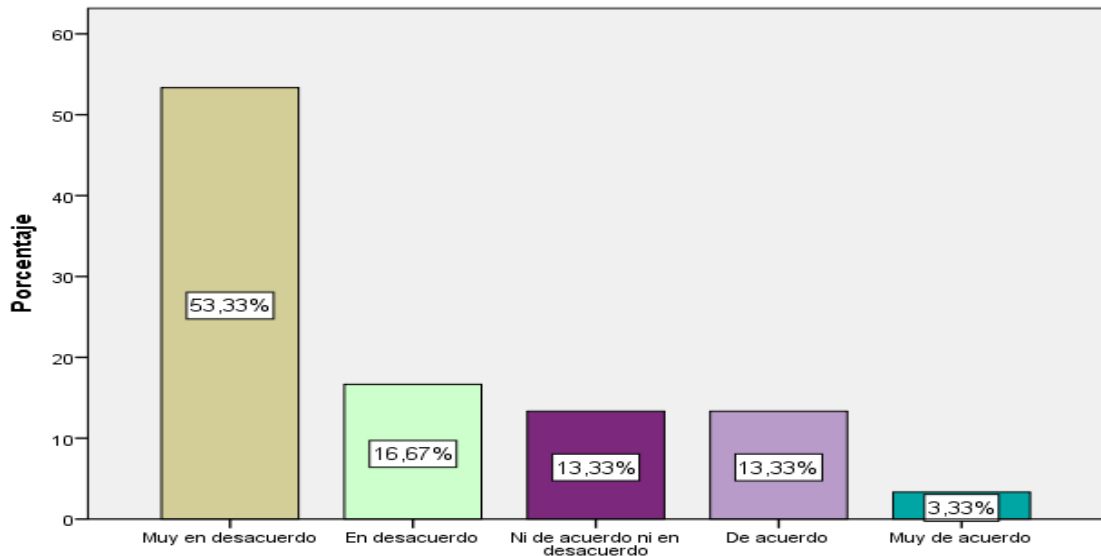
23. ¿Puede comunicarse y relacionarse fácilmente en su área de trabajo?

Tabla 34. Comunicación y relación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	14	46,7	46,7	46,7
	En desacuerdo	9	30,0	30,0	76,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	83,3
	De acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 28. Comunicación y relación



Fuente: Software SPSS

El 53.33% de los encuestados está muy en desacuerdo que la empresa puede comunicarse y relacionarse fácilmente en su área de trabajo, así mismo, un 16.67% está en desacuerdo, por el contrario, un 13.33% está indiferente y otro 13.33% están de acuerdo en esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi coinciden que no se comunican eficientemente, por lo cual, es necesario que se establezcan acciones orientadas a promover este aspecto en el personal.

## Dimensión Supervisión

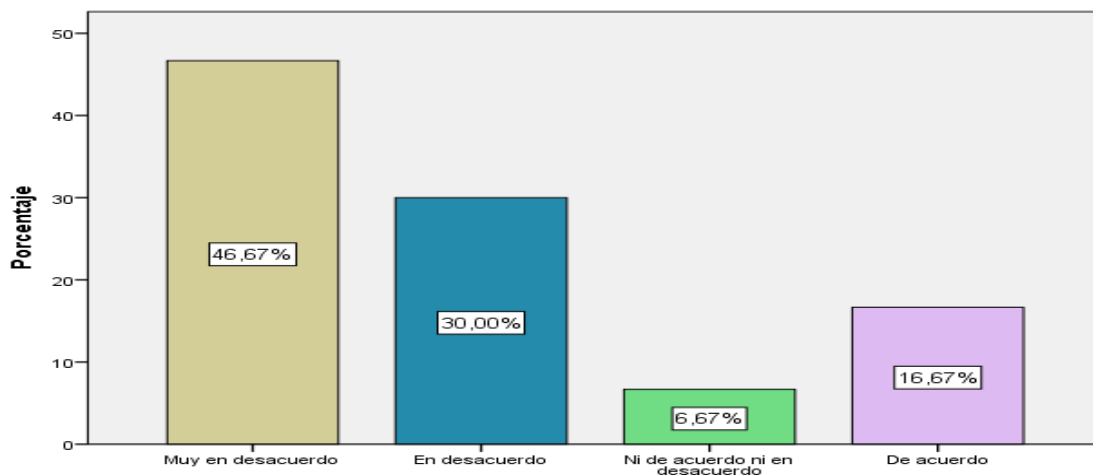
24. ¿El supervisor del área de trabajo muestra liderazgo ante los colaboradores?

Tabla 35. Supervisor

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
En desacuerdo	8	26,7	26,7	36,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,3	3,3	40,0
De acuerdo	18	60,0	60,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 29. Supervisor



Fuente: Software SPSS

El 46.67% de los encuestados está muy en desacuerdo que el supervisor del área de trabajo muestra liderazgo ante los colaboradores, así mismo, un 30% está en desacuerdo, por el contrario, un 6.67% está indiferente y otro 16.67% están de acuerdo en esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi coinciden que el liderazgo debe promoverse para garantizar el logro de los objetivos empresariales.

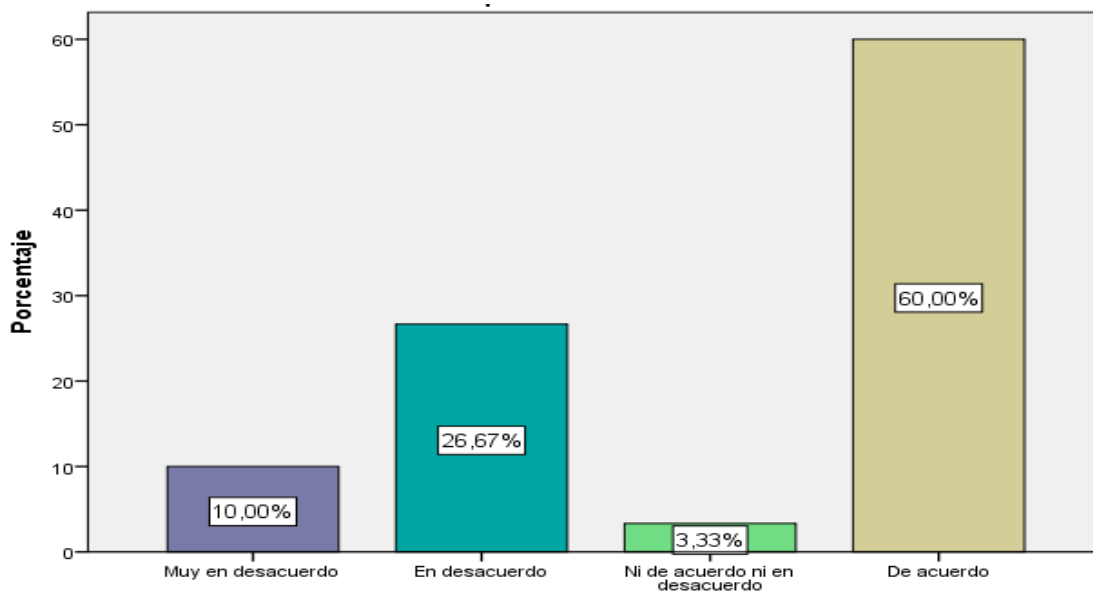
25. ¿Se establecen claramente los niveles jerárquicos en la empresa?

Tabla 36. Niveles jerárquicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	6	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	10	33,3	33,3	53,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13,3	13,3	66,7
	De acuerdo	7	23,3	23,3	90,0
	Muy de acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 30. Niveles jerárquicos



Fuente: Software SPSS

El 60% de los encuestados está de acuerdo que establecen claramente los niveles jerárquicos en la empresa, pero un 26.67% está en desacuerdo en esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi coinciden que los colaboradores saben a quienes se reportan y a quienes supervisan, pero, es necesario que le definan las actividades de cada uno de ellos.

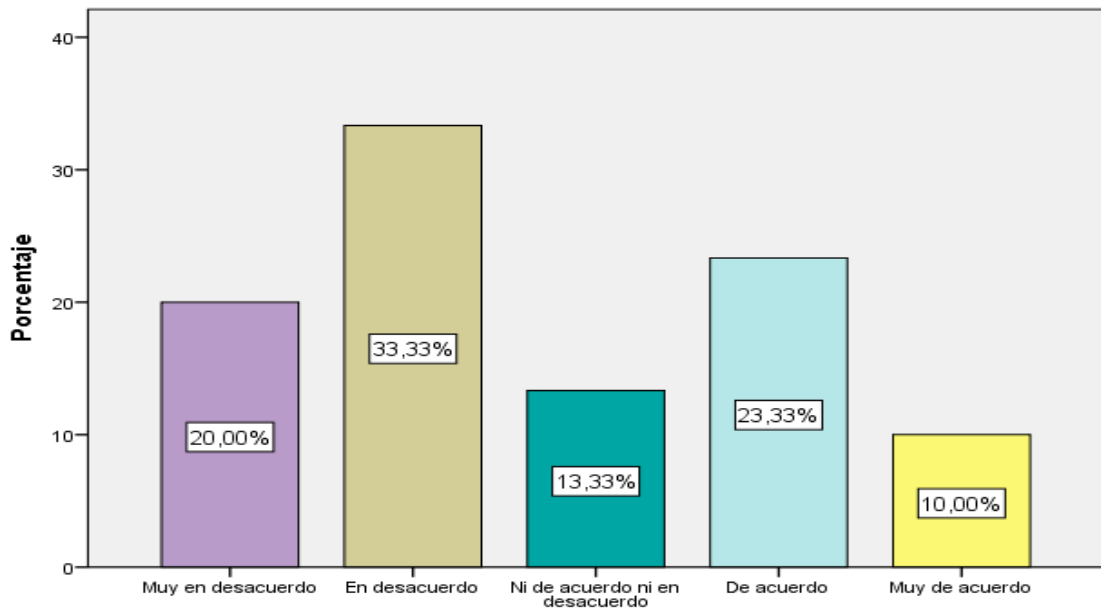
26. ¿Considera que los niveles jerárquicos están bien definidos?

Tabla 37. Niveles jerárquicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	11	36,7	36,7	36,7
En desacuerdo	12	40,0	40,0	76,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	86,7
De acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 31. Niveles jerárquicos



Fuente: Software SPSS

El 33.33% de los encuestados está en desacuerdo que los niveles jerárquicos están bien definidos, también un 20% está muy en desacuerdo; sin embargo, un 23.33% está de acuerdo en esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi coinciden que los niveles si se socializaron y bien definidos, pero es necesario que se definan los roles de cada cargo para evitar confusiones.

## VARIABLE DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES

### Dimensión Conocimiento de la labor

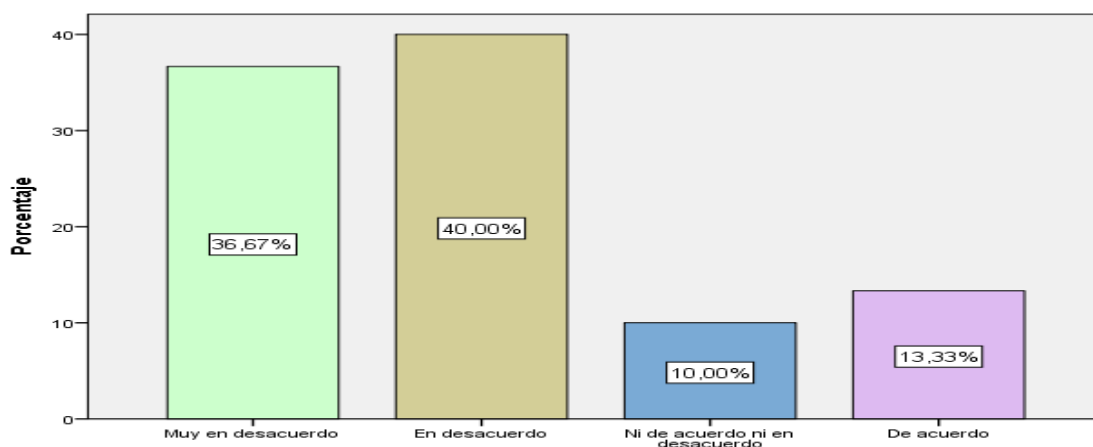
27. ¿Los directivos tienen los conocimientos necesarios para dirigir las áreas de trabajo a su cargo?

Tabla 38. Conocimientos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
En desacuerdo	6	20,0	20,0	26,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13,3	13,3	40,0
De acuerdo	17	56,7	56,7	96,7
Muy de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 32. Conocimientos



Fuente: Software SPSS

El 40% de los encuestados está en desacuerdo que los directivos tienen los conocimientos necesarios para dirigir las áreas de trabajo a su cargo, también un 36.67% está en desacuerdo; sin embargo, un 13.33% está de acuerdo en esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi coinciden que los directivos no tienen los conocimientos necesarios, lo cual evidencia que requieren capacitaciones o seminarios en diferentes aspectos de gestión interna.

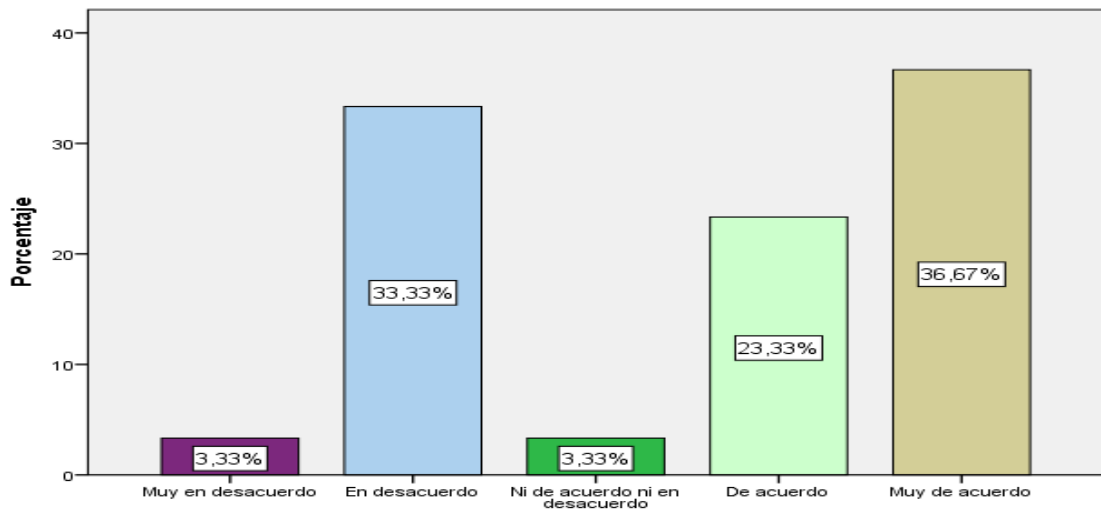
28. ¿Usted se encuentra adecuadamente capacitado para desempeñar su puesto?

Tabla 39. Capacitación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
En desacuerdo	10	33,3	33,3	36,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,3	3,3	40,0
De acuerdo	7	23,3	23,3	63,3
Muy de acuerdo	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 33. Capacitación



Fuente: Software SPSS

El 36.67% de los encuestados está muy de acuerdo que los colaboradores se encuentran adecuadamente capacitado para desempeñar su puesto, también un 36.67% está en desacuerdo; sin embargo, un 13.33% está de acuerdo en esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi coinciden que si están capacitados para ejecutar sus actividades diarias designadas, pero un buen porcentaje no lo está porque realiza actividades que no son parte de su cargo, lo cual, influye en la consecución de objetivos.

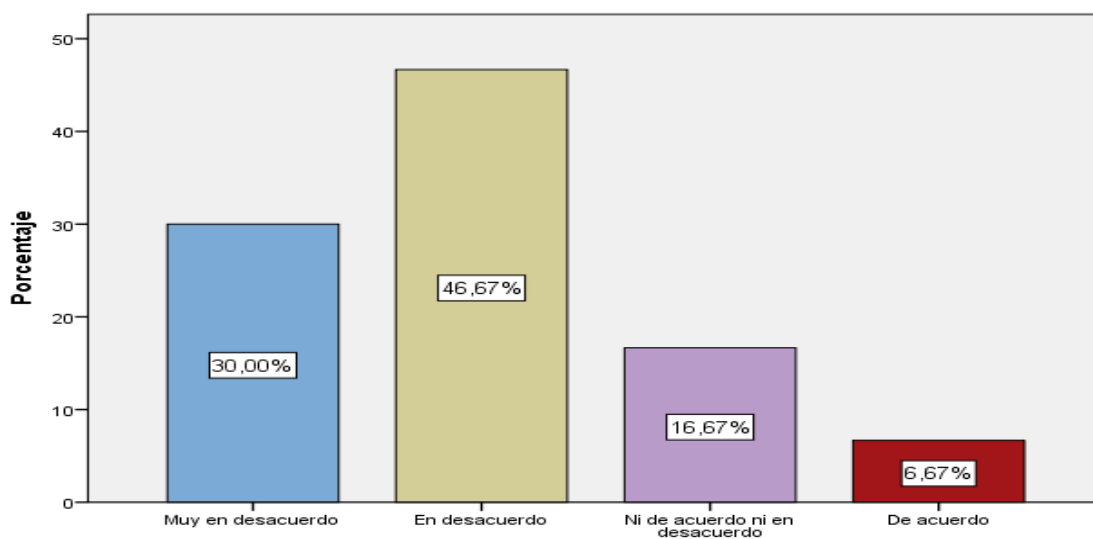
29. ¿La empresa suele medir constantemente su productividad mediante indicadores que reflejan su desempeño como colaborador?

Tabla 40. Productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	9	30,0	30,0	30,0
En desacuerdo	14	46,7	46,7	76,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16,7	16,7	93,3
De acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 34. Productividad



Fuente: Software SPSS

El 46.67% de los encuestados está en desacuerdo que la empresa suele medir constantemente su productividad mediante indicadores que reflejan su desempeño como colaborador, también un 30% está muy en desacuerdo; sin embargo, un 16.67% está de indiferente con esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi coinciden que no se mide ni evalúa la productividad, lo cual, se realiza solamente de forma empírica y por el número de ventas, siendo necesario especificar fórmulas para medir este factor.



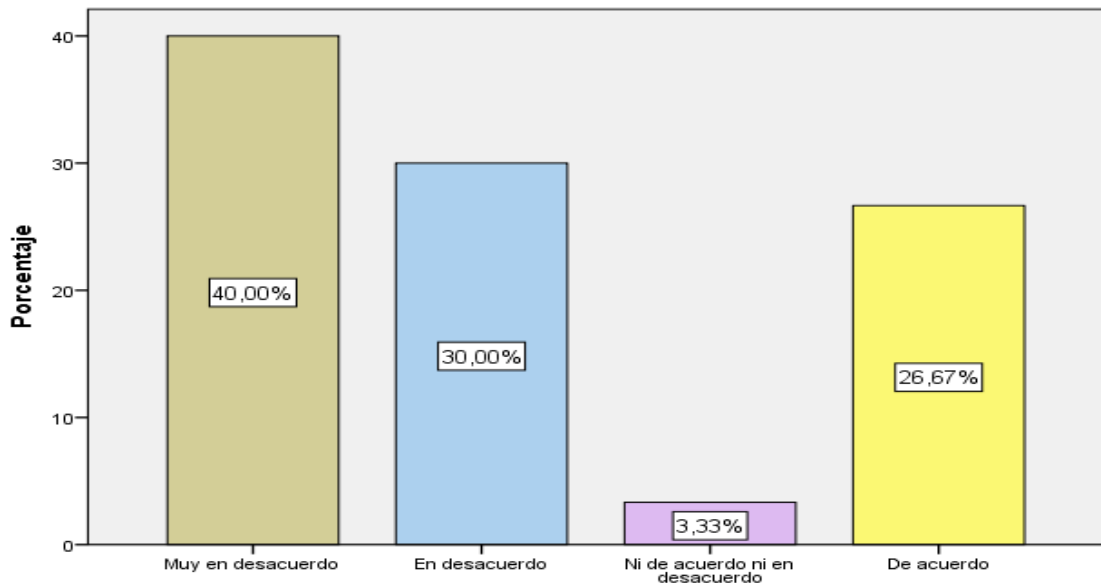
30. ¿La empresa brinda las facilidades necesarias para capacitar al personal en las áreas que requieran?

Tabla 41. Capacitación al personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	12	40,0	40,0	40,0
En desacuerdo	9	30,0	30,0	70,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,3	3,3	73,3
De acuerdo	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 35. Capacitación al personal



Fuente: Software SPSS

El 40% de los encuestados está muy en desacuerdo que la empresa brinda las facilidades necesarias para capacitar al personal en las áreas que requieran, también un 30% está en desacuerdo; sin embargo, un 26.67% está de acuerdo con esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi coinciden que es necesario capacitar a los colaboradores para que pongan en práctica sus conocimientos nuevos en sus actividades diarias en incrementar su desempeño laboral.

### Dimensión Trabajo en equipo

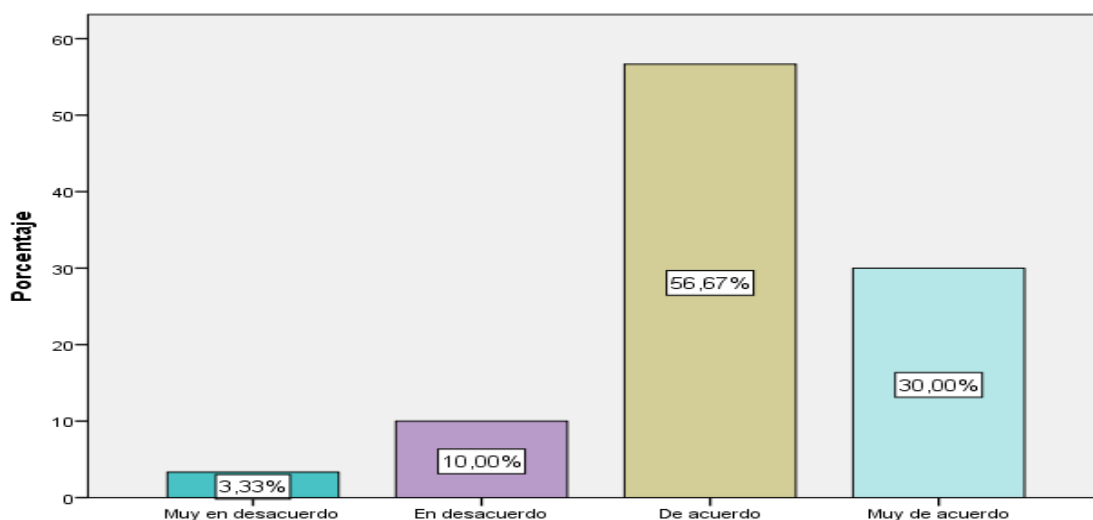
31. ¿Considera usted que tiene la habilidad de trabajar en equipo?

Tabla 42. Trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
En desacuerdo	3	10,0	10,0	13,3
De acuerdo	17	56,7	56,7	70,0
Muy de acuerdo	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 36. Trabajo en equipo



Fuente: Software SPSS

El 56.67% de los encuestados está de acuerdo que tienen la habilidad de trabajar en equipo, también un 30% está de acuerdo; sin embargo, un 10% está en desacuerdo con esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi coinciden que si pueden realizar actividades para cumplir con metas grupales, y al llevarse entre colaboradores se refleja en sus resultados de venta, por ejemplo, pero es necesario promover ese trabajo de equipo con los directivos.

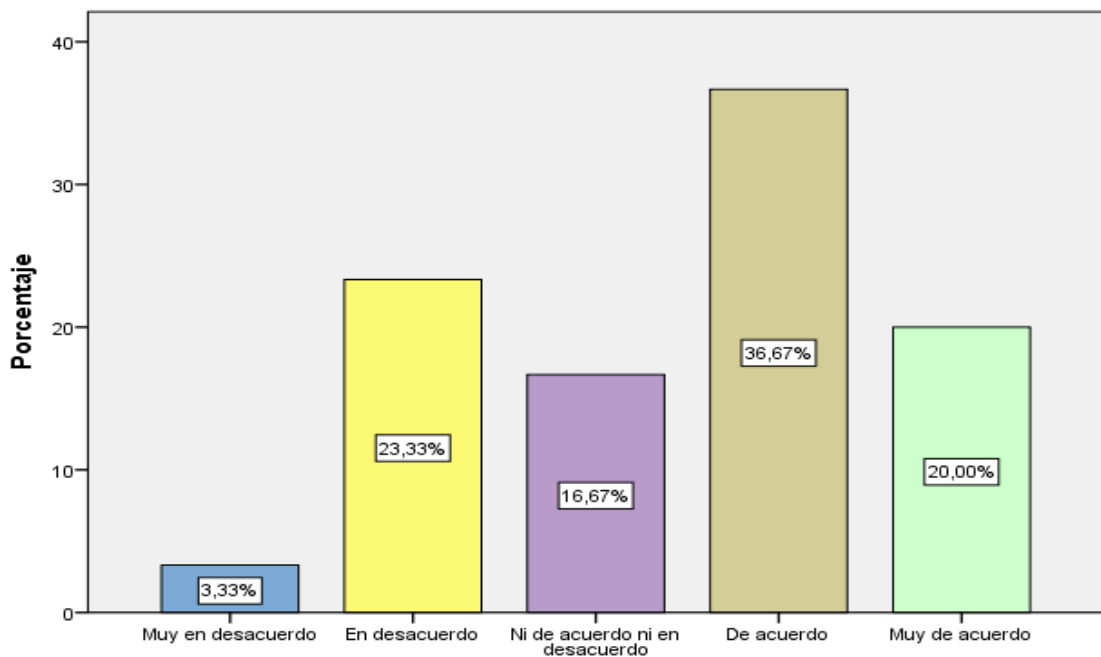
32. ¿Trabaja en equipo en la empresa?

Tabla 43. Trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
En desacuerdo	7	23,3	23,3	26,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16,7	16,7	43,3
De acuerdo	11	36,7	36,7	80,0
Muy de acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 37. Trabajo en equipo



Fuente: Software SPSS

El 36.67% de los encuestados está de acuerdo que trabaja en equipo en la empresa, también un 20% está muy de acuerdo; sin embargo, un 23.33% está en desacuerdo con esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi coinciden que sí trabajan en equipo y por ello sus ventas se han incrementado en los últimos meses, pero es necesario que se promueva este ambiente de trabajo con el nivel directivo, mediante acciones específicas.

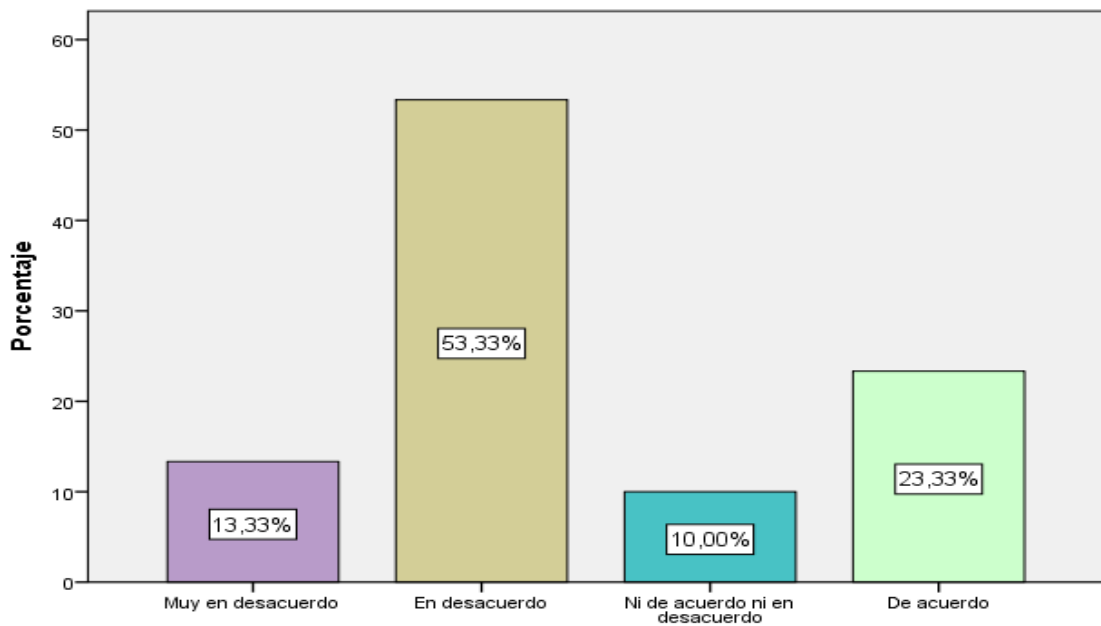
33. ¿El nivel directivo promueve el trabajo en equipo en la empresa?

Tabla 44. Promoción del trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
En desacuerdo	16	53,3	53,3	66,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	76,7
De acuerdo	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 38. Promoción del trabajo en equipo



Fuente: Software SPSS

El 53.33% de los encuestados está desacuerdo que el nivel directivo promueve el trabajo en equipo en la empresa, también un 23.33% está muy de acuerdo; sin embargo, un 13.33% está muy en desacuerdo con esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi coinciden que el nivel directivo necesita promover el trabajo en equipo para afianzar la relación de confianza con los mismos.

## Dimensión Calidad de trabajo

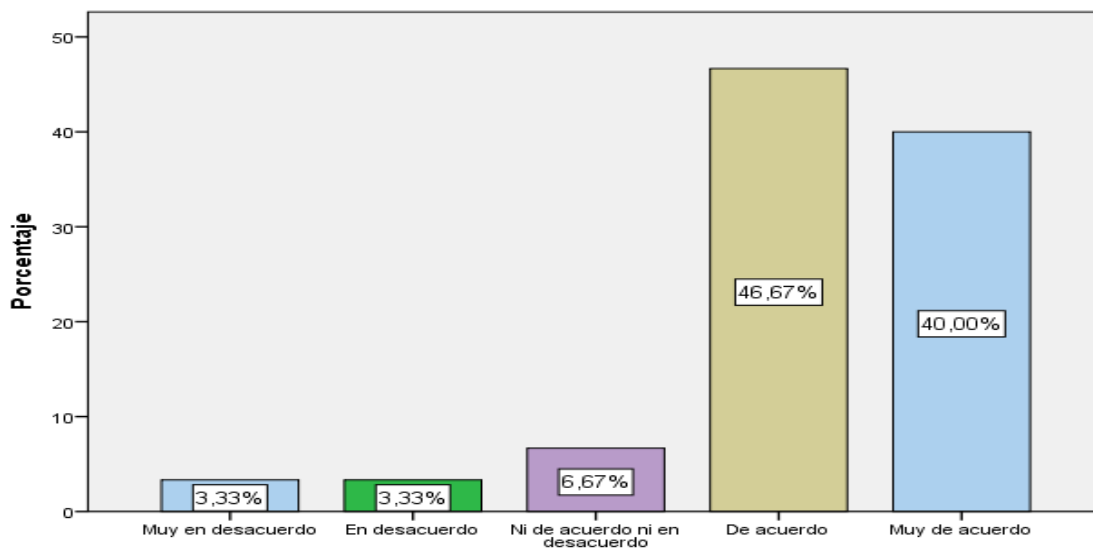
34. ¿Se esmera en realizar un trabajo de calidad y eficiente?

Tabla 45. Calidad y eficiencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
En desacuerdo	1	3,3	3,3	6,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	13,3
De acuerdo	14	46,7	46,7	60,0
Muy de acuerdo	12	40,0	40,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 39. Calidad y eficiencia



Fuente: Software SPSS

El 46.67% de los encuestados está de acuerdo que se esmeran en realizar un trabajo de calidad y eficiente, también un 40% está muy de acuerdo; sin embargo, un 6.67% se muestra indiferente con esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi coinciden que si se esmeran en realizar sus actividades diarias proactivamente y eficientemente.

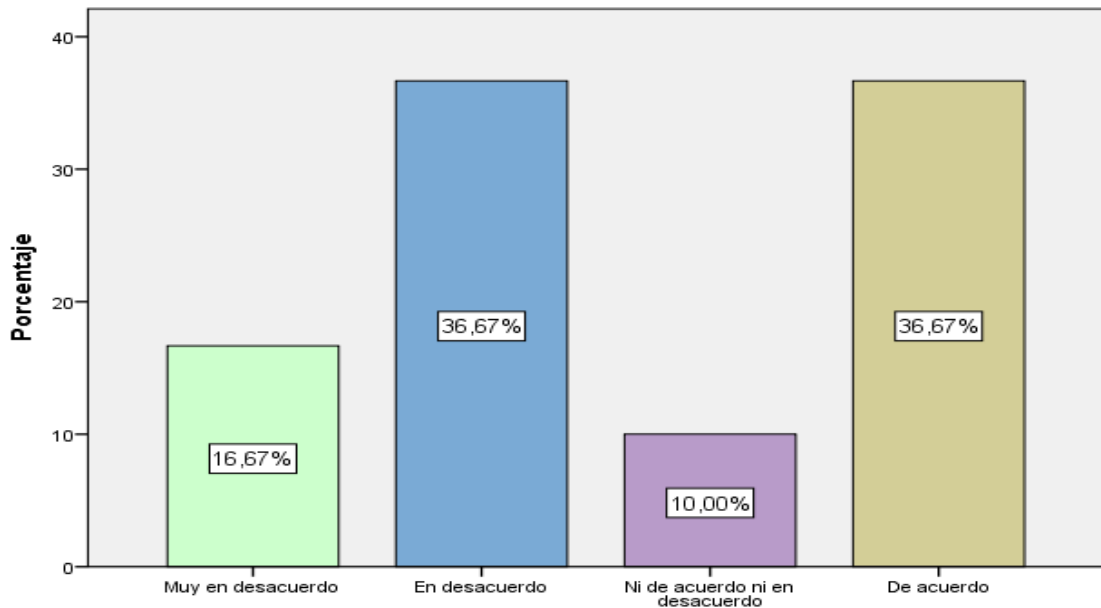
35. ¿Le han evaluado su desempeño en los últimos 6 meses?

Tabla 46. Evaluación del desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	5	16,7	16,7	16,7
En desacuerdo	11	36,7	36,7	53,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	63,3
De acuerdo	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 40. Evaluación del desempeño



Fuente: Software SPSS

El 36.67% de los encuestados está de acuerdo que han evaluado su desempeño en los últimos 6 meses, aunque lo han hecho de forma empírica; sin embargo, un 36.67% se muestra en desacuerdo con esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi coinciden que requieren una guía para incluir indicadores de evaluación del desempeño laboral para incrementar tanto la rentabilidad como la gestión interna y que permitan el establecimiento de acciones correctivas.

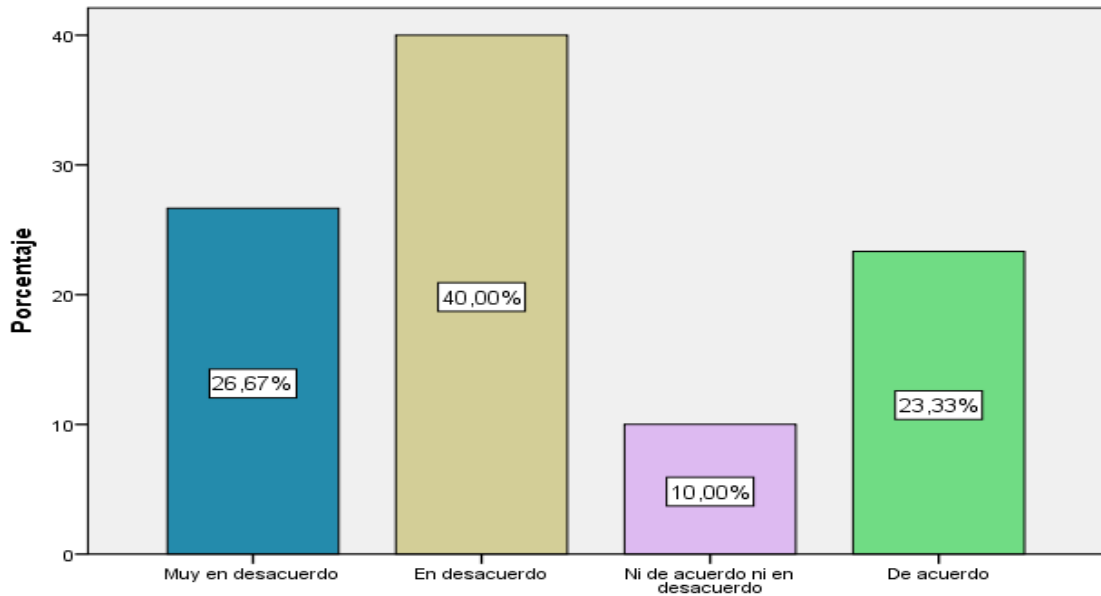
36. ¿Ha cumplido con los objetivos establecidos para su puesto de trabajo?

Tabla 47. Cumplimiento de los objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	8	26,7	26,7	26,7
En desacuerdo	12	40,0	40,0	66,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	76,7
De acuerdo	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 41. Cumplimiento de los objetivos



Fuente: Software SPSS

El 40% de los encuestados está en desacuerdo que ha cumplido con los objetivos establecidos para su puesto de trabajo, puesto que en su mayoría no se socializan dichos objetivos o metas, similarmente un 26.67% está en desacuerdo; sin embargo, un 23.33% se muestra de acuerdo con esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi coinciden que requieren una socialización tanto de los objetivos, como de la misión, visión y políticas, que no se realizan eficientemente.

## Dimensión Responsabilidad

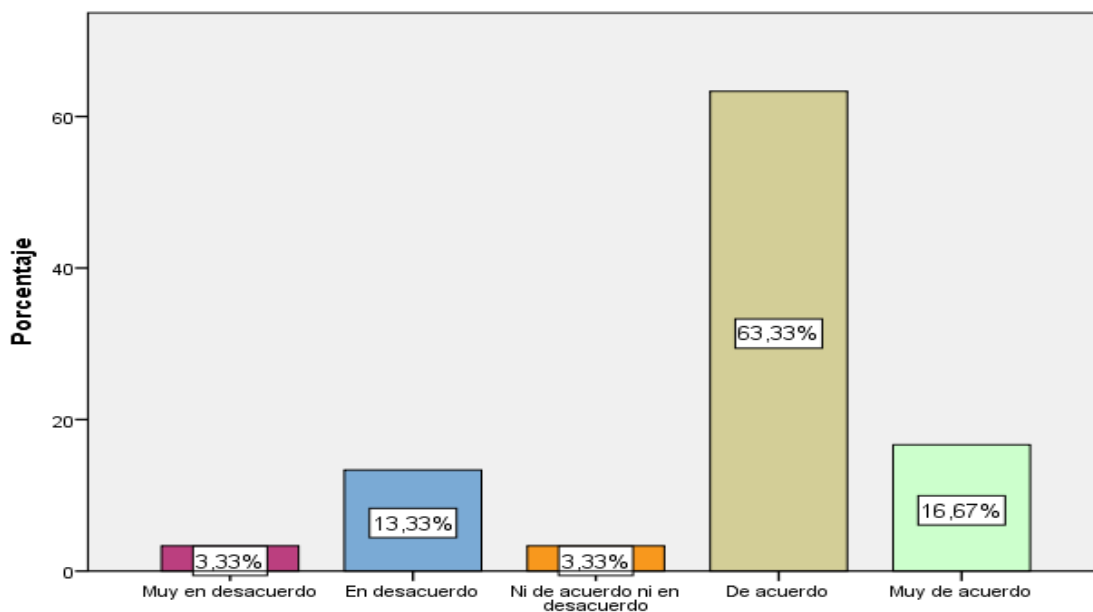
37. ¿Cuándo le encomiendan una actividad, suele realizarlo antes del tiempo establecido?

Tabla 48. Cumplimiento de actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
En desacuerdo	4	13,3	13,3	16,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,3	3,3	20,0
De acuerdo	19	63,3	63,3	83,3
Muy de acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 42. Cumplimiento de actividades



Fuente: Software SPSS

El 63.33% de los encuestados está de acuerdo que cuando le encomiendan una actividad, suele realizarlo antes del tiempo establecido, similarmente un 16.67% está muy de acuerdo; sin embargo, un 13.33% se muestra en desacuerdo con esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi coinciden que si cumplen a cabalidad con sus actividades, lo cual es un aspecto de vital importancia para lograr los objetivos de la organización.



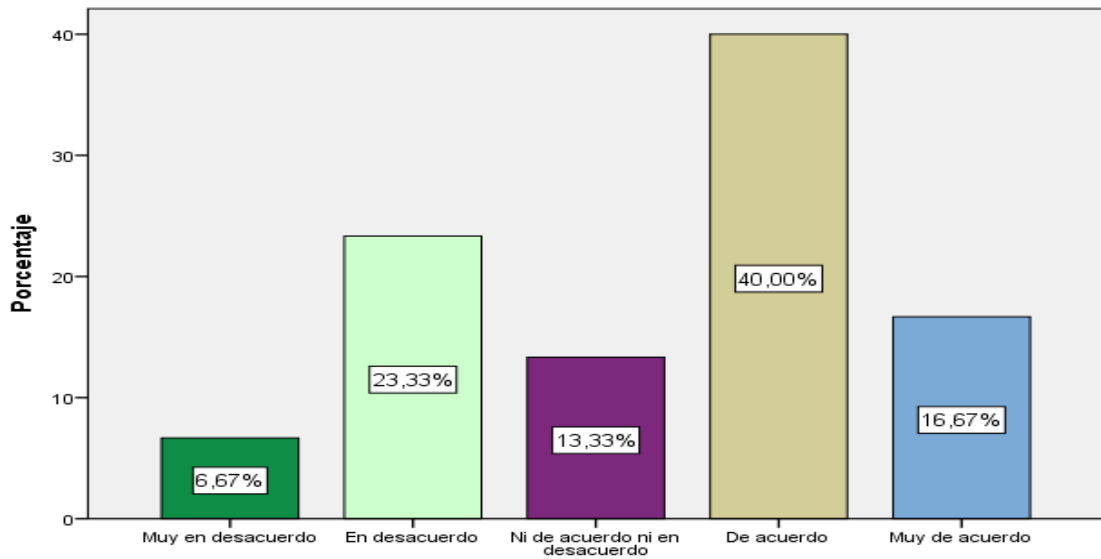
38. ¿Considera usted que tiene la habilidad de manejar el estrés laboral?

Tabla 49. Manejo de estrés laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	7	23,3	23,3	30,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13,3	13,3	43,3
	De acuerdo	12	40,0	40,0	83,3
	Muy de acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 43. Manejo de estrés laboral



Fuente: Software SPSS

El 40% de los encuestados está de acuerdo que considera usted que tiene la habilidad de manejar el estrés laboral, similarmente un 16.67% está muy de acuerdo; sin embargo, un 23.33% se muestra en desacuerdo con esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi coinciden que si manejan el estrés, pero necesitan un plan de actividades y políticas internas para minimizarlas y manejarlas apropiadamente.

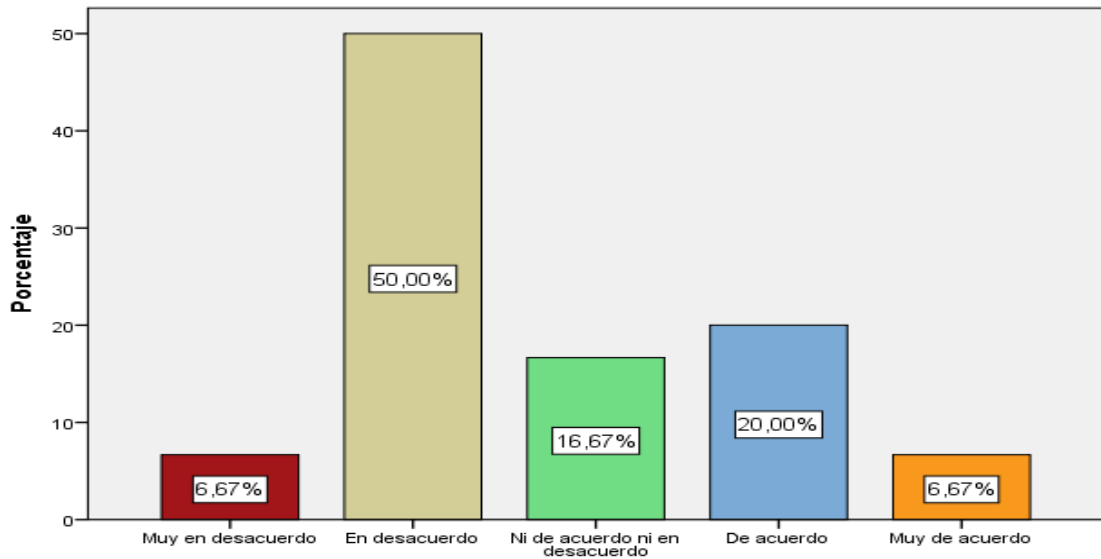
39. ¿La toma de decisiones y acciones correctivas lo hace acertadamente?

Tabla 50. Toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	15	50,0	50,0	56,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16,7	16,7	73,3
	De acuerdo	6	20,0	20,0	93,3
	Muy de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 44. Toma de decisiones



Fuente: Software SPSS

El 50% de los encuestados estuvo en desacuerdo que considera usted que la toma de decisiones y acciones correctivas lo hacen los colaboradores acertadamente, pero, un 20% está muy de acuerdo y un 16.67% se muestra indiferente con esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi coinciden que la toma de decisiones si lo realizan de forma meticulosa, y gracias a la libertad que tienen, pueden asumir sus responsabilidades acertadamente.

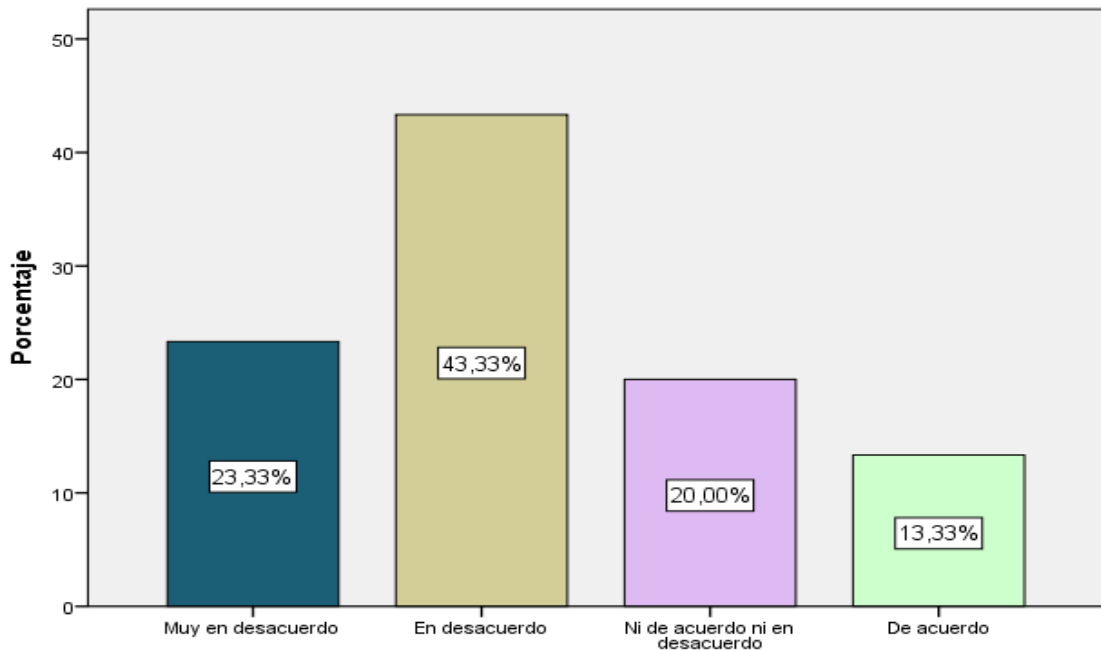
40. ¿Involucra a su equipo de trabajo en la toma de decisiones?

Tabla 51. Equipo de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	En desacuerdo	13	43,3	43,3	66,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	20,0	20,0	86,7
	De acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 45. Equipo de trabajo



Fuente: Software SPSS

El 43.33% de los encuestados estuvo en desacuerdo que involucra a su equipo de trabajo en la toma de decisiones y un 23.33% está muy en desacuerdo, adicionalmente, un 20% se muestra indiferente con esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi requieren acciones para promover el trabajo en equipo, que, a pesar de mostrar un verdadero trabajo cooperativo entre colaboradores, hace falta promoverlo con los directivos.

## Dimensión Trabajo bajo presión

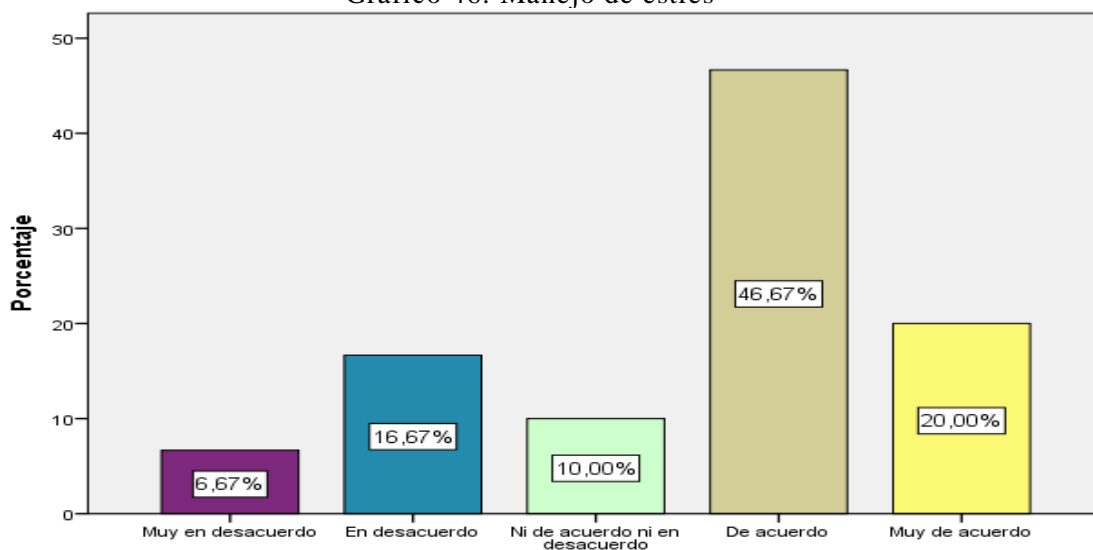
41. ¿Ha logrado mantener la calma en situaciones de estrés?

Tabla 52. Manejo de estrés

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
En desacuerdo	5	16,7	16,7	23,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	33,3
De acuerdo	14	46,7	46,7	80,0
Muy de acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 46. Manejo de estrés



Fuente: Software SPSS

El 46.67% de los encuestados estuvo de acuerdo que ha logrado mantener la calma en situaciones de estrés y un 20% está muy de acuerdo, sin embargo, un 16.67% se muestra en desacuerdo con esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi manejan adecuadamente su nivel de estrés, pero si requieren un apoyo para minimizarlo y que no desencadene en problemas de salud.

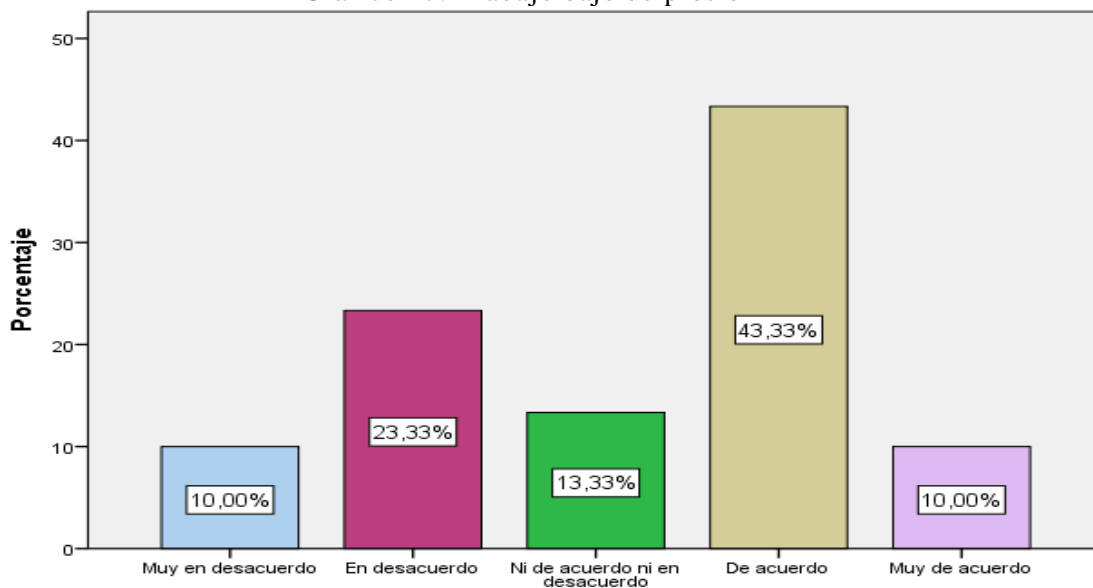
42. ¿El trabajo bajo presión influye en su desempeño laboral?

Tabla 53. Trabajo bajo de presión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
En desacuerdo	7	23,3	23,3	33,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13,3	13,3	46,7
De acuerdo	13	43,3	43,3	90,0
Muy de acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 47. Trabajo bajo de presión



Fuente: Software SPSS

El 43.33% de los encuestados estuvo de acuerdo que si trabaja bajo presión influye en su desempeño laboral y un 10% está muy de acuerdo, sin embargo, un 23.33% se muestra en desacuerdo con esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi si trabaja bajo presión por el cumplimiento de pedidos y el número excesivo de productos y el tiempo mínimo de entrega.

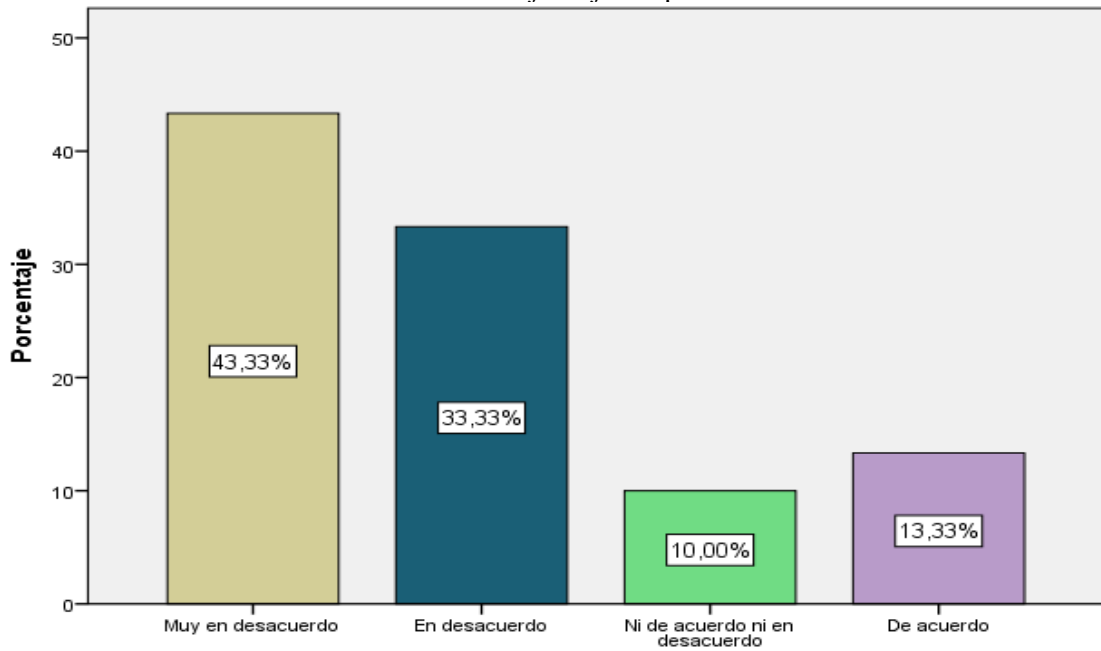
43. ¿La empresa maneja algún tipo de estrategia para mitigar el estrés por el trabajo bajo presión?

Tabla 54. Tipo de estrategia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	13	43,3	43,3	43,3
En desacuerdo	10	33,3	33,3	76,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	86,7
De acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Gráfico 48. Trabajo bajo de presión



Fuente: Software SPSS

El 43.33% de los encuestados estuvo muy en desacuerdo que la empresa maneja algún tipo de estrategia para mitigar el estrés por el trabajo bajo presión y un 33.33% está muy en desacuerdo, sin embargo, un 13.33% se muestra de acuerdo con esta aseveración. En ese sentido, la mayor parte de los colaboradores de la empresa Texcodi consideran esencial que se incorpore acciones para minimizar al máximo el estrés laboral.

### 3.2. Tratamiento estadístico

Para, establecer la influencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa TEXCODI se establecieron las hipótesis de estudio que se detallan a continuación:

**H0**= El clima laboral no influye significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa TEXCODI.

**H1**= El clima laboral sí influye significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa TEXCODI.

En ese sentido, en la tabla 55 se analiza la significancia bilateral o valor de p que reconoce dos situaciones: Si  $p < 0.05$  se rechaza H0 o bien Si  $p \geq 0.05$  se acepta H1. En consecuencia, se muestra un coeficiente de correlación de Spearman de 0.995 a un nivel de significancia de 0.000, asumiéndose la hipótesis alternativa o H1, donde, el clima laboral sí influye significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa TEXCODI.

Tabla 55. Correlaciones

			CLIMA LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA	Coeficiente de correlación	1,000	,995
	LABORAL	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	DESEMPEÑO	Coeficiente de correlación	,995	1,000
	LABORAL	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Software SPSS

A partir de la recolección de información realizada en el capítulo anterior y posteriormente analizada, es pertinente desglosar cada uno de los factores de incidencia del clima laboral que influyen en el desempeño de los colaboradores de la empresa TEXCODI mediante las correlaciones por Spearman de cada dimensión, como se muestra en la tabla 56.

Tabla 56. Correlaciones

Correlaciones

			AUTORREALIZACION	COMUNICACION	CONDICIONES LABORALES	INVOLUCRAMIENTO LABORAL	SUPERVISION	CONOCIMIENTO LABOR	TRABAJO EQUIPO	CALIDAD TRABAJO	RESPONSABILIDAD	TRABAJO PRESION
Rho de Spearman	AUTORREALIZACION	Coefficiente de correlación	1,000	,809*	,214	,297	,082	,149	-,133	-,067	-,036	-,013
		Sig. (bilateral)	.	,025	,256	,111	,668	,433	,482	,724	,851	,946
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	COMUNICACION	Coefficiente de correlación	,809*	1,000	,403*	,401*	,323	,433*	,206	,124	,275	-,065
		Sig. (bilateral)	,025	.	,027	,028	,081	,017	,275	,513	,142	,731
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	CONDICIONES LABORALES	Coefficiente de correlación	,214	,403*	1,000	,524**	,472**	,334	,817	,064	,097	-,148
	Sig. (bilateral)	,256	,027	.	,003	,008	,072	,930	,737	,609	,435	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
INVOLUCRAMIENTO LABORAL	Coefficiente de correlación	,297	,401*	,524**	1,000	,493**	,468**	,198	,279	,158	,279	
	Sig. (bilateral)	,111	,028	,003	.	,006	,009	,295	,135	,405	,135	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
SUPERVISION	Coefficiente de correlación	,082	,323	,472**	,493**	1,000	,651**	,470**	,348	,480**	,044	
	Sig. (bilateral)	,668	,081	,008	,006	.	,000	,009	,060	,007	,818	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
CONOCIMIENTO LABOR	Coefficiente de correlación	,149	,433*	,334	,468**	,651**	1,000	,270	,195	,421*	,825	
	Sig. (bilateral)	,433	,017	,072	,009	,000	.	,149	,302	,021	,896	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	



TRABAJO EQUIPO	Coefficiente de correlación	-,133	,206	,817	,198	,470**	,270	1,000	,413*	,768**	,541**
	Sig. (bilateral)	,482	,275	,930	,295	,009	,149	.	,023	,000	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CALIDAD TRABAJO	Coefficiente de correlación	-,067	,124	,064	,279	,348	,195	,413*	1,000	,443*	,427*
	Sig. (bilateral)	,724	,513	,737	,135	,060	,302	,023	.	,014	,019
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RESPONSA BILIDAD	Coefficiente de correlación	-,036	,275	,097	,158	,480**	,421*	,768**	,443*	1,000	,440*
	Sig. (bilateral)	,851	,142	,609	,405	,007	,021	,000	,014	.	,015
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TRABAJO PRESION	Coefficiente de correlación	-,013	-,065	-,148	,279	,044	,825	,541**	,427*	,440*	1,000
	Sig. (bilateral)	,946	,731	,435	,135	,818	,896	,002	,019	,015	.
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

\*\*.. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Software SPSS

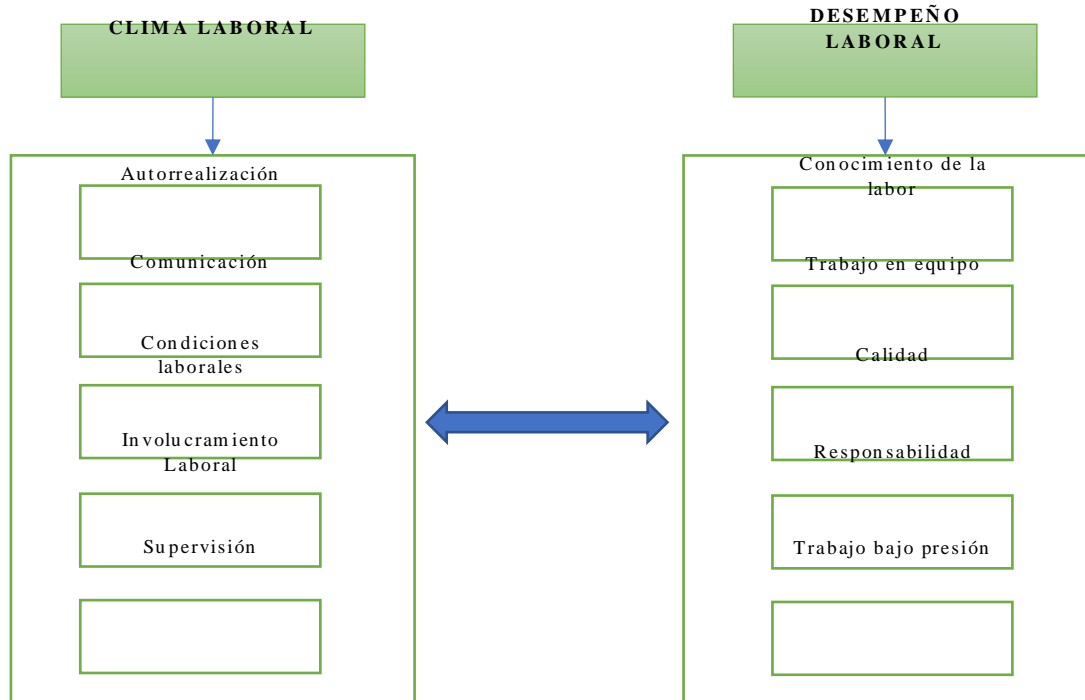
En la tabla 55, se desglosan las dimensiones más destacadas del clima laboral que influyen en el desempeño de los colaboradores de la empresa TEXCODI, los cuales son: comunicación (0.809) puesto que no existen procesos óptimos entre el nivel directivo y el operativo o administrativo; así mismo, el trabajo en equipo y las condiciones laborales (0.817) puesto que igualmente no existe una buena relación de trabajo cooperativo entre jefes y colaboradores, de forma similar, es necesario la mejora de las condiciones y políticas interna para que se desarrollen adecuadamente.

Por otro lado, los conocimientos (0.825) son de vital importancia y se requiere capacitaciones no solo a nivel directivo que la falencia más grande, sino también a los colaboradores. También, la responsabilidad y el trabajo en equipo (0.768) que involucran aspectos de cumplimiento de los objetivos y trabajo cooperativo con todo el personal.

### **3.3. Acciones de mejora del clima laboral para un óptimo desempeño de los colaboradores en la empresa Texcodi.**

A continuación, se presenta en la ilustración 5 las dimensiones del clima laboral y del desempeño laboral, en las cuales posteriormente se explicarán las acciones de mejora enfocadas a la empresa Texcodi.

Ilustración 5. Dimensiones del Clima laboral y del Desempeño laboral



Fuente: Software SPSS

## Clima Laboral

### Dimensión Autorrealización

- Realizar reuniones periódicas con el jefe de personal para recabar información sobre las aspiraciones tanto personales como laborales de los colaboradores.
- Promover la fidelización de los colaboradores mediante la realización de incentivos y reconocimientos que apoyan en la motivación del personal. Por ejemplo: entrega de bonificaciones por cumplimiento de metas de ventas, reconocimientos por los cumpleaños, reconocimientos por el número de años de laborar en la empresa.
- Oportunidad de ascender de puestos dependiendo de los conocimientos y experiencia y desempeño laboral en la empresa.
- Capacitaciones tanto a los directivos en temas de gestión empresarial, como a los colaboradores en temas de técnicas de venta, atención al cliente, comercialización y manejo de herramientas tecnológicas.
- Reuniones periódicas para integrar al personal en las decisiones empresariales.

- Realización de matinés o socializaciones con todo el equipo para promover el buen clima laboral.

#### **Dimensión Comunicación**

- Realización de reuniones mensuales con los jefes de cada departamento para la verificación del cumplimiento de los objetivos y metas empresariales.
- Definición de las herramientas de comunicación interna por ejemplo Quipux.

#### **Dimensión Condiciones laborales**

- Revisión de los niveles jerárquicos y socialización de los mismos.
- Definición de los roles y actividades de cada colaborador para evitar errores en las actividades designadas.
- Cumplimiento de todos los aspectos legales en cuanto a pagos de sueldo, salarios y bonificaciones de ley.

#### **Dimensión Involucramiento Laboral**

- Inclusión del personal en las decisiones relacionadas al proceso de trabajo, gestión interna y administrativa.
- Recepción de sugerencias de los colaboradores para la mejora del ambiente laboral.

#### **Dimensión Supervisión**

- Promover cursos de motivación y liderazgo positivo en los niveles directivos.
- Establecer directrices de accionar en casos puntuales de riñas o malos entendidos entre compañeros de trabajo.

### **Desempeño Laboral**

#### **Dimensión Conocimiento de la labor**

- Implementación de capacitaciones enfocadas a los directivos sobre la gestión interna de la empresa.
- Realización de seminarios y cursos para el personal en las diferentes áreas departamentales, así como, cursos de actualización de conocimientos en cuanto al manejo de las maquinarias y otros equipos.

### **Dimensión Trabajo en equipo**

- Implementación de herramientas para gestión de tareas, como Microsoft Planner, Dropbox, Bitrix, u otros.
- Delegar funciones y brindar confianza a los colaboradores.
- Crear un ambiente proactivo y de colaboración.
- Promover el diálogo entre colaboradores y directivos.

### **Dimensión Calidad**

- Promover la evaluación del personal, mediante la aplicación de pruebas después de las capacitaciones, cursos o seminarios, así como, evaluar la productividad, eficiencia, eficacia y efectividad.
- Realizar seguimientos frecuentes al personal nuevo para evaluar su desempeño.

### **Dimensión Responsabilidad**

- Realización de informes mensuales con el cumplimiento de las actividades diarias, así como, los resultados obtenidos.
- Implementación de herramientas de monitoreo de actividades laborales, como Bitrix.

### **Dimensión Trabajo bajo presión**

- Implementación de un sistema de trabajo, donde contemplen espacios de distracción de máximo 10 minutos, para continuar con las horas laborales. De esta forma se promueve la interacción entre el personal y la saturación tanto física como mental de cada uno de ellos.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1. CONCLUSIONES**

El análisis de los factores determinantes del clima laboral que influyen en el desempeño de los colaboradores de la empresa TEXCODI, permitió determinar que el clima laboral en cualquier empresa u organización apoya en ofrecer un buen ambiente para desarrollar sus actividades diarias que incrementen la productividad, la rentabilidad y el desempeño en el trabajo.

La fundamentación teórica sobre los factores determinantes del clima laboral que influyen en el desempeño de los colaboradores de la empresa TEXCODI, permitió destacar que, si el clima laboral es desagradable, puede tener un impacto negativo en el desempeño del negocio, lo que resulta en una reducción de la producción. El clima organizacional se refiere a los valores, normas, actitudes y sentimientos de las personas acerca de la organización a la que pertenecen.

El diagnóstico de la situación actual de la empresa referente al clima laboral conllevó a destacar que dentro de los factores que más resaltan y que influyen en el desempeño de los colaboradores de la empresa TEXCODI son: la comunicación, el trabajo en equipo, las condiciones laborales, el trabajo bajo presión y la responsabilidad. Donde en su mayoría el nivel directivo no promueve la motivación del personal, lo cual conlleva a un bajo rendimiento laboral y donde la comunicación entre el personal tiene falencias.

El clima laboral sí influye significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa TEXCODI con un resultado de 0.995 y donde se resaltan los siguientes factores: la comunicación (0.809), el trabajo en equipo y las condiciones laborales (0.817), los conocimientos (0.825) y el trabajo en equipo (0.768).

## **4.2. RECOMENDACIONES**

Las empresas deben buscar promover un buen clima laboral, mediante diferentes acciones que velen por su bienestar, tanto personal, familiar, profesional y laboral. Donde, es necesario que las empresas ofrezcan beneficios que al colaborador le atraiga y logre retenerlo y fidelizarlo a la marca.

El nivel directivo debe preocuparse por la motivación del personal, escucharlos y tratar de lograr un buen ambiente de trabajo. Para ello, es pertinente que, se socialicen todos los planes de trabajo, así como la información fundamental de la marca, como la misión, visión y objetivos, para que todos trabajen y unan esfuerzos en común por lograr lo establecido.

El nivel directivo debe promover tanto la comunicación, como el trabajo en equipo para que todos y cada uno de los esfuerzos logren encaminarse a la meta empresarial. Además, debe implementar un sistema de bonificaciones o reconocimientos para promover la motivación entre el personal, con la finalidad de que se sientan parte de la marca y se fomente el sentido de pertenencia a la misma.

Además, es necesario que se implementen acciones para evaluar el desempeño de los colaboradores, así como, su frecuente capacitación para que los conocimientos adquiridos o actualizados se potencien y se pongan en práctica en la empresa. De esta forma se logrará una competitividad en el mercado al tener profesionales de alto nivel y que estén motivados.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aldaz, M. A., Castro, M. N., & Fajardo, M. C. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 1382-1393. Obtenido de [https://doi.org/10.37811/cl\\_1382-1393](https://doi.org/10.37811/cl_1382-1393).
- Alemán, G. (2019). Clima laboral y Evaluación del Desempeño a Jefes de área en Hospitales del MINSA, Región Arequipa, 2017. *Veritas*, 20(1), 45-49.
- Angarita, E. J., & Manzano, O. (2021). El papel del liderazgo en la configuración del clima organizacional, elemento de desarrollo en el sector solidario. *Dictamen Libre*, 73-89.
- Arévalo, J. G., Cabel, J. D., Ishuiza, R., & Flores, K. (2022). Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de las instituciones educativas de la provincia del Dorado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 1757-1778. Obtenido de [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2695](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2695)
- Badillo, L. (2016). Motivaciones y actividades empresariales de los emprendedores en Tungurahua. *Revista de Coyuntura*, 3, 12-15. Obtenido de <https://fca.uta.edu.ec/v3.2/servicios/observatorio/revistas/revista3.pdf>
- Bagur, S., Rosselló, M., Paz, B., & Verger, S. (2021). El enfoque integrador de la metodología mixta en la investigación educativa. *RELIEVE. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 27(1), 53.
- Barboza, S., Rivera, R., & Peralta, Y. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en el hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén. *Pakamuros*, 9(1), 92-101.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Valor Agregado*, 7(1), 54-60.  
doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bendezú, K. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada. *Investigación Valdizana*, 14(1), 22-28.
- Bernal, I., Pedraza, N., & Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>



- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
- Cable, M., & Bruzón, M. (2021). Propuesta de acciones para fortalecer el sistema de evaluación del desempeño de los cuadros del primer nivel de dirección, basado en competencias laborales, en la empresa de cigarros "Lázaro Peña de Holguín. *10ma Conferencia Científica Internacional* (págs. 14-24). Cuba: Universidad de Holguín.
- Calcina, Y. (2013). El clima institucional y su incidencia en el desempeño laboral de los docentes de la facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano y Facultad de Ciencias de la Educación Universidad Anida Nestor Cáceres Velásquez. *Comunicación*, 1(1), 22-29.
- Castagnola, V., Castagnola, G., & Castagnola, A. (2020). La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú. *Journal of business and entrepreneurial studies: JBES*, 80-89.
- Castro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 684-703.
- Chagray, N., Ramos, S., & Neri, A. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 21-29.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc-Graw Hill.
- Cubas, N., Gonzales, L., Díaz, M., Polo, B., & Cruz, R. (2022). Gestión del talento humano y desempeño laboral en los trabajadores administrativos, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza-Amazonas. *Pakamuros*, 10(2), 56 - 68.
- Culma, B., Londoño, D., García, Y., & Tabares, D. (2020). La Cultura y el Clima de las Organizaciones en Época del Confinamiento a Causa del Covid-19. *Conocimiento, Investigación y Educación*, 47-53. Obtenido de [http://revistas.unipamplona.edu.co/ojs\\_viceinves/index.php/CIE/article/view/4085](http://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/CIE/article/view/4085)

- Del Río, J., Acosta, R., Santis, M., & Machado, J. (2022). El efecto mediador de la innovación entre la gestión del talento humano y el desempeño organizacional. *Información tecnológica*, 33(2), 13-20.
- Enríquez, M., & Calderón, J. (2017). El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador. *Podium*(1), 131-143. Obtenido de <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/77/76>
- Fernández, M., Lazo, K., & Guevara, M. (2020). Gestión de Talento Humano en las Mipymes familiares de la provincia del Azuay. *Notas de Economía, Análisis de Coyuntura de la Carrera de Economía de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca*(48), 1-7.
- Goicochea, Z. (2018). El clima organizacional y el desempeño laboral del área de recursos humanos, caso: outsourcing internacional. *Global Business Administration Journal*, 2(2), 73-86. Obtenido de [https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global\\_Business/article/view/1566/2240](https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global_Business/article/view/1566/2240)
- González, J., Ramirez, R., Teófilo, N., & Palomino, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1157.
- González, D., & Morales, D. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas. *Digital Publisher CEIT*, 5(5), 79-93. Obtenido de <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5.245>
- Hekis, S., & Medeiros, O. (2013). Herramientas de benchmarking como diferencial competitivo em. *Holos*, III, 51-66. doi:ISSN: 1518-1634
- Hernández Sampieri, R. F. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Herrera, J. H. (2019). Influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) ubicada en la ciudad de Quito. *Tesis de maestría en Desarrollo del Talento Humano*. Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Julio, P. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. *Enfoques*, 4(16), 272-283.

- Leyva, J., & Guerra, Y. (2020). Objeto de investigación y campo de acción: componentes del diseño de una investigación científica. *EDUMECENTRO*, 12(3), 241-260.
- Luna, J. O., Armendariz, C. R., & Andrade, F. (2019). Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeros de educación en el Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 327-335.
- Meneses, J. (2020). *El cuestionario*. Catalunya: Universitat Oberta de Catalunya.
- Mesa, P. (2021). Motivaciones de uso de servicio de alquiler de juguetes. *Tesis de grado*. Medellín, Colombia: Universidad EAFIT.
- Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 1-11.
- Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1-11. doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307>
- Naeem, H., & Azam, M. (2017). Leadership Styles in the Maintenance Industry of UAE: A Focus Group Analysis. *European Scientific Journal*, 13(7), 53-67. doi:<https://doi.org/10.19044/esj.2017.v13n7p53>
- Niebles, N., Hoyos, B., & De La Ossa, G. (2019). Clima organizacional y desempeño docente en universidades privadas de Barranquilla. *Saber, ciencia y libertad*, 14(2), 283-294.
- Noboa, J., Barrera, G., & Torres, D. (2019). Relationship of the organizational climate with the job satisfaction in a company of the construction sector. *ECOCIENCIA*, 6(1), 1-24.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2019). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (Quinta ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- 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:<http://dx.doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Paco, R., & Matas, J. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral docente en instituciones educativas de nivel primario y secundario. *Apunt. cienc. soc.*, 5(2), 334-338.

- Palma, P., Benavides, J., & Saltos, L. (2020). Los formatos bibliográficos en la redacción de textos científicos. *Rehuso*, 5(3), 53-61.
- Palmar, R., & Valero, J. (2022). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39). Obtenido de <https://espaciospublicos.uaemex.mx/article/view/19442>
- Paredes, P., & Quiroz, J. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *San Gregorio*(46), 83-95.
- Paz, T. (2020). Gestión educativa y la mejora del desempeño laboral de los docentes. *Ciencia y Educación*, 4, 15-26.
- Penachi, N. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil-INDECI. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 85-93. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/17314>
- Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.*, 3(7), 177-192.
- Pino, E., Granja, A., & Niño, Y. (2021). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 23-28. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4.2079>
- Ponce, L., & Gómez, S. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí. *Dominio de las Ciencias*, 7(2), 1129-1154.
- Quiroz, P., & Romero, E. (2022). Clima Laboral: Factor del desempeño laboral en el Departamento Financiero de la Universidad Técnica de Manabí. *Recus*, 33-44.
- Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz, G., & Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información tecnológica*, 30(6), 167-176.
- Ramos, J., Acosta, R., Ramos, K., & Martínez, Á. (2019). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo El clima

- organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 54, 1-32.
- Rivera, D., Hernández, J., Forgiony, J., Bonilla, N., & Rozo, A. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Espacios*, 39(16), 17.
- Rocha, R. (2017). Relación entre satisfacción laboral, personalidad e inseguridad laboral con la adicción al trabajo en trabajadores de dos empresas de lima metropolitana. *Tesis de licenciatura*. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú.
- Rodríguez, A., Paz, M., & Cornejo, F. (2011). Clima y Satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud y Sociedad*, 219-234.
- Rodríguez, M., Hidalgo, R., Armas, R., Valcárcel, N., & Sánchez, M. (2022). Capacitación para el desempeño laboral del obrero en vigilancia y lucha antivectorial. *Revista Cubana de Tecnología de la Salud*, 13(1), 2252.
- Silva, E., Silva, G., & Bautista, J. (2018). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Morales, Región San Martín. *Rev. Tzhoecoén*, 10(1), 56-63.
- Silva, J. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional, marco para mejorar el desempeño del capital humano*. España: 3 Ciencias Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Silvia, R. S., & García, V. G. (2019). El síndrome de Bournot en las secretarías de la Universidad Técnica de Manabí. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/01/sindrome-bournot-secretarias.html>
- Soria, O., Soria, K. O., Ancco, C. L., Vera, R. M., & Flores, E. J. (2022). Gestión educativa y desempeño laboral de los directores de instituciones educativas de la provincia de Aymaraes, 2022. *Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 578-599. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2246](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2246)
- Sumba, R., Moreno, P., & Villafuerte, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las*

- Ciencias*, 8(1). Obtenido de <https://www.dominiodelasciencias.com/index.php/es/article/view/2569>
- Tamayo, P. (2018). El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018. *Tesis de Administración y Negocios Internacionales*. Lima , Perú: Universidad Nacional de Educación .
- Tantaleán, F. (2017). Análisis de los factores que influyen en el clima Organizacional del área de tintorería de la empresa inca Tops S.A. Arequipa 2016. *Tesis de Administración*. Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín.
- Toro, J., Salazar, M., & Gómez, J. (2015). Organizational climate, job satisfaction and its relationship to job performance among workers of an engineering services SME. *Universidad del del Magdalena*, 5(10), 204-227.
- Torres, E., & Zegarra, S. (2015). Organizational climate and work performance in the bolivarian educational institutions of the city Puno-2014. *Comunicación*, 6(2), 5-13.
- Vidal, J. C. (2022). Compromiso organizacional de grupos etarios y su influencia en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 3600-3631. doi: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2487](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2487)
- Villafuerte, S. B., Viteri, F. A., & Lopez, H. A. (2021). Dimensiones del clima laboral que afectan la ejecución de proyectos. Caso BID Ecuador. *Espacios*, 42(8). Obtenido de <https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n08p02>

## ANEXOS

### Anexo 1: Encuesta



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**



**Tema:** “Factores determinantes del clima laboral que influyen en el desempeño de los colaboradores de la empresa TEXCODI”

**Objetivo:** Diagnosticar la situación actual de la empresa referente al clima laboral que influyen en el desempeño de los colaboradores de la empresa TEXCODI.

**Instructivo:**

- Recuerde sus respuestas serán tratadas de forma anónima y no se difundirán a terceros.

#### Información General

##### 1. Edad (en años)

Menos de 25 años		
De 25 a 35 años		
De 36 a 40 años		
De 41 a 45 años		
De 46 a 50 años		
Más de 50 años		

##### 2. Género

Masculino	
Femenino	

##### 3. Nivel de educación

Primaria	
Secundaria	
Técnico	
Tercer nivel	
Cuarto nivel	

##### 4. Cargo

---

##### 5. Número de años que labora en la empresa

Menos de 1 año	
1-2 años	
3-4 años	
5-6 años	

Más de 7 años	
---------------	--

### Información Específica

<b>VARIABLE CLIMA LABORAL</b>					
<b>Dimensión Autorrealización</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
1. ¿En el trabajo solucionan los problemas o inconvenientes que se dan en las actividades de trabajo de manera eficaz?					
2. ¿Se adapta y realiza sus actividades de trabajo bajo presión?					
3. ¿Tiene libertad para realizar su labor en el trabajo?					
4. ¿La empresa le apoya si están estudiando o realizando alguna capacitación externa?					
5. ¿La empresa le permite desarrollarse en su trabajo sin descuidar su vida personal y/o familiar?					
6. ¿Cuándo tengo necesidad de atender asuntos familiares mi jefa/e me da las facilidades para atenderlos?					



7. ¿Considera usted que la remuneración que recibe es adecuada, de acuerdo con la labor que desempeña?					
8. ¿Tienen un sistema de incentivos o recompensas internas?					
<b>Dimensión Comunicación</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
9. ¿La comunicación entre el nivel directivo y los colaboradores es buena?					
10. ¿La comunicación entre compañeros es la ideal?					
11. ¿En la empresa utilizan herramientas tecnológicas para comunicarse entre colaboradores, como el Quipux o intranet?					
<b>Dimensión Condiciones laborales</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
12. ¿Se definen claramente las funciones de los puestos?					
13. La carga de trabajo que hago es mayor a la de mis compañeros/as.					

14. ¿Cuento con los equipos y herramientas necesarias para ejecutar mi trabajo?					
15. ¿El ambiente laboral donde usted labora es agradable y óptimo?					
16. ¿El nivel directivo o gerencial les socializa la misión, visión, objetivos y estrategias empresariales?					
17. ¿Los procesos de jerarquía y delegación de funciones se realizan adecuadamente?					
18. ¿La empresa cuenta con una infraestructura adecuada para la labor de trabajo?					
<b>Dimensión Involucramiento Laboral</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
19. ¿La empresa reconoce y valora el esfuerzo de trabajo que realiza usted mediante su desempeño?					
20. ¿La empresa utiliza charlas o capacitaciones para reforzar su gestión de información en la atención al usuario?					

21. ¿La organización brinda incentivos empresa bonos como estrategia de motivación?					
22. ¿En la empresa consideran las opiniones y referencias de los trabajadores?					
23. ¿Puede comunicarse y relacionarse fácilmente en su área de trabajo?					
<b>Dimensión Supervisión</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
24. ¿El supervisor del área de trabajo muestra liderazgo ante los colaboradores?					
25. ¿Se establecen claramente los niveles jerárquicos en la empresa?					
26. ¿Considera que los niveles jerárquicos están bien definidos?					
<b>VARIABLE DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES</b>					
<b>Dimensión Conocimiento de la labor</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
27. ¿Los directivos tienen los conocimientos necesarios para dirigir las áreas					

de trabajo a su cargo?					
28. ¿Usted se encuentra adecuadamente capacitado para desempeñar su puesto?					
29. ¿La empresa suele medir constantemente su productividad mediante indicadores que reflejan su desempeño como colaborador?					
30. ¿La empresa brinda las facilidades necesarias para capacitar al personal en las áreas que requieran?					
<b>Dimensión Trabajo en equipo</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
31. ¿Considera usted que tiene la habilidad de trabajar en equipo?					
32. ¿Trabaja en equipo en la empresa?					
33. ¿El nivel directivo promueve el trabajo en equipo en la empresa?					
<b>Dimensión Calidad de trabajo</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>

34. ¿Se esmera en realizar un trabajo de calidad y eficiente?					
35. ¿Le han evaluado su desempeño en los últimos 6 meses?					
36. ¿Ha cumplido con los objetivos establecidos para su puesto de trabajo?					
<b>Dimensión Responsabilidad</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
37. ¿Cuándo le encomiendan una actividad, suele realizarlo antes del tiempo establecido?					
38. ¿Considera usted que tiene la habilidad de manejar el estrés laboral?					
39. ¿La toma de decisiones y acciones correctivas lo hace acertadamente?					
40. ¿Involucra a su equipo de trabajo en la toma de decisiones?					
<b>Dimensión Trabajo bajo presión</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
41. ¿Ha logrado mantener la calma en situaciones de estrés?					

42. ¿El trabajo bajo presión influye en su desempeño laboral?					
43. ¿La empresa maneja algún tipo de estrategia para mitigar el estrés por el trabajo bajo presión?					

## Anexo 2: Visita en la empresa



















