



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: “Clima laboral y su influencia en el
Desempeño laboral de las microempresas
comercializadoras de jeans del barrio El Tambo
cantón Pelileo”**

AUTOR: Horacio Ariel Borja Córdova

TUTOR: Ing. Julio Mauricio Vizuite Muñoz, Mg.

AMBATO – ECUADOR

Agosto 2023



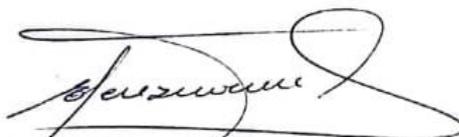
APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Julio Mauricio Vizúete Muñoz, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Clima laboral y su influencia en el Desempeño laboral de las microempresas comercializadoras de jeans en el barrio El Tambo cantón Pelileo.**” presentado por el señor **Horacio Ariel Borja Córdova** para optar por el título de Licenciado en Administración 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, 29 de agosto del 2023



Ing. Julio Mauricio Vizúete Muñoz, Mg.

C.I. 1704039286

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Horacio Ariel Borja Córdova** declaro que los contenidos y resultados obtenidos en este proyecto, como requerimiento previo para la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Horacio Ariel Borja Córdova

C.I. 1805170576

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL 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.



Dr. Jorge Francisco Abril Flores, Mg.

C.I.1803035086



Ing. Kléver Armando Moreno Gavilanes, PhD.

C.I. 1802463370

Ambato, 29 de agosto 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 este proyecto de investigación con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando nuestros derechos de autor.



Horacio Ariel Borja Córdova

C.I. 1805170576

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por darme la sabiduría para poder cumplir con el proyecto. También a mis padres por ser mi motivación y aconsejarme para superarme cada día más. En especial a mi madre por ser parte fundamental en mi crecimiento personal, por apoyarme en cada etapa de mi educación, por estar cuando la necesito y guiarme para ser una persona correcta. Además, dedico este trabajo a mi persona porque con mi esfuerzo y dedicación he logrado llegar hasta este punto para formarme como profesional.

Borja Córdova Horacio Ariel

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme llegar a este punto tan importante de mi vida, por siempre ser mi pilar y cuidar de mi en cada paso que he dado. Así mismo, por permitirme gozar de unos padres maravillosos que me han inculcado buenos principios y valores. Agradezco a mi madre por apoyarme tanto emocionalmente como económicamente para poder cumplir con esta fase de mis estudios. De igual forma a mi padre por poder apoyarme moralmente y motivarme a seguir adelante.

Borja Córdova Horacio Ariel

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DERECHOS DE AUTOR	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
TABLA DE GRÁFICOS	xiv
RESUMEN EJECUTIVO	xvii
ABSTRACT.....	xviii
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO	1
1. DEFINICIÓN D EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Antecedentes Investigativos	1
1.2. Problema de Investigación	2
1.3. Justificación.....	3
2. OBJETIVOS	6
2.1.1. Objetivo General	6
2.1.2. Objetivos Específicos.....	6
3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7
3.1. Variable Dependiente	7
3.2. Variable Independiente.....	8
3.3. Marco Teórico	8
3.3.1. Desempeño de las microempresas comercializadoras de jeans en las Empresas.....	8
3.3.2. Evaluación del Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans 14	
3.3.3. Medición del Desempeño.....	20
3.3.4. Clima Laboral.....	24
CAPÍTULO II METODOLOGÍA.....	33

4.1. Métodos	33
4.2. Enfoque	33
4.3. Alcance o Tipo	33
4.4. Modalidad.....	34
4.5. Población y muestra	34
4.6. Determinación de la muestra	35
4.7. Técnica	36
4.8. Instrumentos	36
4.8.1. Encuesta	36
4.9. Planteamiento de la Hipótesis	36
CAPÍTULO III.....	54
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	54
5.1. Análisis y discusión de los resultados.	54
5.1.1. Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans.....	54
5.1.2. Clima Laboral.....	74
5.1.3. Análisis de las encuestas	124
3.1.4. Verificación de la hipótesis.....	126
5.2. Influencia de la pandemia por COVID-19 en el clima laboral y desempeño de las empresas.....	127
5.3. Correlación de Pearson.....	128
CAPÍTULO IV	133
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	133
6. Conclusiones	133
7. Recomendaciones	134
Anexos	135
Instrumentos de evaluación.	135
8. Bibliografía	144

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población.....	34
Tabla 2 Cumple las normas de la empresa.....	54
Tabla 3 Llega puntual a la empresa.....	55
Tabla 4 Demuestra compromiso con las metas de la empresa.....	56
Tabla 5 Muestra interés por aprender cosas nuevas.....	57
Tabla 6 Cumple con las tareas que se le asigna.....	58
Tabla 7 Sabe distinguir el trato entre jefes, compañeros y amigos.....	59
Tabla 8 Su rendimiento es adecuado durante toda la jornada.....	60
Tabla 9 Se preocupa por conseguir los resultados esperados de su equipo.....	61
Tabla 10 Ofrece ayuda sin solicitársela.....	62
Tabla 11 Tiene iniciativa.....	63
Tabla 12 Requiere supervisión frecuente.....	64
Tabla 13 Muestra compromiso y trabajo en equipo.....	65
Tabla 14 Aporta ideas para la consecución de objetivos.....	66
Tabla 15 Cumple con las políticas y protocolos de la empresa en materia de Seguridad e higiene.....	67
Tabla 16 Cuida los equipos y herramientas asignados.....	68
Tabla 17 Mantiene ordenada y limpia la zona de trabajo.....	69
Tabla 18 Se presenta al trabajo aseado de forma adecuada.....	70
Tabla 19 Viste acorde y según se recomienda para el puesto de trabajo y la empresa.....	71
Tabla 20 Cuida el aspecto de su ropa o uniforme (limpieza, planchado...).....	72
Tabla 21 Asiste al trabajo descansado y con buen aspecto.....	73
Tabla 22 Mi jefe está disponible cuando se le necesita.....	74
Tabla 23 Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.....	75
Tabla 24 Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse.....	76
Tabla 25 Considera Ud. que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.....	77
Tabla 26 Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.....	78
Tabla 27 Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.....	79

Tabla 28 Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	80
Tabla 29 Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo	81
Tabla 30 Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización	82
Tabla 31 Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización	83
Tabla 32 Estoy comprometido con mi organización	84
Tabla 33 Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización	85
Tabla 34 Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización	86
Tabla 35 Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo	87
Tabla 36 Existe competitividad para el cumplimiento de metas entre mis compañeros	88
Tabla 37 Considero que los beneficios que se ofrecen en mi trabajo son los adecuados	89
Tabla 38 Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses	90
Tabla 39 Recibo mi pago a tiempo	91
Tabla 40 La limpieza de los ambientes es adecuada	92
Tabla 41 Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	93
Tabla 42 Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo	94
Tabla 43 Mi organización se encuentra organizado para prever los problemas que se presentan	95
Tabla 44 Se me permite ser creativo e innovar en las soluciones de los problemas laborales	96
Tabla 45 Me siento a gusto de formar parte de la organización	97
Tabla 46 El jefe del servicio supervisa constantemente al personal	98
Tabla 47 Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización	99
Tabla 48 Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	100
Tabla 49 Recibo buen trato en mi establecimiento	101

Tabla 50 Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	102
Tabla 51 En mi organización participo en la toma de decisiones	103
Tabla 52 Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización.	104
Tabla 53 Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes	105
Tabla 54 Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.....	106
Tabla 55 En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros	107
Tabla 56 En mi organización, reconocen habitualmente la buena labor realizada	108
Tabla 57 Existe un ambiente organizado en mi organización. Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.....	109
Tabla 58 Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita	110
Tabla 59 Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	111
Tabla 60 En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	112
Tabla 61 Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.....	113
Tabla 62 La innovación es característica de nuestra organización	114
Tabla 63 Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	115
Tabla 64 Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.....	116
Tabla 65 El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades	117
Tabla 66 Las tareas que desempeño corresponden a mi función	118
Tabla 67 El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.....	119
Tabla 68 Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	120
Tabla 69 Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente	121
Tabla 70 Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	122
Tabla 71 Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo? ..	123

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Variable Dependiente: Desempeño en las empresas	7
Figura 2 Variable Independiente: Clima Laboral.....	8
Figura 3 Condiciones que se desarrollan en el desempeño.....	9
Figura 4 Factores que afectan el desempeño en el puesto	10
Figura 5 Teoría de la Equidad.....	13
Figura 6 Evaluación del Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans ...	14
Figura 7 El proceso de evaluación del desempeño	16
Figura 8 Objetivos de la evaluación de desempeño	17
Figura 9 Modelo Teórico de Campbell	22
Figura 10 Variantes de estados relacionados al clima laboral y la productividad	25
Figura 11 Variables de Likert y clima organizacional	26
Figura 12 Modelo de Litwin y Stinger del Clima Organizacional.....	27
Figura 13 Pirámide de las Necesidades de Maslow	29
Figura 14 Teoría de los dos factores	31
Figura 15 Comparación entre el modelo de Maslow y Herzberg	32

TABLA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Cumple las normas de la empresa.....	55
Gráfico 2 Llega puntual a la empresa.....	56
Gráfico 3 Demuestra compromiso con las metas de la empresa.....	57
Gráfico 4 Muestra interés por aprender cosas nuevas.....	58
Gráfico 5 Cumple con las tareas que se le asigna	59
Gráfico 6 Sabe distinguir el trato entre jefes, compañeros y amigos	60
Gráfico 7 Su rendimiento es adecuado durante toda la jornada.....	61
Gráfico 8 Se preocupa por conseguir los resultados esperados de su equipo	62
Gráfico 9 Ofrece ayuda sin solicitársela	63
Gráfico 10 Tiene iniciativa.....	64
Gráfico 11 Requiere supervisión frecuente	65
Gráfico 12 Muestra compromiso y trabajo en equipo.....	66
Gráfico 13	67
Gráfico 14 Cumple con las políticas y protocolos de la empresa en materia de Seguridad e higiene	68
Gráfico 15 Cuida los equipos y herramientas asignados.....	69
Gráfico 16 Mantiene ordenada y limpia la zona de trabajo	70
Gráfico 17 Se presenta al trabajo aseado de forma adecuada	71
Gráfico 18 Viste acorde y según se recomienda para el puesto de trabajo y la empresa	72
Gráfico 19 Cuida el aspecto de su ropa o uniforme (limpieza, planchado...)	73
Gráfico 20 Asiste al trabajo descansado y con buen aspecto	74
Gráfico 21 Mi jefe está disponible cuando se le necesita	75
Gráfico 22 Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención	76
Gráfico 23 Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse.....	77
Gráfico 24 Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.....	78
Gráfico 25 Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.....	79
Gráfico 26 Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	80

Gráfico 27 Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.....	81
Gráfico 28 Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo	82
Gráfico 29 Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización	83
Gráfico 30 Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización	84
Gráfico 31 Estoy comprometido con mi organización.....	85
Gráfico 32 Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización	86
Gráfico 33 Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización	87
Gráfico 34 Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo	88
Gráfico 35 Existe sana competencia entre mis compañeros	89
Gráfico 36 Considero que los beneficios que se ofrecen en mi trabajo son los adecuados	90
Gráfico 37 Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.....	91
Gráfico 38 Recibo mi pago a tiempo	92
Gráfico 39 La limpieza de los ambientes es adecuada.....	93
Gráfico 40 Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	94
Gráfico 41 Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.	95
Gráfico 42 Mi organización se encuentra organizado para prever los problemas que se presentan	96
Gráfico 43 Se me permite ser creativo e innovar en las soluciones de los problemas laborales	97
Gráfico 44 Me siento a gusto de formar parte de la organización	98
Gráfico 45 El jefe del servicio supervisa constantemente al personal	99
Gráfico 46 Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización	100
Gráfico 47 Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	101

Gráfico 48 Recibo buen trato en mi establecimiento	102
Gráfico 49 Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	103
Gráfico 50 En mi organización participo en la toma de decisiones	104
Gráfico 51 Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización.	105
Gráfico 52 Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes	106
Gráfico 53 Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.....	107
Gráfico 54 En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros	108
Gráfico 55 En mi organización, reconocen habitualmente la buena labor realizada	109
Gráfico 56 Existe un ambiente organizado en la empresa y mi trabajo es evaluado en forma adecuada	110
Gráfico 57 Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita	111
Gráfico 58 Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	112
Gráfico 59 En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	113
Gráfico 60 Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.....	114
Gráfico 61 La innovación es característica de nuestra organización	115
Gráfico 62 Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	116
Gráfico 63 Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.....	117
Gráfico 64 El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades	118
Gráfico 65 Las tareas que desempeño corresponden a mi función	119
Gráfico 66 El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato	120
Gráfico 67 Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	121
Gráfico 68 Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente	122
Gráfico 69 Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	123

Gráfico 70 Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo?124

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se enfoca en el análisis del clima laboral y su influencia sobre el desempeño organizacional. Este es un tema de gran relevancia, debido a que por muchos años las empresas se han enfocado en maximizar su rentabilidad sin considerar todas las variables que influyen en dicho proceso, principalmente aquellas relacionadas con el clima laboral o motivación del personal.

Hay diferentes factores que afectan la relación en lo personal y laboral, causando un ambiente menos favorable derivado de las medidas de restricción y el temor ante el contagio, esto a su vez repercute sobre la productividad del trabajador y por ende la rentabilidad empresarial.

Por dicha razón, este estudio se desarrolla bajo el objetivo de analizar los factores que afectan al clima laboral y su influencia en el desempeño laboral de las microempresas comercializadores de jeans en el barrio El Tambo del cantón Pelileo, para lo cual se empleó un enfoque cuantitativo donde el instrumento a aplicar fue la encuesta dirigida a los comerciantes de la localidad mencionada.

La investigación es de tipo descriptiva y explicativa ya que busca analizar el comportamiento del clima laboral en torno al desempeño de las empresas, demostrando la dependencia entre las variables. En los resultados se refleja, que existen empresas donde hay ausencia de autoridades, lo cual dificulta el desarrollo efectivo de las funciones e incrementa el nivel de estrés laboral, no existen buenas relaciones interpersonales, además el manejo los conflictos laborales es ineficiente, afectando así al clima organizacional.

PALABRAS CLAVE: INVESTIGACIÓN, CLIMA LABORAL, DESEMPEÑO, CONFLICTOS, ESTRÉS LABORAL, COMUNICACIÓN INTERNA.

ABSTRACT

This research focuses on the analysis of the work environment and its influence on organizational performance. This is a topic of great relevance, because for many years companies have focused on maximizing their profitability without considering all the variables that influence this process, mainly those related to the work environment or staff motivation.

There are different factors that affect the relationship in personal and work, causing a less favorable environment derived from the restriction measures and the fear of contagion, this in turn affects the productivity of the worker and therefore business profitability.

For this reason, this study is developed under the objective of analyzing the factors that affect the work environment and its influence on the performance of jeans marketing companies in the El Tambo neighborhood of the Pelileo canton, for which a quantitative approach was used where the instrument to be applied was the survey aimed at the merchants of the mentioned locality.

The research is descriptive and explanatory as it seeks to analyze the behavior of the work environment around the performance of companies, demonstrating the dependence between the variables. The results reflect that there are companies where there is an absence of authorities, which hinders the effective development of functions and increases the level of work stress, there are no good interpersonal relationships, in addition the management of labor conflicts is inefficient, thus affecting the organizational climate.

KEY WORDS: RESEARCH, WORK ENVIRONMENT, PERFORMANCE, CONFLICTS, WORK STRESS, INTERNAL COMMUNICATION.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1. DEFINICIÓN D EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes Investigativos

Según el artículo “El clima laboral y su medida”, se menciona que en el estudio realizado la mayoría de las personas sondeadas señalan que, los factores más predominantes para un buen clima laboral son los que se relacionan con las interacciones personales y el trato hacia las mismas en su lugar de trabajo, además de la forma en cómo se aplica la autoridad.

El artículo hace un énfasis también, en que el clima laboral puede estar directamente relacionado con el nivel de satisfacción laboral que el trabajador siente, sin embargo, no hay que fusionar estos dos conceptos. Para Ekwal (1985), el clima laboral es un conjunto de conductas y actitudes que identifican la vida cotidiana de una empresa. Aunque estas percepciones no son lo único que se toma en consideración para evaluar el clima laboral en una organización. El clima laboral es la realidad del día a día de una empresa, así como lo es la jerarquía existente, es por esto por lo que el clima laboral está constituido por la percepción, además de una evaluación de la situación de la empresa.

En relación con el tema de investigación, el artículo “EL CLIMA LABORAL COMO UN ELEMENTO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL” menciona que, al analizar diversas variantes tales como liderazgo, comunicación, motivación, con el fin de relacionarlas para poder conocer cuál es su influencia en el clima laboral de una organización. Su investigación se desenvuelve en tiempos en los que una institución educativa está pasando por diversos cambios y modificaciones, por lo cual los investigadores mediante diversos análisis concluyen que, los efectos que causa el clima laboral se relacionan con la importancia relativa que los cargos administrativos ponen en aplicar el clima laboral en cada uno de los niveles de la organización educativa.

La evidencia muestra que los puestos administrativos de aquella institución educativa tienen afinidad favorable hacia el clima laboral, así como mayor responsabilidad en ponerlo en práctica.

Es por esto por lo que, con lo anteriormente mencionado en la investigación se propone algunas alternativas para implementar en el clima laboral de la institución con el fin de mejorarlo. Con lo que mencionan que un clima laboral adecuado es consecuencia del comportamiento en la organización y la forma en que los cargos administrativos ejercen el liderazgo.

Mientras que, en el artículo llamado “Clima organizacional y su influencia en el Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans de los trabajadores” concluye que el clima laboral y el Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans de los trabajadores están directamente relacionados. Hay evidencia de su influencia en la adaptación a los cambios en las situaciones de trabajo y la comunicación en la organización.

1.2. Problema de Investigación

A escala mundial los problemas ocasionados en lo que respecta al clima laboral, tomando en cuenta especialmente a países desarrollados se evidenció que las relaciones personales entre el personal administrativo y operativo de las organizaciones tienen un papel fundamental en la productividad de esta, así como en el bienestar de los colaboradores en el trabajo y fuera de él. Aspectos como la motivación, el buen liderazgo, recompensas por cumplimiento de tareas, logros personales pasaron a tener más notoriedad en las organizaciones debido a que la poca aplicación de los aspectos anteriormente mencionados y el problema de la pandemia causaba baja productividad en las organizaciones.

En Ecuador considerándolo como un país en vías de desarrollo, la crisis sanitaria conllevó a que el clima laboral durante la pandemia pasara a un segundo plano en las empresas. Mediante algunos estudios se determinó que el constante riesgo de contagio afectó de manera directa al clima laboral en todas las empresas del país. Tanto personal

administrativo como el operativo mencionaron tener temor de contagiarse en su lugar de trabajo al inicio de la pandemia de COVID – 19 aun habiendo tomado las medidas de bioseguridad necesarias (Carrión et. al, 2022)

Con la aplicación de medidas como el distanciamiento y evitar aglomeraciones entre personas con el fin de prevenir el contagio entre trabajadores que asistían a las empresas y a su vez de sus seres más cercanos, aparecieron problemas como emociones negativas de manera periódica, entre las más notorias se presentaba la tristeza miedo al contagio y a posterior la muerte, tristeza.

Para las microempresas comercializadoras de jeans en la ciudad de Pelileo se observan problemas similares a los del resto del país a causa de la pandemia de la COVID – 19. En lo que concierne al clima laboral por efecto de la pandemia se notó que además de los problemas que causó en el clima laboral, las empresas no tenían en consideración que el mismo fuese un factor importante para el buen funcionamiento de sus empresas. En el transcurso de la pandemia las empresas comercializadoras de jeans de la ciudad de Pelileo empiezan a considerar al clima laboral como un proceso importante para que sus colaboradores tengan un adecuado ambiente de trabajo y por lo consiguiente ofrezcan un rendimiento y productividad adecuada como las empresas lo requieren.

1.3. Justificación

Cabe destacar que, la ausencia de un ambiente relajado, comunicación libre, respeto, oportunidad de crecimiento entre otros factores que forman parte del clima laboral en las pequeñas y medianas empresas comercializadoras de jeans del barrio El Tambo han influido en que su desempeño no sea el adecuado durante la emergencia sanitaria de COVID – 19.

El clima laboral conocido también como ambiente de trabajo se describe como el ambiente o comportamiento que se crea en las empresas al estar constantemente relacionándose. Las personas que allí desarrollan sus labores diarias asignadas y se refleja como los diferentes comportamientos, actitudes o emociones que se demuestra dentro de la organización (Carrión et. al, 2022).

Se puede decir entonces que, en las empresas el adecuado clima laboral es un aspecto importante que influye en el desarrollo normal de sus actividades además que, permiten el cumplimiento de los objetivos propuestos a corto mediano o largo plazo, por lo que la ausencia de este atrae diferentes inconvenientes tanto en el área administrativa como operativa de las empresas. Para que se vea afectado el clima laboral en una empresa, pueden existir diferentes factores que pueden ser internos: mala comunicación, escasa motivación, o no reconocer el buen trabajo de los colaboradores, así como también factores externos tales como: la situación económica, aspectos emocionales, o el entorno en el que se desenvuelve.

En las organizaciones el clima laboral se puede definirlo tanto individual como grupal, en lo que concierne a lo individual abarca aspectos psicológicos tanto positivos como negativos que pueden generar en el colaborador diferentes emociones que dependen del clima laboral que la organización le ofrezca y desarrolle, en tanto que, a nivel grupal tiene que ver con las percepciones que los colaboradores de una organización tengan y compartan entre si lo cual puede influir de manera positiva o negativa en su entorno laboral así como en desenvolver sus labores cotidianos (Cevallos et. al, 2022)

De modo que las empresas se han visto en la necesidad de evaluar los problemas que la pandemia causó y por consiguiente provocó las bajas ventas en sus empresas. Entonces una de las opciones que se puede analizar es, que tanta influencia tiene los efectos de la pandemia en el declive actual de las empresas para posterior aplicar nuevos métodos para que resuelvan problemas actualmente presentes en las empresas comercializadoras de jeans del barrio El Tambo del cantón Pelileo.

De acuerdo con Pérez y Montero (2009) citado por Canales et. al (2021) el Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans tiene estrecha relación con el estado de ánimo o sentimientos de los colaboradores de una organización. Además, que el tipo de personalidades que existen y conviven en una empresa son factores que influyen en el desempeño de las actividades laborales.

El Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans se define como el buen o mal trabajo que un colaborador desarrolla en su entorno de trabajo de acuerdo con las

tareas que se le asignan, esto puede ser medido a corto, mediano o largo plazo según se necesite y sirve para entender de mejor manera el desenvolvimiento de los colaboradores en su lugar de trabajo tanto individual como de manera grupal y de esta manera tener un control más exacto de su eficiencia en la organización. (Sanchez, 2021)

Un buen funcionar del Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans depende de diversos factores en los cuales se toma en cuenta eficiencia, eficacia, obligaciones, responsabilidades y expectativas de la o las personas que desempeñan en un puesto. Con esto se puede tener una noción más clara del Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans en las empresas. Foronda et. al (2021)

A medida que ha pasado el tiempo cada vez se toma más en cuenta el Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans en las empresas de modo que se ha convertido en un punto clave a tomar en cuenta para el mejor rendimiento productivo de una organización y está correlacionado directamente con los resultados que las organizaciones quieren conseguir a corto o largo plazo, ya que tiene que ver con la parte esencial de las empresas que son sus colaboradores que también son la razón de ser de la misma. (Ruiz, 2022)

Por consiguiente, se evidencia que, si alguno de los factores que influyen en el normal desenvolvimiento del Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans falla o se ve afectado por algún factor interno o externo, también se afecta el rendimiento de las organizaciones y por tanto los objetivos que la misma se ha propuesto cumplir.

Por otro lado, la importancia del clima laboral en las empresas comercializadoras de jeans en el barrio El Tambo hace referencia a brindar las condiciones adecuadas para el trabajo de sus colaboradores tanto en infraestructura como en mantener conductas adecuadas entre las relaciones entre las personas que allí trabajan. Algunos factores como la motivación, el compromiso, la formación personal de los colaboradores de las empresas son factores fundamentales en el clima laboral. (Cajiao, 2021).

Por otro lado, la utilidad del clima laboral en las microempresas comercializadoras de jeans en el barrio El Tambo se refleja en el desenvolvimiento tanto personal como grupal de los colaboradores además de contribuir a la creatividad e innovación de las empresas. Reduce el estrés en los colaboradores lo cual es un aspecto positivo para su salud como también evita que los colaboradores decidan renunciar de manera frecuente a su trabajo.

El trabajo de investigación a realizarse tiene como beneficiarios a las microempresas comercializadoras de jeans del barrio El Tambo que por medio de la información recolectada se puede identificar los problemas que existen en el clima laboral, y de este modo aplicar procedimientos para mejorarlo.

2. OBJETIVOS

2.1.1. Objetivo General

Analizar los factores que afectan al Clima laboral y su influencia en el Desempeño de las microempresas comercializadoras de jeans en el barrio El Tambo cantón Pelileo.

2.1.2. Objetivos Específicos

- Identificar los factores del clima laboral que afectan a las microempresas comercializadoras de jeans en el barrio El Tambo cantón Pelileo.
- Interpretar como los factores que caracterizan el clima laboral, influyen en el Desempeño de las microempresas comercializadoras de jeans en el barrio El Tambo cantón Pelileo.
- Medir la relación que existe entre el clima laboral y el Desempeño de las microempresas comercializadoras de jeans en el barrio El Tambo cantón Pelileo.

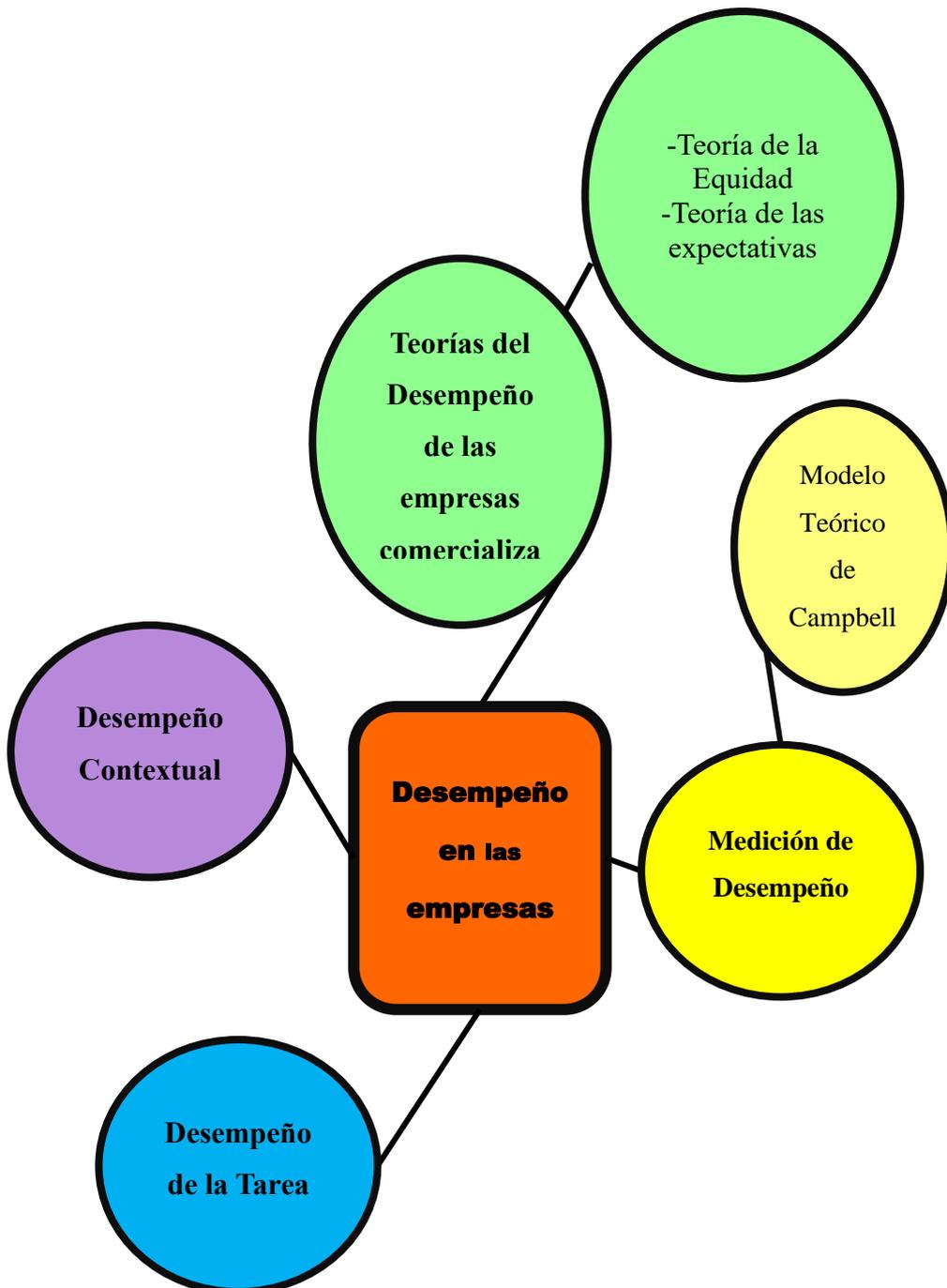
3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

3.1. Variable Dependiente

Desempeño en las empresas

Figura 1

Variable Dependiente: Desempeño en las empresas

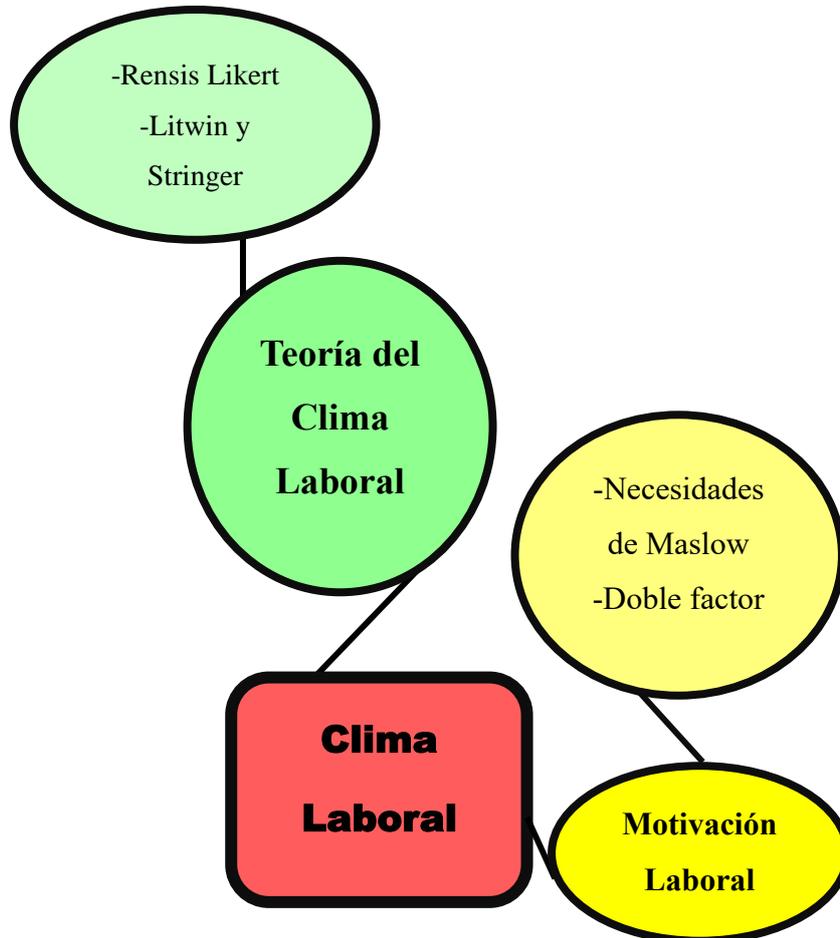


3.2. Variable Independiente

Clima Laboral

Figura 2

Variable Independiente: Clima Laboral



3.3. Marco Teórico

3.3.1. Desempeño de las microempresas comercializadoras de jeans en las Empresas

El desempeño en las empresas o conocido como Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans, es un conjunto de sistemas interrelacionados entre sí, que están orientados en el desarrollo organizacional de manera óptima, efectiva y exitosa. También es considerada una disciplina, que tiene un amplio archivo de intereses de estudio, debido a que es importante comprender y explicar los motivos que influyen

en el crecimiento y la efectividad en las organizaciones empresariales, (Bautista, Cienfuegos, & Aguilar, 2020).

Figura 3

Condiciones que se desarrollan en el desempeño



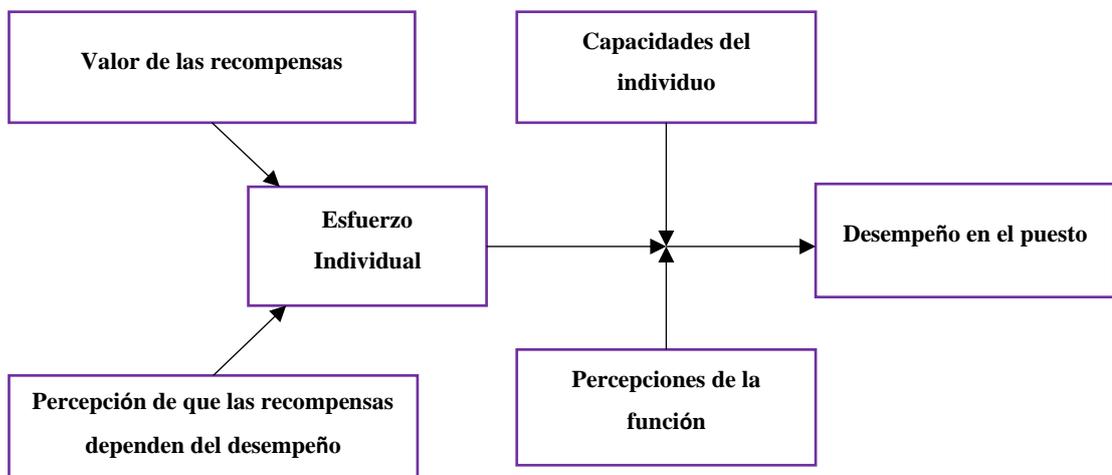
Nota. Tomado de, Cadena, (2019).

Los cambios dentro de las empresas son permanentes, y por ende, las necesidades de mejorar, de mantenerse en el mercado y de posicionarse ante la competencia (Castro, 2016); en base a esto, se puede explicar entonces que la supervivencia de una organización depende de la forma en que se administran y manejan las capacidades, competencias y conocimientos de los empleados, asegurando que estos sean profesionales competentes en el área a desenvolverse; pero, para asegurar que estas competencias se estén cumpliendo, es necesario evaluar el desempeño.

Por lo que el Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans es una virtud que deben tener las empresas si desean obtener resultados sostenibles a lo largo del tiempo. En base a esta premisa, Chiavenato, (2011), asegura que el Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans “es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo” (pág. 202), refiriéndose a esta como un proceso estimulador y a su vez, lo define como que juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de un individuo. De la misma forma, asegura que la evaluación del desempeño, incluyen varios procesos que tienen diversos nombres: evaluación de empleados, informe de avance, evaluación de la eficiencia y funciones, etc.

Por otro lado, Cadena, (2019), asegura, que el Desempeño de las empresas establece necesidades de un puesto de trabajo, al igual que las habilidades y las características que distinguen a una persona, de los cuales, son necesarios y justos para ocupar o desempeñar de manera positiva o negativa el trabajo que le han asignado. De la misma forma, también asegura que son un cúmulo de conductas laborales que tienen un empleado, que a su vez lo lleva a cumplir las funciones, conocido del mismo modo, como rendimiento o mérito laboral, (Cadena, 2019).

Figura 4
Factores que afectan el desempeño en el puesto



Nota. Tomado de, Chiavenato, (2011).

Al respecto, Chiavenato, (2011), asegura que el empleo adecuado de una evaluación del desempeño dentro de la empresa debe estar dirigido a instrumentar lo siguiente:

1. Garantizar un clima laboral de respeto y confianza personal.
2. Propiciar que se asuman responsabilidades y definan metas de trabajo.
3. Desarrollar un estilo de administración democrático, participativo y consultivo.
4. Crear un propósito de dirección y mejora continua de las personas.
5. Generar una expectativa permanentemente de aprendizaje, innovación y desarrollo personal y profesional.
6. Transformar la evaluación del desempeño en un proceso de diagnóstico de oportunidades de crecimiento, en lugar de un sistema arbitrario basado en juicios, (pág. 203).

Teorías del Desempeño de las microempresas comercializadoras de jeans

Las teorías del Desempeño de las microempresas comercializadoras de jeans, según las palabras de Klingner y Nabaldian, (2002), citados en Escobedo y Quiñones, (2020), tienen una explicación entre la relación que existe entre la motivación y la capacidad que se tiene y que es enfocada en el desempeño, al igual, que la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño, por lo que estos mismo autores, exponen la teoría de la equidad y de la expectativa, de forma que se pueda explicar de manera más esencial estas comparaciones.

3.3.1.1.1. *Teoría de la Equidad*

Según lo descrito por Klingner y Nabaldian, (2002), el Desempeño de las microempresas comercializadoras de jeans tiene una estrecha relación con la percepción que tiene el trabajador, en cuanto al trato que recibe de los ejecutivos. Cuando esta percepción es positiva se presentan resultados favorables como eficiencia en las labores, lealtad y buena voluntad al realizar cualquier labor dentro de la empresa. Aseguran, que esta percepción es desarrollada mayormente de manera psíquica y no simplemente física, por lo que el buen tratado, la justicia, la comunicación asertiva y

el respeto dentro de la empresa es fundamental en cualquier nivel dentro de la organización (Escobedo y Quiñones (2020).

En palabras de Escobedo y Quiñones, (2020), el desempeño y la equiparación son los dos aspectos que conforman la equidad. Primero, se debe comparar el desempeño con la retribución que se da. Y segundo, comparan lo subjetivo de un individuo con respecto al semejante.

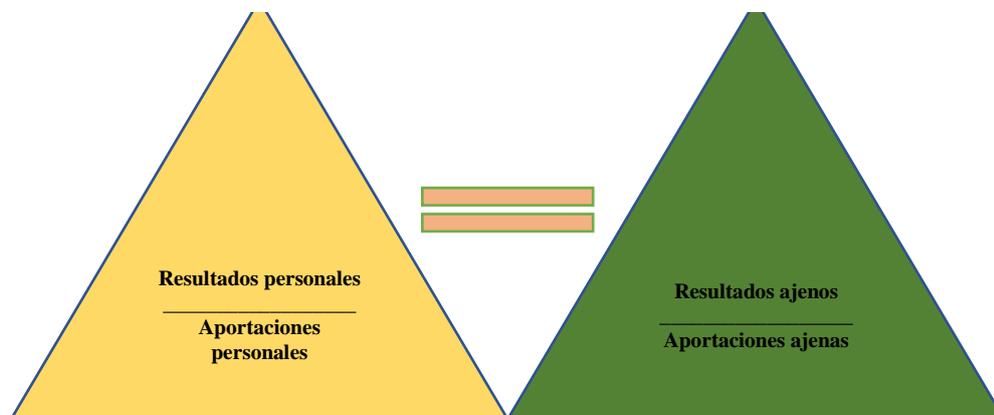
En base a lo descrito, se puede constatar que la teoría de la equidad es un equilibrio entre el trato que reciben los empleados y el desempeño, conociendo también, la relación que hay entre el esfuerzo y la recompensa; en definición, la motivación y el desempeño del trabajador, dependerá abiertamente del trato justo o injusto que perciba, (Klingner & Nalbandian, 2002).

Haciendo referencia a la Teoría de Equidad presentada por Stacy Adams, se toma en consideración al estudio de Méndez, (2014), en donde asegura que el modelo de Adams hace referencia a la importancia de la comparación, señalando que los trabajadores tienen interés en todos los elementos que adicionalmente estén destinados a satisfacer sus necesidades, pero también, ameritan un trato justo, bien sea en lo económico, social o psicológico.

En el mismo estudio, Adams asegura que los trabajadores, no solo esperan una recompensa absoluta de su esfuerzo, al igual que un trato justo, sino que también equiparan su propio esfuerzo proporcionalmente con otras personas, (Méndez, 2014).

Figura 5

Teoría de la Equidad



Nota. Adaptado de, Méndez, (2014).

1.1.1.1 Teoría de la Expectativa

La teoría de expectativa se enfoca en la satisfacción de los empleados, lo cual es fundamental en el Desempeño de las microempresas comercializadoras de jeans, centrándose en la percepción intrínseca que tiene sobre cómo puede realizar sus labores o como puede desarrollar ciertos comportamientos que se centren en completar o lograr cierto desempeño, (Vroom, 1964).

La teoría desarrollada por Víctor Vroom, también llamada expectativas de X valor, define a la expectativa como lo que se espera de un resultado, o, como un comportamiento particular, podría traer un resultado particular, (Marrugo & Pérez, 2012).

La teoría de Vroom, tiene una fórmula por la cual se puede determinar el grado de motivación de los empleados, enfocado en ciertos aspectos. Esta fórmula, está conformada por tres factores que resultan clave en la determinación: expectativa, instrumentalidad y valencia, (Sanchis, 2020).

$$\text{Motivación} = \text{Expectativa} * \text{Instrumentalidad} * \text{Valencia}$$

- Expectativa: se valora entre 0 y 1, y hace referencia a la percepción que tiene el trabajador sobre el resultado que espera tras cierta conducta, (Sanchis, 2020).
- Instrumentalidad: También tiene un valor de 0 a 1, y es cuando el trabajador determina el resultado esperado de una consecuencia, mediante la captación real de su accionar particular (como miembro activo de una organización), (Sanchis, 2020).
- Valencia: Tiene valores entre -1 y 1, y es el valor resultado que se da un empleado luego de realizar cierta labor.
-

3.3.2. Evaluación del Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans

La evaluación del Desempeño de las microempresas comercializadoras de jeans es un proceso sistemático que tiene principal incidencia en como una empresa es dirigida o direccionada de qué forma se toman y basan las decisiones, de los recursos humanos, despidos, ascensos y cambios de cargos. De la misma forma, son identificadas las necesidades en cuanto a la capacitación de competencias y habilidades exactas, que son necesarias para corregir o desarrollar las correcciones, (Cadena, 2019).

Figura 6

Evaluación del Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans

	¿Qué se evalúa?
Resultados de las tareas individuales	<ul style="list-style-type: none"> - Los fines son más importantes que los medios. - Se evalúan los resultados de las actividades del empleado. - También se evalúa la combinación de eficacia al realizar las tareas fundamentales del puesto.
Conductas	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar y atribuir resultados específicos a las acciones y las conductas de los individuos cuyas tareas laborales llegan a formar parte de un esfuerzo del puesto.

-
- Se identifican la atribución de cada uno de sus miembros, entonces se evalúa la conducta del empleado.
 - Las conductas que se evalúan no necesariamente se limitan a las que están directamente relacionadas con la productividad individual.

Rasgos

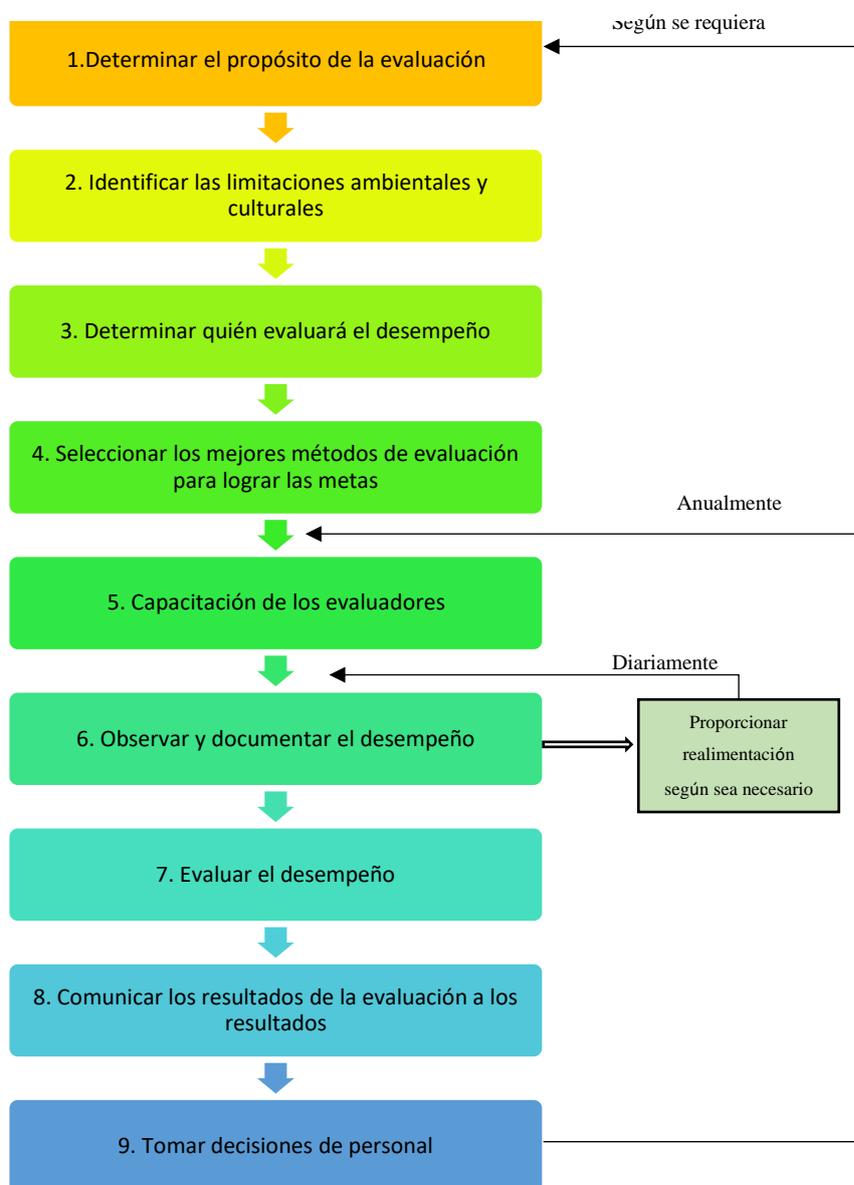
- Tener una buena actitud, muestra en los colaboradores confianza en sí mismo y así demuestra que son confiables, dentro de su área de trabajo.
- Demostrar dentro de la organización, experiencia que podría relacionarse o no con los resultados positivos de la tarea.
- Las empresas aún utilizan este tipo de riesgos para evaluar el Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans.

Nota. Tomado de, Cadena, (2019).

El autor Aamodt, (2010), asegura que para poder determinar el motivo por el cual se quiere evaluar el desempeño de los empleados, se debe de tener en consideración que “el primer paso en el proceso de evaluación del desempeño es determinar las razones por las cuales su organización desea hacerlo”, (pág. 239).

En base a esto, se puede decir que las organizaciones requieren estos resultados para aplicar los correctivos y de esta manera, optimizar el Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans, siendo que cada una de las técnicas para evaluar son especiales para un caso en particular, y no se pueden utilizar en todos los casos, planteando entonces una figura donde señala como debe de realizarse este proceso de evaluación del desempeño del personal de una organización:

Figura 7
El proceso de evaluación del desempeño



Nota. Tomado de Aamodt, (2010).

3.3.2.1.1. *Objetivos de la evaluación*

En base a la idea que la evaluación del Desempeño de las microempresas comercializadoras de jeans no es un objetivo dentro de una empresa, sino más bien una herramienta o instrumento, incluso también puede ser llamado, medio que ayuda

a mejorar los resultados de los recursos humanos existentes en la organización. Por lo tanto, Chiavenato, (2011), menciona los objetivos intermedios de esta evaluación:

1. Adecuación del individuo al puesto.
2. Capacitación.
3. Promoción.
4. Incentivo salarial por buen desempeño.
5. Mejora de las relaciones humanas entre superiores y subordinados.
6. Auto perfeccionamiento del empleado.
7. Información básica para la investigación de recursos humanos.
8. Estimación del potencial de desarrollo de los empleados.
9. Estímulo para una mayor productividad.
10. Conocimiento de los indicadores de desempeño de la organización.
11. Realimentación (feedback) de información al individuo evaluado.
12. Otras decisiones de personal, como transferencias, contrataciones, etcétera, (pág. 206)

Según lo expuesto, el mismo autor citado anteriormente, resumen los objetivos importantes de la evaluación del desempeño, en tres fases: “1. Permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar su plena utilización. 2. Permitir que los recursos humanos se traten como una importante ventaja competitiva de la organización, cuya productividad puede desarrollarse, obviamente, según la forma de administración”, (pág. 206).

Figura 8

Objetivos de la evaluación de desempeño



Nota. Tomado de, Sesame, (2022).

3.3.2.1.2. Beneficios

Tomando las palabras de Chiavenato, (2011), los beneficios de la evaluación del Desempeño de las microempresas comercializadoras de jeans son visibles cuando esta ha sido planificada, coordinada y desarrollada de forma óptima, basada en beneficios a corto, mediano y largo plazo, donde en gran medida, se beneficia el trabajador, la gerencia, la empresa y la comunidad en general.

Entre los beneficios señalados para la gerencia como principal administradora del talento humano que posee la organización, señala:

- Evaluar el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en factores de evaluación y, sobre todo, contar con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.
- Proporcionar medidas para mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados.
- Comunicarse con sus subordinados para hacerles comprender que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo, el cual les permite saber cómo está su desempeño, (Chiavenato, pág. 207).

En el mismo orden de ideas, se hacen referencias a los beneficios que ofrece la evaluación del desempeño al individuo o trabajador, según lo planteado por Chiavenato, (2011):

- Conocer las reglas del juego, es decir, los aspectos del comportamiento y desempeño de los trabajadores que la empresa valora.
- Conocer las expectativas de su líder en cuanto a su desempeño y, según su evaluación, sus puntos fuertes y débiles.
- Conocer las medidas que el líder toma para mejorar su desempeño (programas de capacitación, de desarrollo, etc.) y las que el propio subordinado debe realizar por cuenta propia (aprendizaje, corrección de errores, calidad, atención en el trabajo, cursos, etcétera).
- Hacer una autoevaluación y una crítica personal en cuanto a su desarrollo y control personales, (pág. 207).

En cuanto a los beneficios para la organización, Chiavenato, (2011), menciona lo siguiente:

- Evaluar su potencial humano de corto, mediano y largo plazos, y definir la contribución de cada empleado.
- Identificar a los empleados que necesitan rotarse y/o perfeccionarse en determinadas áreas de actividad, y seleccionar a quienes están listos para un ascenso o transferencia.
- Dinamizar su política de RH mediante oportunidades a los empleados (ascensos, crecimiento y desarrollo personal), con el estímulo a la productividad y la mejora de las relaciones humanas en el trabajo, (pág. 207).

Por otro lado, haciendo referencia a la investigación de Pérez, (2009), se menciona que los beneficios de la evaluación del desempeño tienen unas políticas compensatorias que buscan la mejoría del desempeño, refuerza la toma de decisiones en cuanto a despidos o ascensos, al igual que ubicación o traslado de personal, mide si es necesario volver a las capacitaciones, detecta fallos en la organización estructural, y, también detecta si algún trabajador tiene algún problema de índole personal o laboral que influya directamente en el desarrollo de sus habilidades o tareas inherentes al cargo que desempeña. De la misma forma, se hace referencia a los beneficios obtenidos por parte del jefe y para el administrador cuando se realizan las evaluaciones de desempeño al personal:

El director obtiene los siguientes beneficios con la evaluación, al constatar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados, teniendo como base variables y factores de evaluación y, principalmente, contando con un sistema de medida capaz de neutralizar la subjetividad. Tomar medidas con el fin de mejorar el comportamiento de los individuos. Alcanzar una mejor comunicación con los individuos para hacerles comprender la mecánica de evaluación del desempeño como un sistema objetivo y la forma como se está desarrollando éste. Planificar y organizar el trabajo, de tal forma que podrá organizar su unidad de manera que funcione como un engranaje.

El administrador, con la evaluación, señala con claridad a los individuos sus obligaciones y lo que espera de ellos; programa las actividades de la unidad, dirige y controla el trabajo y establece las normas y procedimientos para su ejecución. Además, invita a los individuos a participar en la solución de los problemas y consulta su opinión antes de proceder a realizar algún cambio, (pág. 3).

3.3.3. Medición del Desempeño

La medición del Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans es utilizada para calcular o apreciar cómo se desenvuelve un trabajador en el ámbito laboral que se ha indicado, al igual que su potencial. Esta evaluación de desempeño tiene cuatro tipos, según lo descrito por Iturralde, (2011), el cual se presenta en la tabla a continuación:

Tipos de Evaluación de Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans	
Evaluación de Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans de 90°	Se combinan los objetivos y competencias. El cumplimiento de objetivos se centra en relacionarse los aspectos numéricos y las competencias, para su desarrollo.
Evaluación de Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans de 180°	Se combinan la medición realizada por el jefe inmediato o supervisor y la autoevaluación del trabajador en el cumplimiento de los objetivos y competencias propias del puesto y el rendimiento del trabajador.

Evaluación de Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans de 270°	Fue desarrollada con la intención de eliminar la subjetividad que puede producirse como resultado de una evaluación de 90 o 180, en esta evaluación el superior mide al trabajador, existe una autoevaluación e interviene un factor más de medición que puede ser la evaluación de los subordinados, 21 subordinados a su cargo, o por los pares que son sus compañeros del equipo de trabajo o quienes se encuentran en el mismo nivel de responsabilidad
Evaluación de Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans de 360°	Es conocida como evaluación integral es una herramienta cada día más utilizada por las organizaciones más modernas. Como el nombre lo indica, la evaluación de 360° pretende dar a los empleados una perspectiva de su desempeño lo más adecuada posible, al obtener aportes desde los ángulos: supervisores, compañeros, subordinados, clientes internos etc. Si bien en su inicio esta herramienta sólo se aplicaba para fines de desarrollo, actualmente está utilizándose para medir el desempeño, para medir competencias y otras aplicaciones administrativas.

Nota. Adaptado de, Iturralde, (2011).

3.3.3.1.1. Modelo Teórico de Campbell

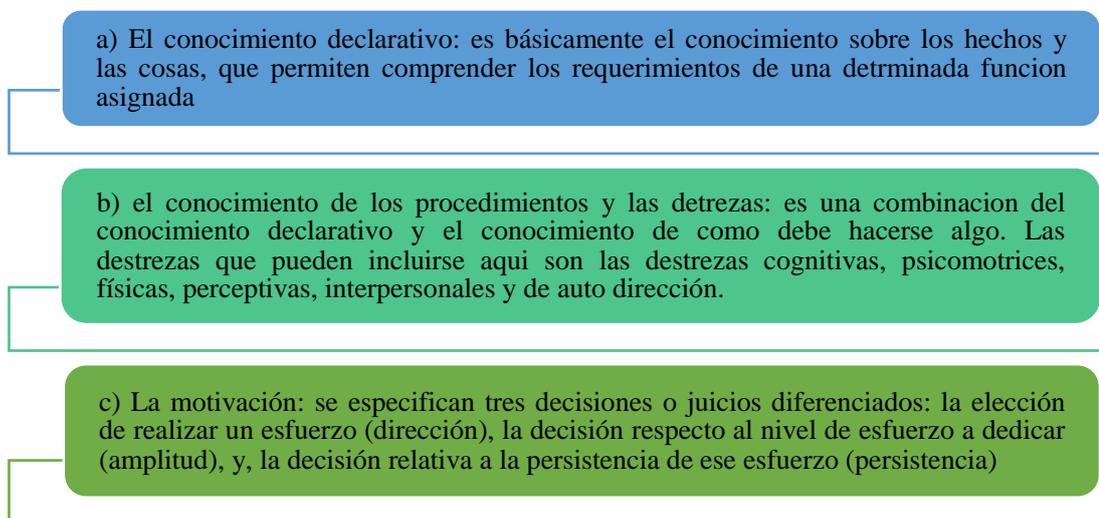
Donald Campbell, en el año 1993, diseñó el modelo de desempeño que lleva su apellido, en que asegura que un individuo es considerado según su accionar, y no, como el resultado de su acción. Con estos análisis, desarrolló diversas investigaciones en las que propuso entre otras cosas, un análisis de las acciones y la determinación de los elementos, haciendo a un lado, el enfoque en el resultado.

Según lo descrito en Salgado y Cabal, (2011), Citados en, Marchant, (2012); Campbell, expone dos características del desempeño de un individuo. La primera, hace referencia a la conducta, pero no a una general, sino más bien a las conductas que son relevantes para la organización y ayuden a alcanzar las metas trazadas. La segunda, por su parte, expone que el desempeño es el resultado de las acciones, y no una acción de esto.

En base a esta lógica planteada, determina conductas específicas que apoyan en el logro de los objetivos y metas empresariales, pero son el resultado externo, fácil de observar; por lo tanto, el desempeño solo puede ser derivado desde el resultado que genera dicha conducta, Marchant, (2012). Exponiendo entonces, tres elementos que son el centro de estas conductas:

Figura 9

Modelo Teórico de Campbell



Nota. Adaptado de, Marchant, (2012)

3.3.3.1.2. Elementos del Modelo de Desempeño de Campbell

Por último, Marchant, (2012), enlista los componentes de desempeño, según lo planteado en la teoría de Campbell, asegurando a partir de esta, que el desempeño no

está compuesto por un factor único, sino más bien con una estructura jerárquica, cuyos factores, son descritos a continuación:

- Pericia en tareas específicas del puesto. • Pericia en tareas no específicas del puesto
- Demostrar esfuerzo • Tareas de comunicación oral y escrita • Mantenimiento de la disciplina personal • Facilitar el desempeño del equipo y de los compañeros • Supervisión y dirección, (pág. 11).

3.3.3.2. Desempeño de la Tarea

La tarea, es el motor dentro de una organización, debido que son las asignaciones que realizan los empleados al cumplir con sus deberes inherentes al cargo o posición que ocupen.

El desempeño de la tarea varía según las particularidades del cargo, ya que cada cargo, tiene sus propias competencias, por lo que se puede definir de la misma forma, como una tarea que va cargada de ciertas conductas comprometidas con la productividad dentro de una organización, (Benalcázar, 2017).

El desempeño de la tarea, es posible evaluarlo teniendo definidos los estándares del desempeño que se espera de un trabajador, permitiendo saber, si el que ocupa un cargo, está cumpliendo o no de forma competente con las labores. Resultando entonces en una evaluación objetiva.

3.3.3.3. Desempeño contextual

Según el autor Benalcázar, (2017), “el desempeño contextual se refiere a las conductas que van más allá de los objetivos de trabajo y sirven para facilitar las comunicaciones, las relaciones sociales y disminuir la tensión”, (pág. 16).

Se puede decir entonces que las conductas son importantes debido a que conforman el ambiente motivacional de los trabajadores, que es necesario para que lleven a cabo las actividades, sin ningún inconveniente.

3.3.4. Clima Laboral

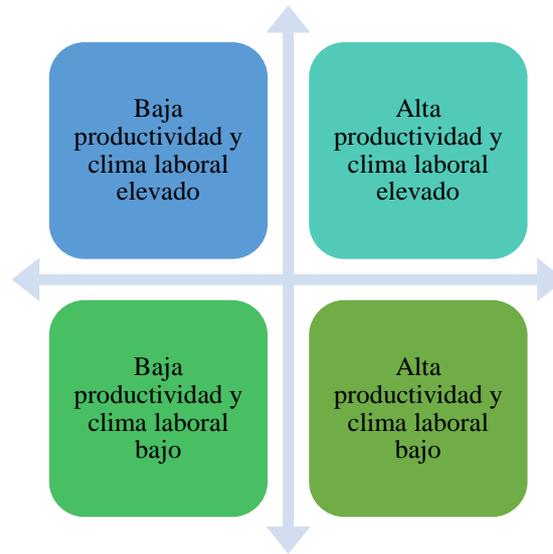
El clima laboral, o también llamado clima organizacional, es una referencia de gran impacto dentro de las empresas, que pretenden mantenerse en la competitividad del mercado, por lo que se preocupan por el personal que labora.

Para Pilligua y Arteaga, (2019), el clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción, contemplando el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influyendo así en la satisfacción del personal y por lo tanto en la productividad, (pág. 1).

El clima laboral, tiene estrecha relación con el desempeño, por lo que ambos, dependen abiertamente de la manera en que la organización esta direccionada, entonces, ambos responden a las circunstancias, que son controladas. Esta relación, según lo descrito por Pilligua y Arteaga, (2019), tiene años siendo estudiada, y en gran medida es considerada dependiente una de la otra, por la que se derivan cuatro estados que deben ser gestionados de manera eficiente:

Figura 10

Variantes de estados relacionados al clima laboral y la productividad



Nota. Tomado de, Pilligua y Arteaga, (2019).

3.3.4.1. Teoría del Clima Laboral

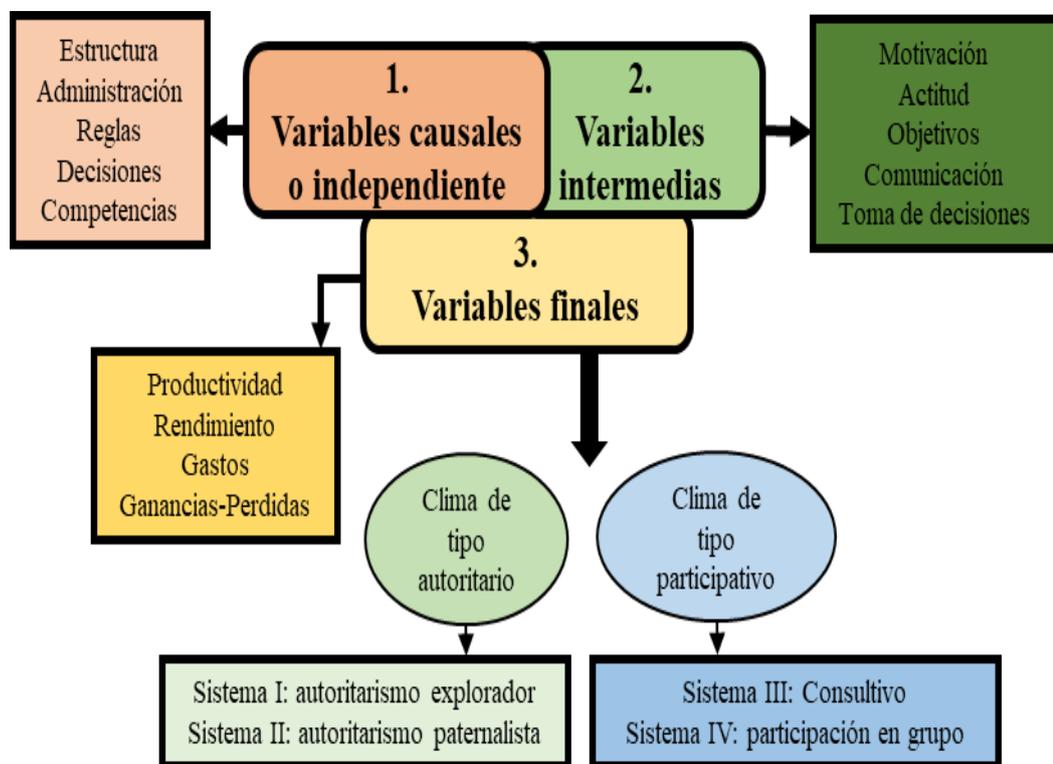
Teoría de Rensis Likert

El psicólogo Rensis Likert, desarrolló un modelo organizacional, en el año 1967, en lo que a su denominación se trataba de cuatro sistemas que conformaban el nivel estándar para que una organización funcionara de manera eficaz; basado principalmente, en la toma de decisiones participativas, o también llamada, el poder compartido.

En esta teoría, Likert, asegura que el comportamiento de los trabajadores es proporcional al comportamiento de la administración, aunado a las condiciones laborales percibidas, por lo que se asegura, que esta teoría está fundamentada en percepción. Estableciendo, tres variables, que son a su parecer, las características que deben existir dentro de una organización y que influyen directamente en la percepción individual del clima laboral, (García M. , 2009).

Figura 11

Variables de Likert y clima organizacional



Nota. Tomado de, Zarraga, (2016).

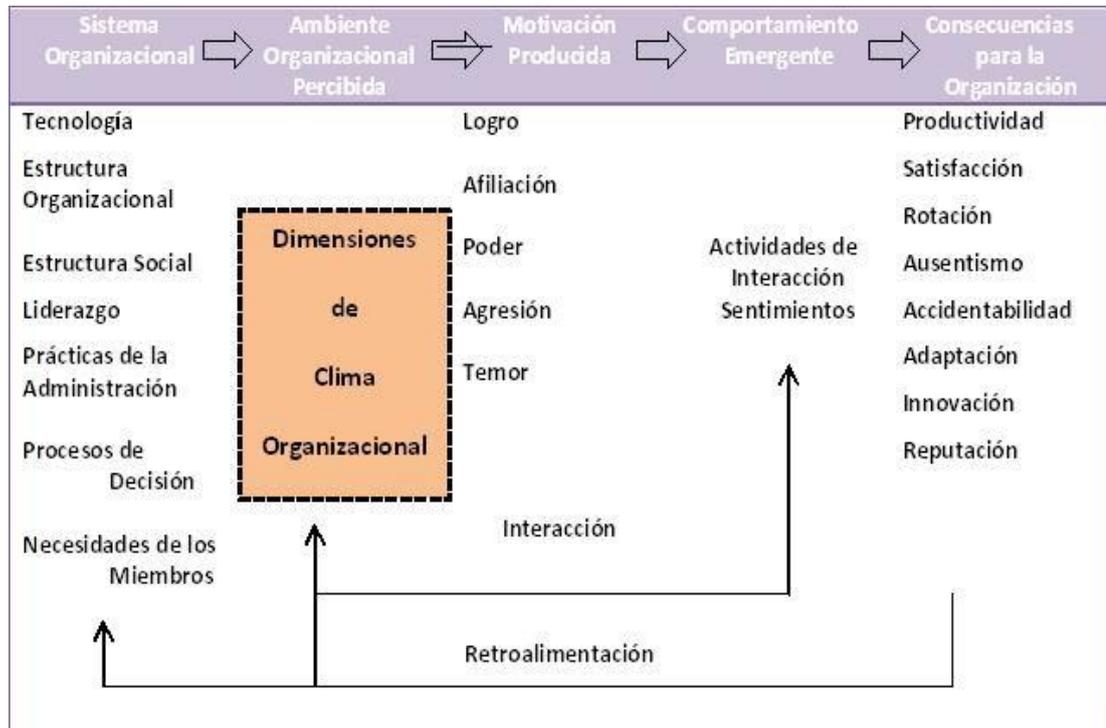
1.1.1.1.2 Teoría de Litwin y Stinger

Litwin y Stinger, definieron al clima organizacional en el año 1968, donde según ellos, citados en García, (2009) este “comprende los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización” (pág. 46).

Ellos exponen a través de su planteamiento, el siguiente esquema para asegurar un clima organizacional:

Figura 12

Modelo de Litwin y Stinger del Clima Organizacional



Nota. Tomado de, García et al., (2013)

Este modelo, expone como la tecnología conforma el sistema organizacional de una empresa, al igual que la estructura organizacional y social, el liderazgo, las prácticas en la administración, la toma de decisiones y las necesidades de los empleados; todo el conjunto, generan un clima dentro de la empresa, que puede o no, producir diversos comportamientos que van desde la motivación, la productividad, la satisfacción, la adaptación; y si es de forma negativa, puede reflejarse en el ausentismo de los trabajadores, la accidentalidad, la insatisfacción y los errores continuos, (García, Hernández, & García, 2013).

3.3.4.2. Motivación Laboral

La palabra motivación, es un derivado del latín moveré, que significa mover. Otros autores como, Peña, et al., (2011), asegura que proviene del latín *motus* o *motum*, que

significa motor o movimiento. Por lo tanto, se puede decir entonces, que la motivación es lo que determina el movimiento o la dirección de una persona, sobre una causa que la dirige o motiva para alcanzar ciertas metas o propósitos.

Se puede definir con esto, en palabras de Velásquez, (2021), que la motivación “es el estímulo que hace posible al ser humano alcanzar los objetivos que se ha planteado y que, de una u otra forma, les proporcionarán beneficios y satisfacciones” (pág. 12).

En base a lo descrito, se puede definir que la motivación hace referencia al impulso que induce un comportamiento, por lo que es necesario, estudiar las teorías de las necesidades y de los factores, propuestas por Maslow y Herzberg, respectivamente.

3.3.4.2.1. *Necesidades de Maslow*

El psicólogo norteamericano Abraham Maslow, elaboró una pirámide en el año 1943, en las que reúne las necesidades del ser humano. Asegura, estas deben estar satisfechas de manera secuencial (desde la base hasta la cúspide), se entiende, que cada una de las necesidades deben estar cubiertas para poder continuar hacia el siguiente nivel, (Velásquez, 2021).

Las necesidades expuestas en la pirámide son entendidas como punto clave para encontrar la felicidad y la satisfacción, y si se cuentan con los factores para cubrir dichas necesidades, el proceso es considerado como motivador.

La pirámide de Maslow está compuesta por cinco niveles; los primeros son entendidos como necesidades de déficit y, al nivel superior se le conoce como necesidades de autorregulación o necesidad de ser. La idea básica de esta pirámide es comprender que la atención del nivel superior está puesta, cuando las inferiores están satisfechas. Según esta pirámide, las necesidades están organizadas de la siguiente forma:

Figura 13

Pirámide de las Necesidades de Maslow



Nota. Tomado de, Turienzo, (2016).

En el nivel A, están descritas las necesidades básicas, o fisiológicas, que son necesarias para mantener la homeostasis, entre estas destacan:

- Necesidad de alimentarse, beber agua y, alimentarse.
- Necesidad de respirar y mantener la temperatura corporal, al igual que el pH.
- Necesidad de dormir, defecar y orinar.
- Necesidad de tener relaciones sexuales y evitar el dolor.

En cuanto al nivel B, son necesidades de seguridad y protección, ya cuando las anteriores están compensadas, viene la necesidad de sentirse seguro y protegido, e incluso, un nivel de necesidad en cuanto al orden de prioridades:

- Necesidad de sentirse seguro y protegido.
- Necesidad de vivienda propia y empleo.
- Necesidad de seguridad familiar y de propiedad privada.
- Necesidad de tener seguridad física y saludable.

El nivel C, entiende a las necesidades sociales, que tienen relación con la necesidad de recibir afecto, también al prestar servicios deportivos, culturales o recreativos. Es la necesidad innata que tiene el ser humano de relacionarse, agruparse y socializar. También es tener relaciones amistosas, amorosas, de compañía y afectivas:

- Necesidad de aceptación.
- Necesidad de afección.
- Necesidad de participación.
- Necesidad de asociación.

En cuanto al nivel D, se encuentran las necesidades de estima, o autoestima, entendida como la necesidad humana de sentirse satisfechos, apoyados y valorados como individuos y profesionales:

- Necesidad de reconocimiento.
- Necesidad de logros.
- Necesidad de libertad e independencia.
- Necesidad de respeto.

Por último, se encuentra en nivel E, cuyas necesidades están enfocadas en sentirse auto realizado y auto actualizado, también es entendido como el nivel de motivación de crecimiento y necesidad de ser. Esta es la necesidad más elevada y significativa psicológicamente hablando, para el ser humano, en donde requieren sentir satisfecha

la necesidad de justificar y dar sentido a lo que han realizado a lo largo de la vida, mientras se desarrollan los potenciales personales. Solo es posible alcanzar, cuando el resto de los niveles, se encuentran satisfechos.

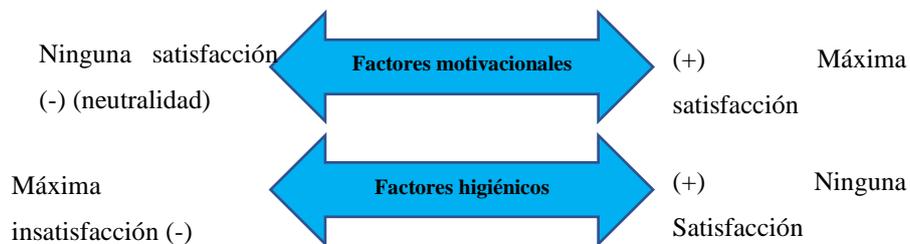
3.3.4.2.2. *Doble Factor de Herzberg*

El psicólogo industrial y organizacional, Frederick Herzberg, desarrolló la teoría de los dos factores de la motivación y del enriquecimiento del trabajo. En esta investigación, Herzberg, relacionó la salud mental con el ámbito laboral, resultado de esto, dos factores: el intrínseco y el extrínseco; entiendo que los primeros son relacionados con la satisfacción laboral y, los segundos, con la insatisfacción.

Por lo que Velázquez, (2021) asegura que los principales motivadores son los intrínsecos, y los extrínsecos son los factores relacionados a la higiene y el mantenimiento, relacionándose entonces, las perspectivas existentes y las ambientales, junto con la organización empresarial como principales motivadores de los empleados.

Figura 14

Teoría de los dos factores

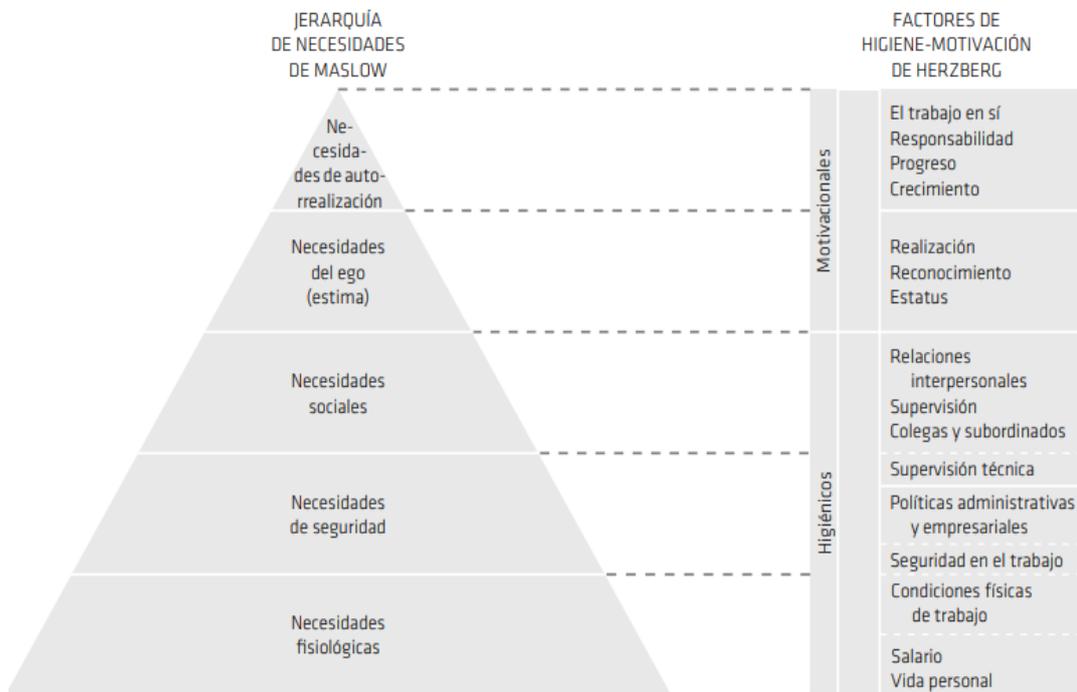


Los factores motivacionales de Herzberg, comprende sentimientos de realización, de crecimiento y reconocimiento profesional, durante y después que se realice una tarea o actividad que requería mucho esfuerzo por ser desafiantes y de gran relevancia. Mientras que los factores higiénicos, son las condiciones que rodean al trabajador, bien sean físicas y/o ambientales, como el salario, los beneficios sociales, relaciones asertivas entre la administración y los empleados, cumplimiento de reglamentos, oportunidades viables, etc., (Iturralde, 2011).

En palabras de Iturralde, (2011), haciendo referencia a lo expuesto en la teoría de Herzberg. Los factores responsables de la satisfacción profesional están desligados y son diferentes de los factores responsables de la insatisfacción profesional. Lo opuesto a la satisfacción profesional no es la insatisfacción, sino carecer de satisfacción profesional; de la misma manera, lo opuesto a la insatisfacción profesional es carecer de insatisfacción, no la satisfacción, no la satisfacción, (pág. 46).

Figura 16

Comparación entre el modelo de Maslow y Herzberg



Nota. Tomado de, Iturralde, (2011).

CAPÍTULO II METODOLOGÍA

4.1. Métodos

La investigación se desarrollará con el método no experimental el cual estudia las variables en cuestión de manera que el investigador no cambia el objeto que se va a investigar. Consiste en la observación de fenómenos exclusivamente como se presentan en su contexto natural para posteriormente ser analizados.

La metodología está compuesta por los pasos que rigen la forma en la que el investigador cumple con el propósito de la investigación, es decir, la forma como se obtienen los resultados. En todo proceso investigativo, está es una de gran importancia, ya que constituye parte fundamental de la investigación y práctica de la misma, la metodología es la médula del plan, se refiere a la descripción de las unidades de análisis o investigación, las técnicas de observación y recolección de datos.

4.2. Enfoque

El desarrollo de la investigación muestra es un enfoque cuantitativo, debido a que integra investigación de carácter numérico tanto en el proceso de recolección de los datos, como en el análisis y tabulación de los resultados, además se empleará fórmulas estadísticas y mediciones numéricas.

Se tomó en cuenta un enfoque cuantitativo, debido a que, este método es el adecuado porque nos permitió explicar fenómenos a partir de la recolección de datos, además, es cualitativa porque se está utilizando herramientas como los cuestionarios para una posterior interpretación que permite tener un grado alto de certeza en la investigación.

4.3. Alcance o Tipo

La presente investigación es de tipo descriptiva correlacional, ya que se busca estudiar, analizar y demostrar el comportamiento de las variables de clima laboral en torno al Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans en el barrio El Tambo cantón

Pelileo, y comprende, el análisis e interpretación de la naturaleza y la composición o los procesos de los fenómenos producidos por las variables de estudio (Tamayo & Tamayo, 2006)

4.4. Modalidad

Esta investigación, estará apoyada en una investigación de campo, tipo descriptiva correlacional. Que según (Grajales, 2000) destaca que esta modalidad comprende el análisis sistemático de un fenómeno de la realidad con la finalidad de describirlos, interpretarlos, comprender su naturaleza y factores constituyentes, para explicar sus causas y efectos o producir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquier paradigma o enfoques de investigaciones conocidas o en desarrollo porque se acude al sitio para la recolección de datos pero sin manipular variables.

4.5. Población y muestra

Para la población de esta investigación se obtuvo mediante la identificación de las empresas comercializadoras de jeans que se sitúan en el barrio El Tambo cantón Pelileo. Para posteriormente realizar la recolección de datos necesarios para identificar los problemas que deseamos, y cumplir con los objetivos planteados al inicio de la investigación.

Tabla 1

Población

Variable de segmentación	Variable	Datos	Fuente	Año
Geográfica	Zona N. 3	5.270.000	INEC	2021
Geográfica	Provincia de Tungurahua	530.000	INEC	2021
Demográfica	Población de Pelileo	57.000	INEC	2021

Demográfica	Comercializadoras de jeans barrio El Tambo	200	INEC	2021
-------------	--	-----	------	------

Nota: Se detalla las variables de segmentación geográfica y demográfica

4.6. Determinación de la muestra

Para realizar esta investigación se tomó en cuenta datos e información existente en la red para que de tal manera se pueda aplicar la fórmula adecuada para el cálculo de la muestra.

$$n = \frac{Z^2 P * Q * N}{Z^2 P * Q * N + N * e^2}$$

n= Tamaño de la muestra ()

Z= Nivel de confianza (95%)

P= Probabilidad a favor 0,5

Q= Probabilidad de contra de la ocurrencia 0,5

N= Población o Universo (200)

e = Nivel de error 0,05

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)(200)}{(1,96)^2(0,5)(0,5)(200) + (200)(0,05)^2}$$

$$n = 132$$

Entonces, conociendo la muestra de nuestra población de 132 empresas comercializadoras de jeans podremos implementar una herramienta de recolección de datos más adecuada que será el cuestionario y este, esta direccionado a responder incógnitas necesarias para este trabajo de investigación.

4.7. Técnica

Entre las técnicas que se harán uso, están:

- **Revisión documental:** consiste en la revisión de diferentes fuentes de información que permitirá indagar los aspectos Clima laboral y su influencia en el desempeño de las comercializadoras de jeans, de manera que adquiera los fundamentos teóricos que sustenta la presente investigación.
- **Encuesta:** dirigida a una muestra de la población de los consumidores del sector de las comercializadoras de jeans del barrio El Tambo, en que se buscará extraer información que describa la variable independiente (clima laboral) y la variable dependiente (desempeño) del sector.
- **Entrevista:** dirigida a las empresas comercializadoras de jeans del barrio El Tambo con la finalidad de conocer la influencia del clima laboral sobre el desempeño de las de las comercializadoras de jeans.

4.8. Instrumentos

4.8.1. Encuesta

Los resultados de la encuesta se tabulan y se presentan en gráficos de frecuencias, de manera que se visualice la información obtenida del instrumento.

En la presente investigación, se utilizó el cuestionario como instrumento para recopilar la información.

4.9. Planteamiento de la Hipótesis

A continuación, para el desarrollo de la presente investigación se presenta la siguiente hipótesis:

Ho: El clima laboral influye significativamente en el Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans en el barrio El Tambo cantón Pelileo en tiempos de COVID – 19.

CAPÍTULO III.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis y discusión de los resultados.

Encuesta dirigida a los trabajadores de las empresas comercializadoras de jeans del barrio El Tambo del cantón Pelileo

5.1.1. Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans.

- a) Habilidades laborales y de rendimiento (Capacidad del trabajador/a para conseguir con éxito las metas y objetivos de su trabajo):

1. ¿Cumple las normas de la empresa?

Tabla 2

Cumple las normas de la empresa

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	132	100,00%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
Total	132	100%

Gráfico 1

Cumple las normas de la empresa



En el gráfico 1, el 100% de los trabajadores manifiestan que cumplen con las normas de la empresa

2. ¿Llega puntual a la empresa?

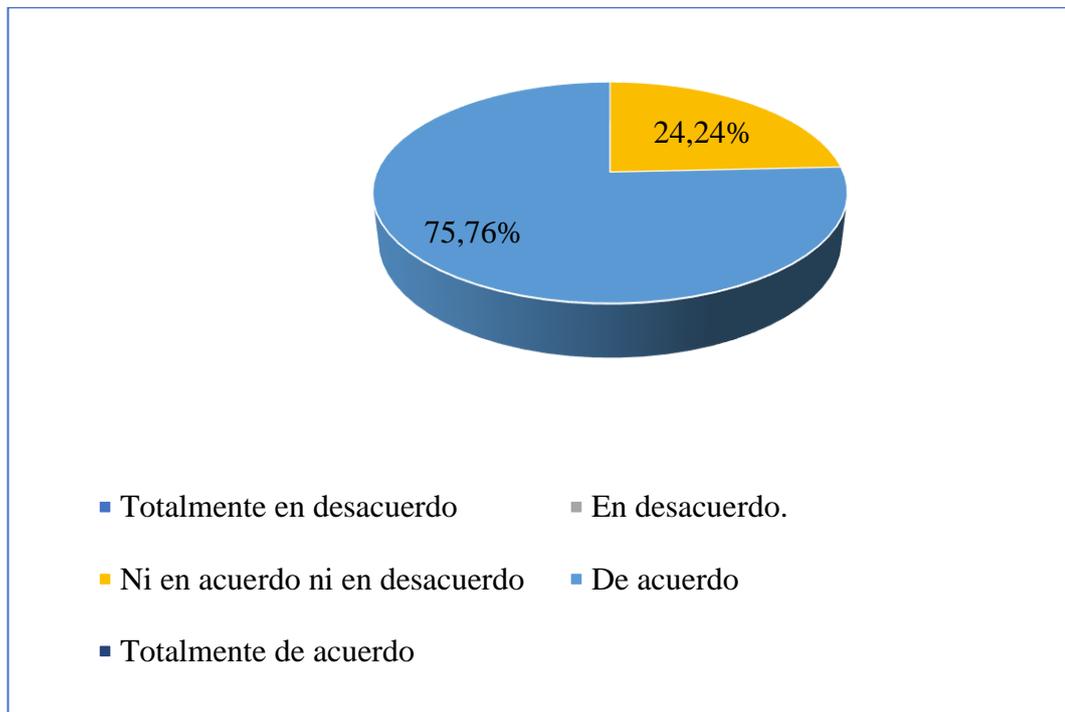
Tabla 3

Llega puntual a la empresa

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	32	24,24%
De acuerdo	100	75,76%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
Total	132	100%

Gráfico 2

Llega puntual a la empresa



En el gráfico 2, el 75,76% afirman que llegan puntual a la empresa y solo un 24,24% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

3. ¿Demuestra compromiso con las metas de la empresa?

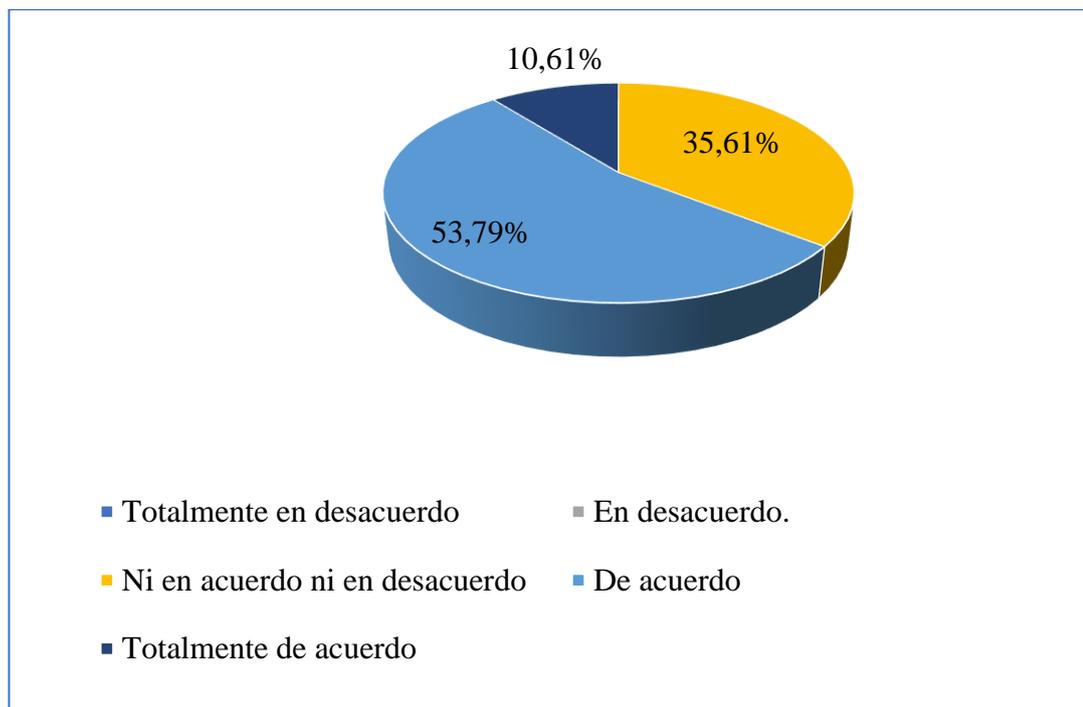
Tabla 4

Demuestra compromiso con las metas de la empresa

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	47	35,61%
De acuerdo	71	53,79%
Totalmente de acuerdo	14	10,61%
Total	132	100%

Gráfico 3

Demuestra compromiso con las metas de la empresa



En el gráfico 3, el 53,79% está “de acuerdo” en que demuestra compromiso con las metas de la empresa, un 35,61% afirma en estar “ni de acuerdo ni desacuerdo” y un 10,61% está “totalmente de acuerdo”.

4. ¿Muestra interés por aprender cosas nuevas?

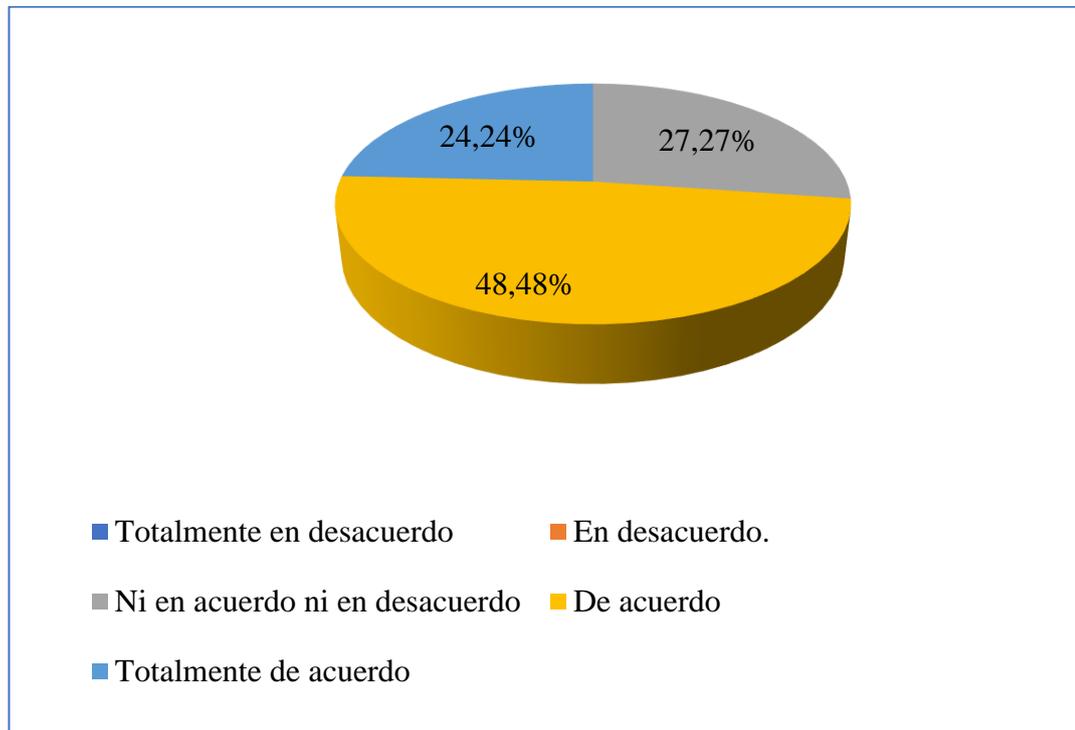
Tabla 5

Muestra interés por aprender cosas nuevas

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	36	27,27%
De acuerdo	64	48,48%
Totalmente de acuerdo	32	24,24%
Total	132	100%

Gráfico 4

Muestra interés por aprender cosas nuevas



En el gráfico 4, el 48,48% afirman que están “De acuerdo” en que muestra interés por aprender cosas nuevas, un 27,27% esta “Ni en acuerdo ni en desacuerdo” y solo un 24,24% afirman estar “Totalmente de acuerdo”

5. ¿Cumple con las tareas que se le asigna?

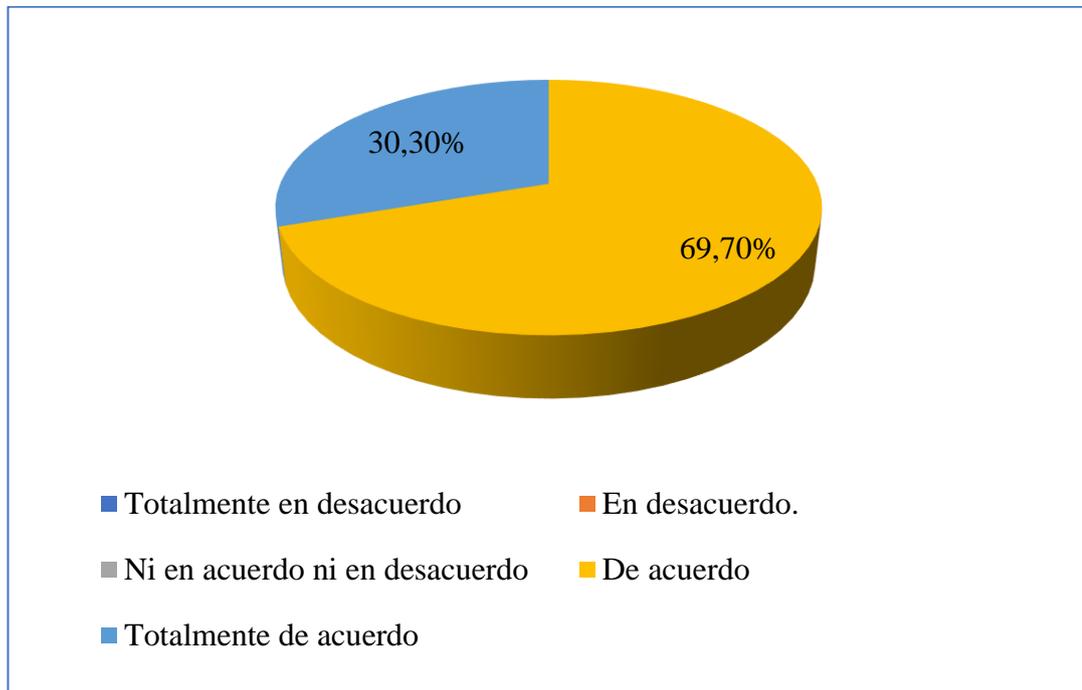
Tabla 6

Cumple con las tareas que se le asigna

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	92	69,70%
Totalmente de acuerdo	40	30,30%
Total	132	100%

Gráfico 5

Cumple con las tareas que se le asigna



En el gráfico 5, el 69,70% están “de acuerdo” con que cumple las tareas que se les asigna, y un 30,30% afirman estar “totalmente de acuerdo”.

6. ¿Sabe distinguir el trato entre jefes, compañeros y amigos?

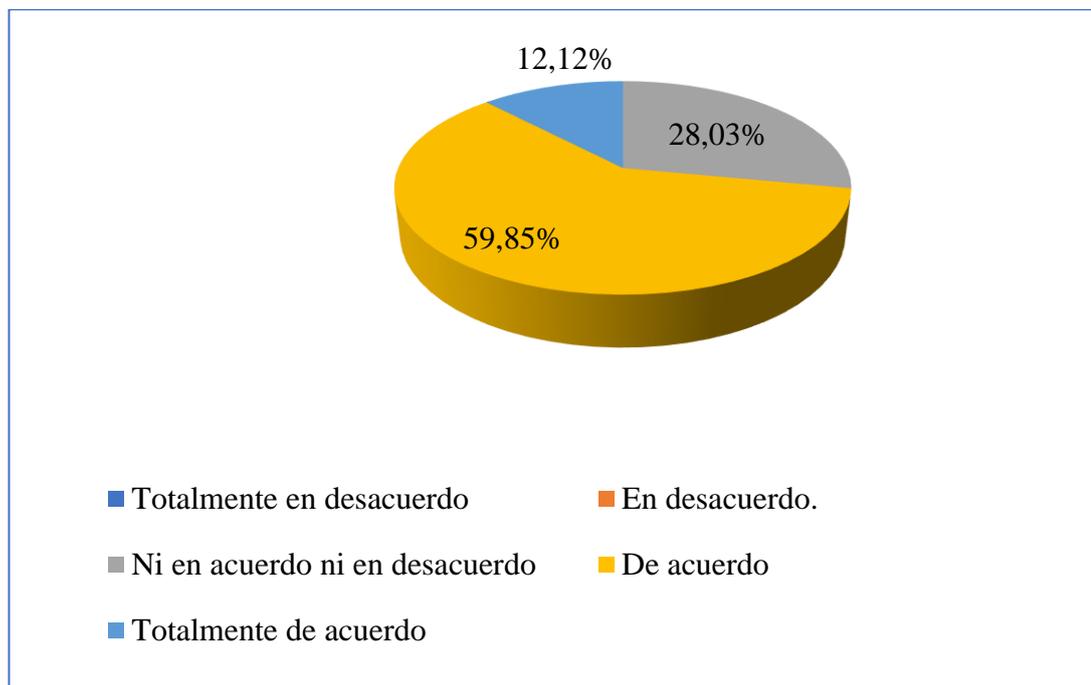
Tabla 7

Sabe distinguir el trato entre jefes, compañeros y amigos

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	37	28,03%
De acuerdo	79	59,85%
Totalmente de acuerdo	16	12,12%
Total	132	100%

Gráfico 6

Sabe distinguir el trato entre jefes, compañeros y amigos



En el gráfico 6, el 59,85% afirman estar “De acuerdo” que sabe distinguir el trato entre jefes, compañeros y amigos, un 28,03% esta “Ni en acuerdo ni en desacuerdo” y un 12,12% afirmaron estar “Totalmente de acuerdo”.

7. ¿Su rendimiento es adecuado durante toda la jornada?

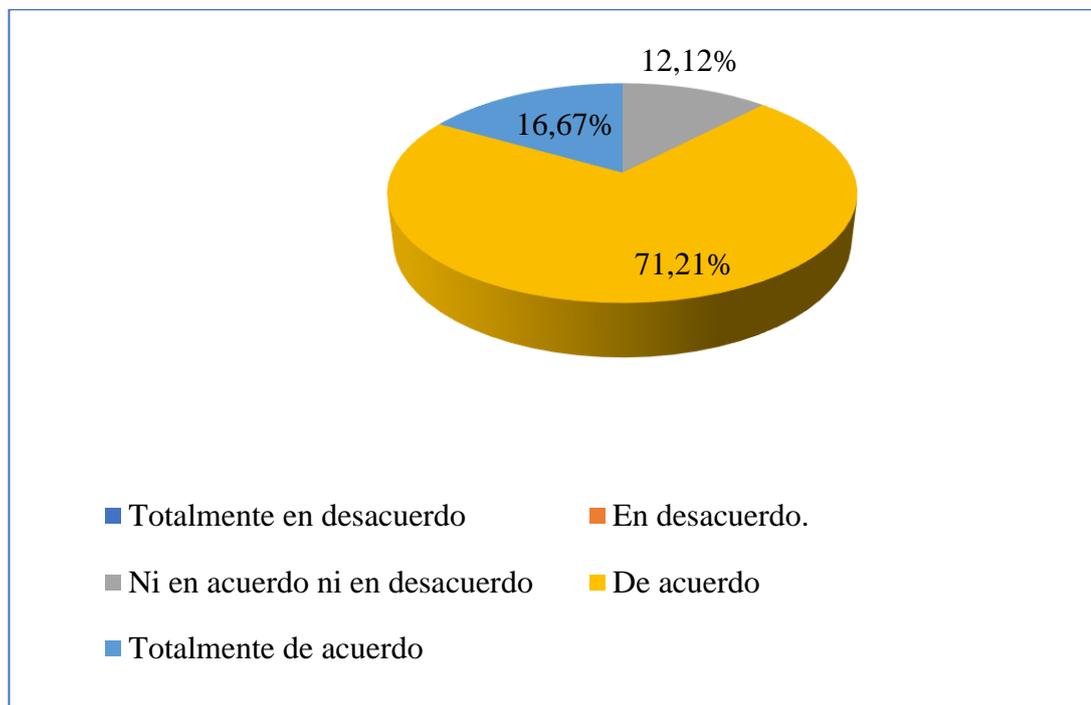
Tabla 8

Su rendimiento es adecuado durante toda la jornada

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	16	12,12%
De acuerdo	94	71,21%
Totalmente de acuerdo	22	16,67%
Total	132	100%

Gráfico 7

Su rendimiento es adecuado durante toda la jornada



En el gráfico 7, el 71,21% “De acuerdo” su rendimiento es adecuado durante toda la jornada, un 16,67% están “Totalmente de acuerdo” y el 12,12% esta “Ni en acuerdo ni en desacuerdo”.

8. ¿Se preocupa por conseguir los resultados esperados de su equipo?

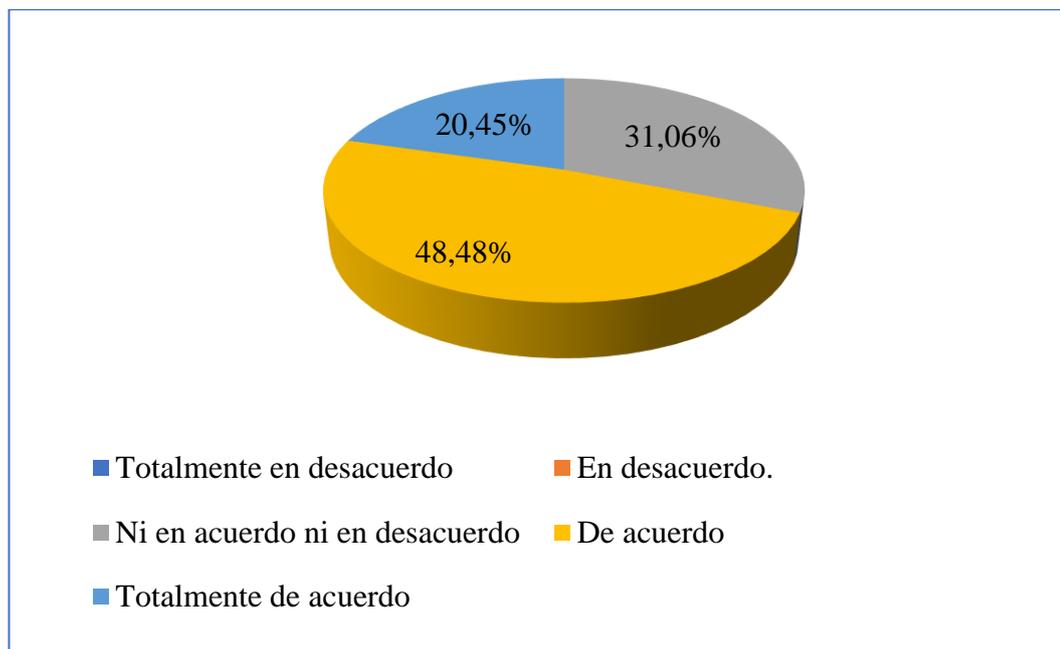
Tabla 9

Se preocupa por conseguir los resultados esperados de su equipo

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	41	31,06%
De acuerdo	64	48,48%
Totalmente de acuerdo	27	20,45%
Total	132	100%

Gráfico 8

Se preocupa por conseguir los resultados esperados de su equipo



En el gráfico 8, el 48,48% están "De acuerdo" se preocupa por conseguir los resultados esperados de su equipo, el 31,06% no está "Ni en acuerdo ni en desacuerdo" y un 20,45% está "Totalmente de acuerdo".

9. ¿Ofrece ayuda sin solicitársela?

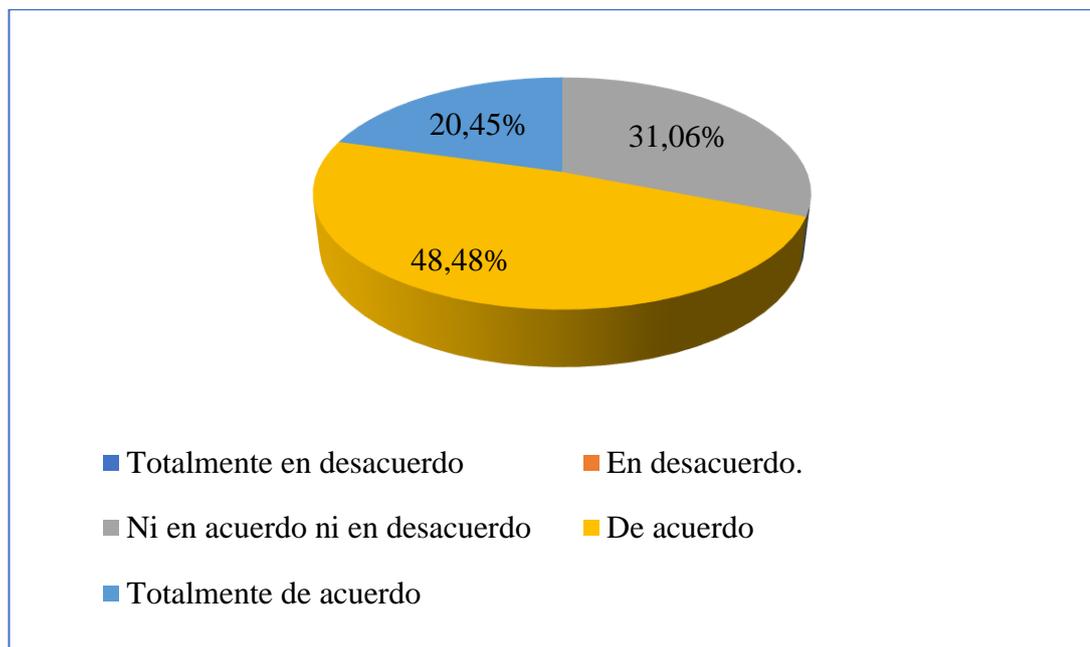
Tabla 10

Ofrece ayuda sin solicitársela

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	41	31,06%
De acuerdo	64	48,48%
Totalmente de acuerdo	27	20,45%
Total	132	100%

Gráfico 9

Ofrece ayuda sin solicitársela



En el gráfico 9, el 48,48% está “De acuerdo” en que ofrece ayuda sin solicitársela, un 31,06% respondieron en estar “Ni en acuerdo ni en desacuerdo” y un 20,45% está “Totalmente de acuerdo”.

10. ¿Tiene iniciativa?

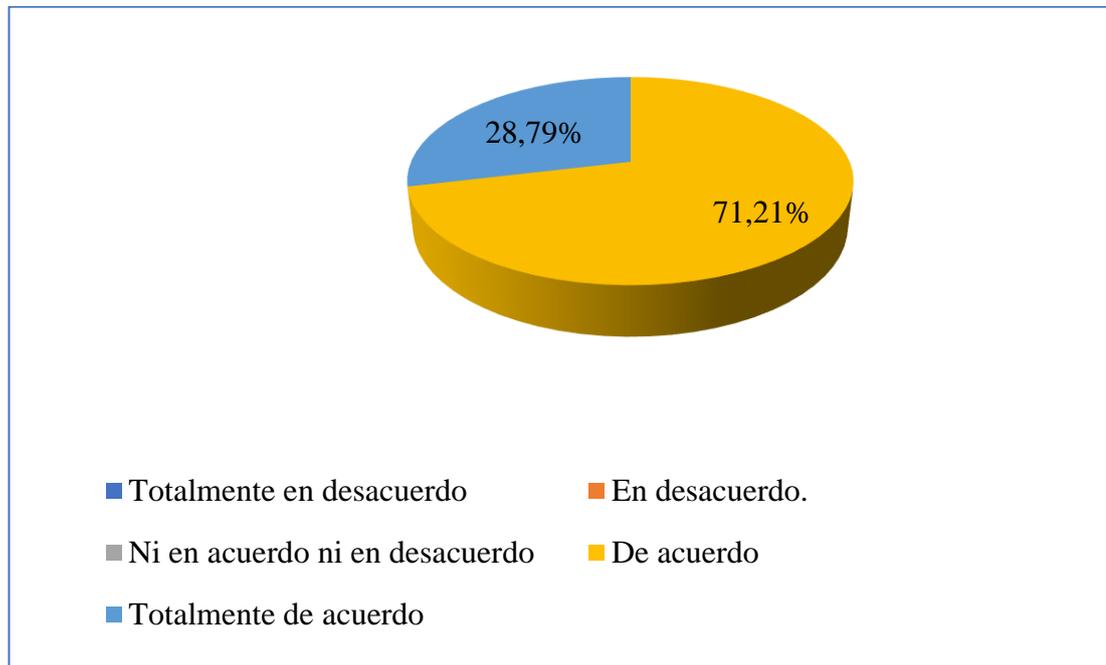
Tabla 11

Tiene iniciativa

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	94	71,21%
Totalmente de acuerdo	38	28,79%
Total	132	100%

Gráfico 10

Tiene iniciativa



En el gráfico 10, el 71,21% está “De acuerdo” en que tiene iniciativa en el trabajo y un 28,79% afirman estar “Totalmente de acuerdo”.

11. ¿Requiere supervisión frecuente?

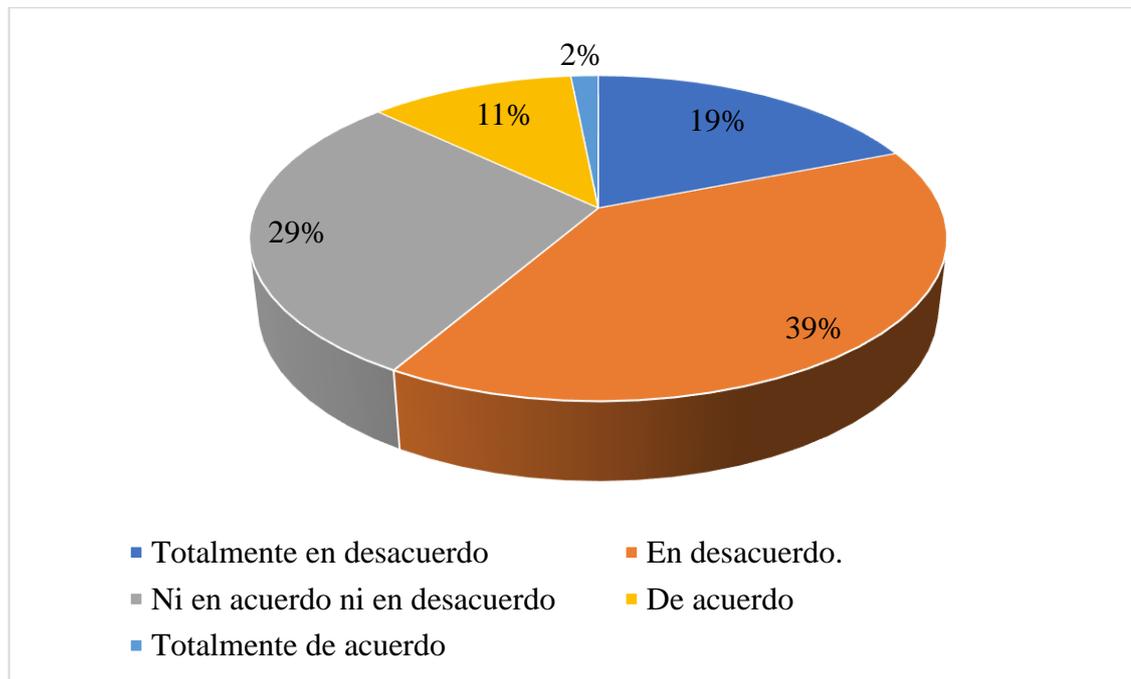
Tabla 12

Requiere supervisión frecuente

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	25	19%
En desacuerdo.	52	39%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	38	29%
De acuerdo	15	11%
Totalmente de acuerdo	2	2%
Total	132	100%

Gráfico 11

Requiere supervisión frecuente



En el gráfico 11, el 39% de los encuestados dicen estar en desacuerdo, el 29% respondieron que no están ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 11% respondió estar de acuerdo con que necesitan supervisión frecuente, el 19% totalmente en desacuerdo, y por último el 2% están totalmente de acuerdo.

12. ¿Muestra compromiso y trabajo en equipo?

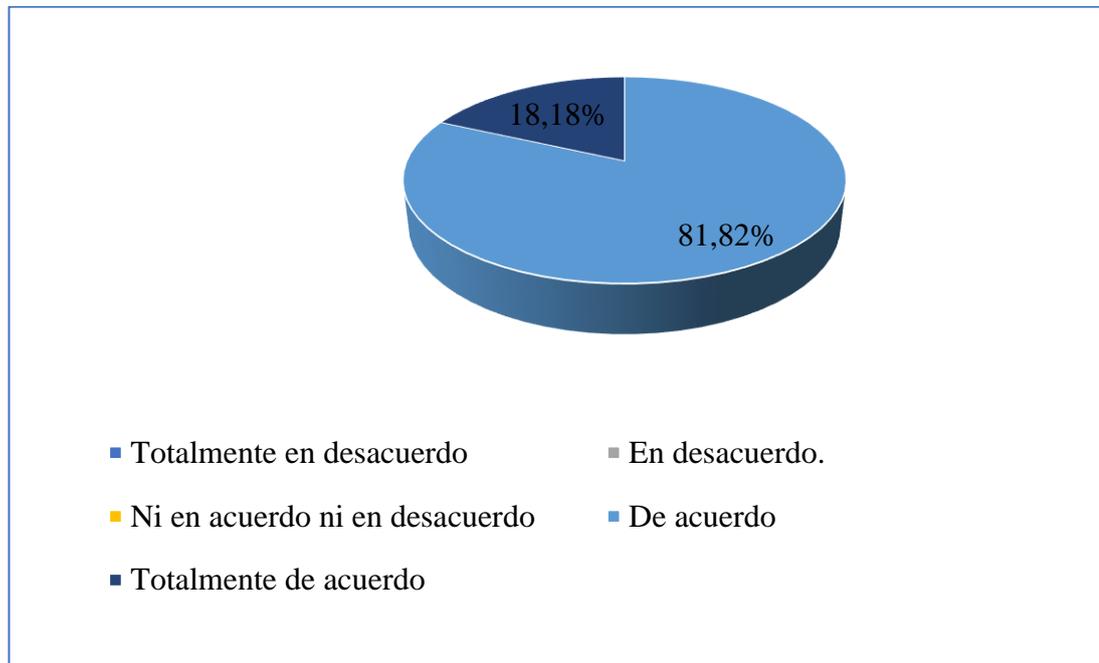
Tabla 13

Muestra compromiso y trabajo en equipo

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	108	81,82%
Totalmente de acuerdo	24	18,18%
Total	132	100%

Gráfico 12

Muestra compromiso y trabajo en equipo



En el gráfico 12, el 81,82% está “De acuerdo” en que muestra compromiso y trabajo en equipo y un 18,18% “Totalmente de acuerdo”.

13. ¿Aporta ideas para la consecución de objetivos?

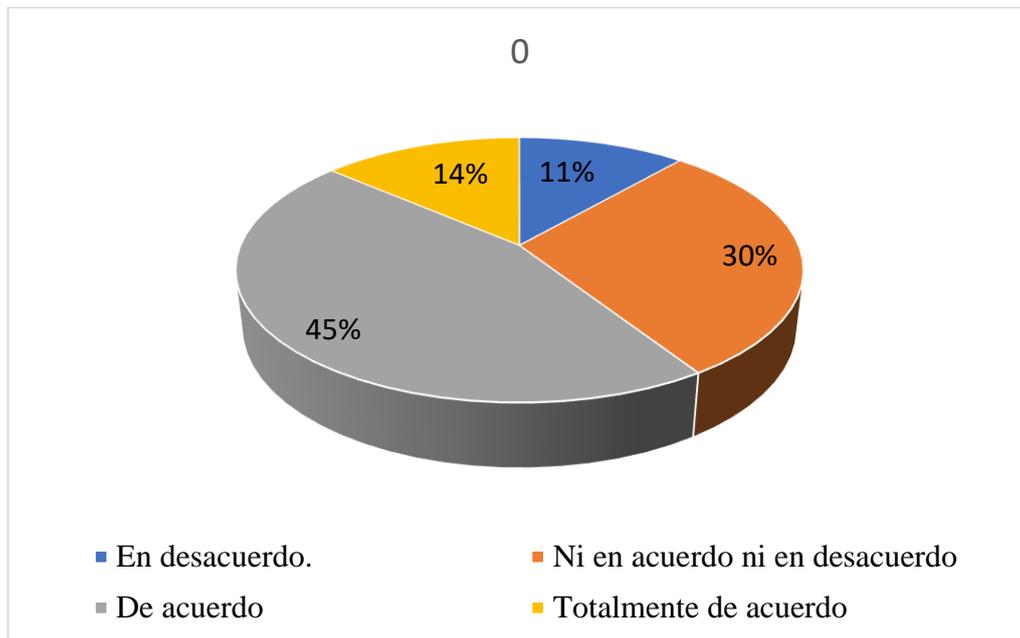
Tabla 14

Aporta ideas para la consecución de objetivos

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	15	11%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	39	30%
De acuerdo	60	45%
Totalmente de acuerdo	18	14%
Total	132	100%

Gráfico 13

Aporta ideas para la consecución de objetivos



En el gráfico 13, el 45% está “De acuerdo” en que muestra compromiso y trabajo en equipo, un 14% “Totalmente de acuerdo” mientras que un 30% “ni en acuerdo ni en desacuerdo”, el 11% está en desacuerdo.

b) Habilidades de seguridad e higiene

1. ¿Cumple con las políticas y protocolos de la empresa en materia de Seguridad e higiene?

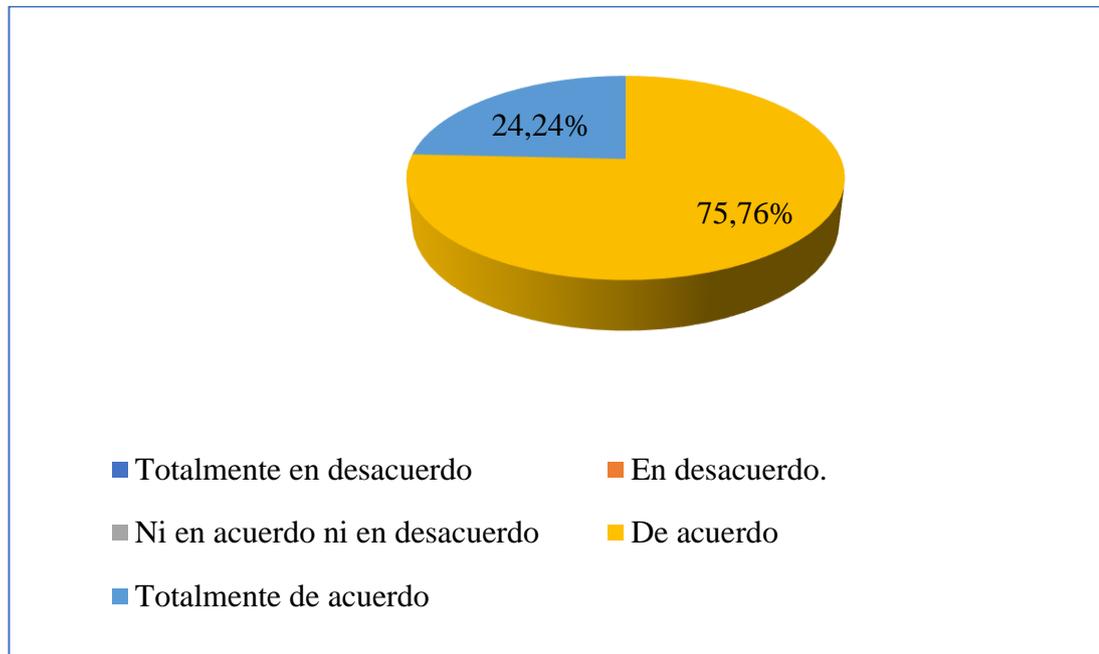
Tabla 15

Cumple con las políticas y protocolos de la empresa en materia de Seguridad e higiene

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo		0,00%
De acuerdo	100	75,76%
Totalmente de acuerdo	32	24,24%
Total	132	100%

Gráfico 14

Cumple con las políticas y protocolos de la empresa en materia de Seguridad e higiene



En el gráfico 14, el 75,76% está “De acuerdo” en que cumple con las políticas y protocolos de la empresa en materia de Seguridad e higiene y un 24,24% respondieron “Totalmente de acuerdo”.

2. ¿Cuida los equipos y herramientas asignados?

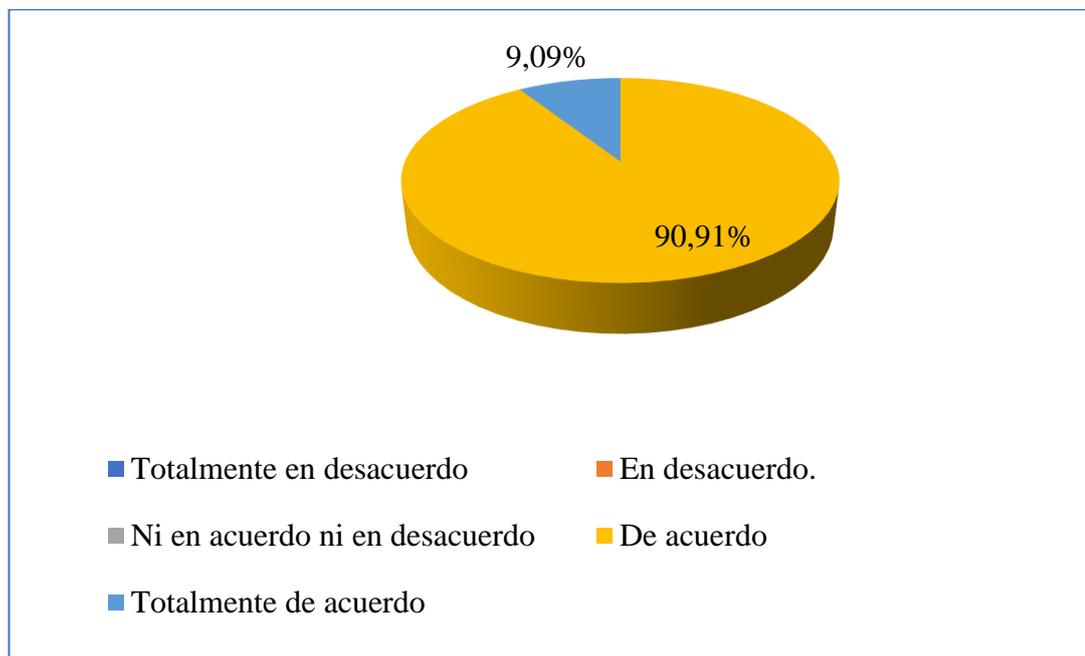
Tabla 16

Cuida los equipos y herramientas asignados

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	120	90,91%
Totalmente de acuerdo	12	9,09%
Total	132	100%

Gráfico 15

Cuida los equipos y herramientas asignados



En el gráfico 15, el 90,91% afirman estar “De acuerdo” en que cuida los equipos y herramientas asignados, y el 9,09% afirman estar “Totalmente de acuerdo”.

3. ¿Mantiene ordenada y limpia la zona de trabajo?

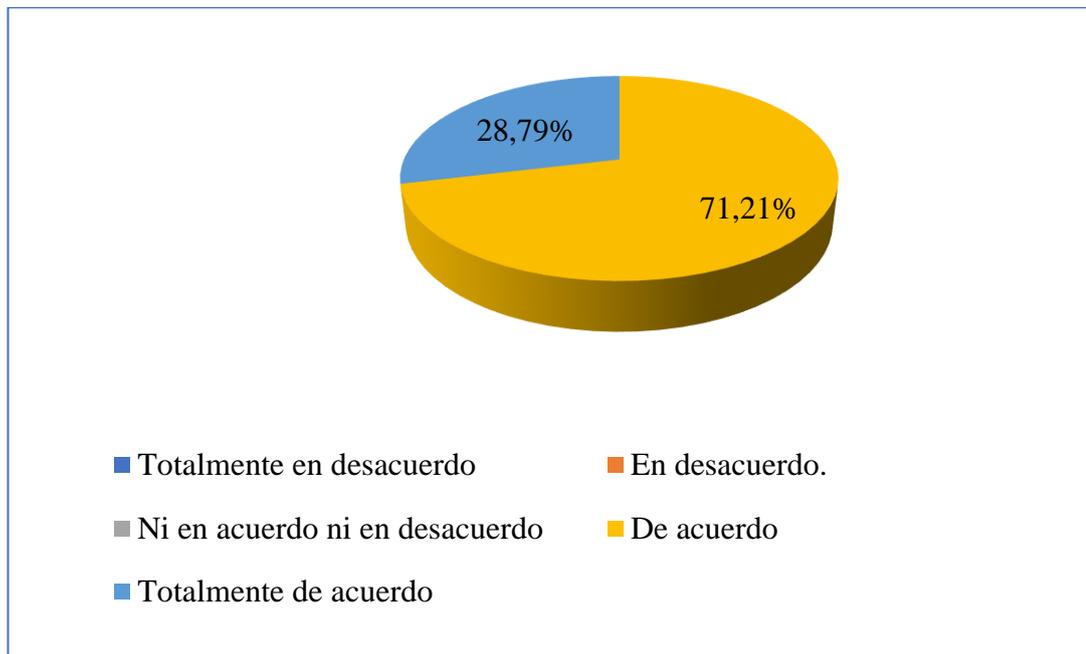
Tabla 17

Mantiene ordenada y limpia la zona de trabajo

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	94	71,21%
Totalmente de acuerdo	38	28,79%
Total	132	100%

Gráfico 16

Mantiene ordenada y limpia la zona de trabajo



En la gráfica 16, el 71,21% de los encuestados están “De acuerdo” en que mantiene ordenada y limpia la zona de trabajo, y el 28,79% afirman que están “Totalmente de acuerdo”.

4. ¿Se presenta al trabajo aseado de forma adecuada?

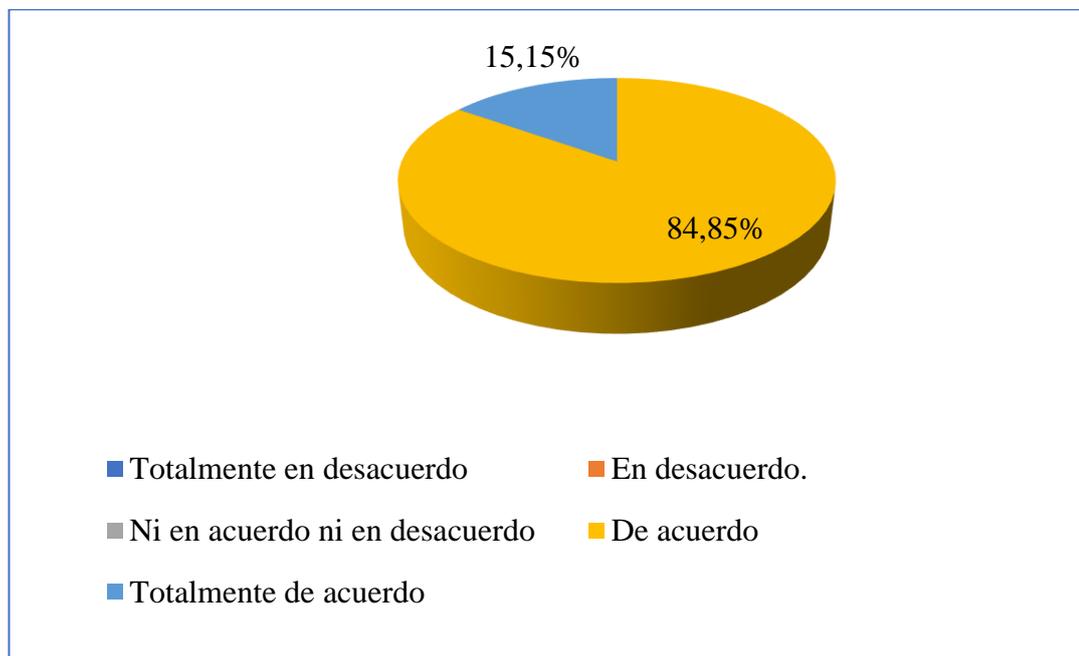
Tabla 18

Se presenta al trabajo aseado de forma adecuada

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	112	84,85%
Totalmente de acuerdo	20	15,15%
Total	132	100%

Gráfico 17

Se presenta al trabajo aseado de forma adecuada



En el gráfico 17, el 84,85% indican estar “De acuerdo” con que se presenta al trabajo aseado de forma adecuada y un 15,15% afirman estar “Totalmente de acuerdo”.

5. ¿Viste acorde y según se recomienda para el puesto de trabajo y la empresa?

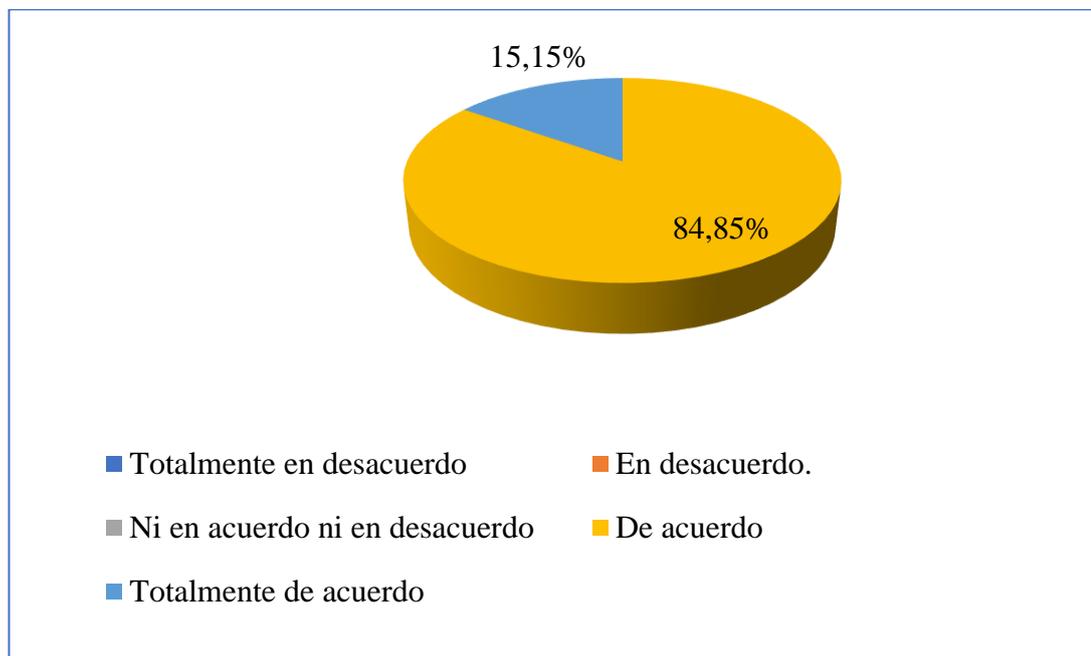
Tabla 19

Viste acorde y según se recomienda para el puesto de trabajo y la empresa

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	112	84,85%
Totalmente de acuerdo	20	15,15%
Total	132	100%

Gráfico 18

Viste acorde y según se recomienda para el puesto de trabajo y la empresa



En el gráfico 18, el 84,85% indica estar “De acuerdo” con que se viste acorde y según se recomienda para el puesto de trabajo y la empresa y un 15,15% afirman estar “Totalmente de acuerdo”.

6. ¿Cuida el aspecto de su ropa o uniforme (limpieza, planchado...)?

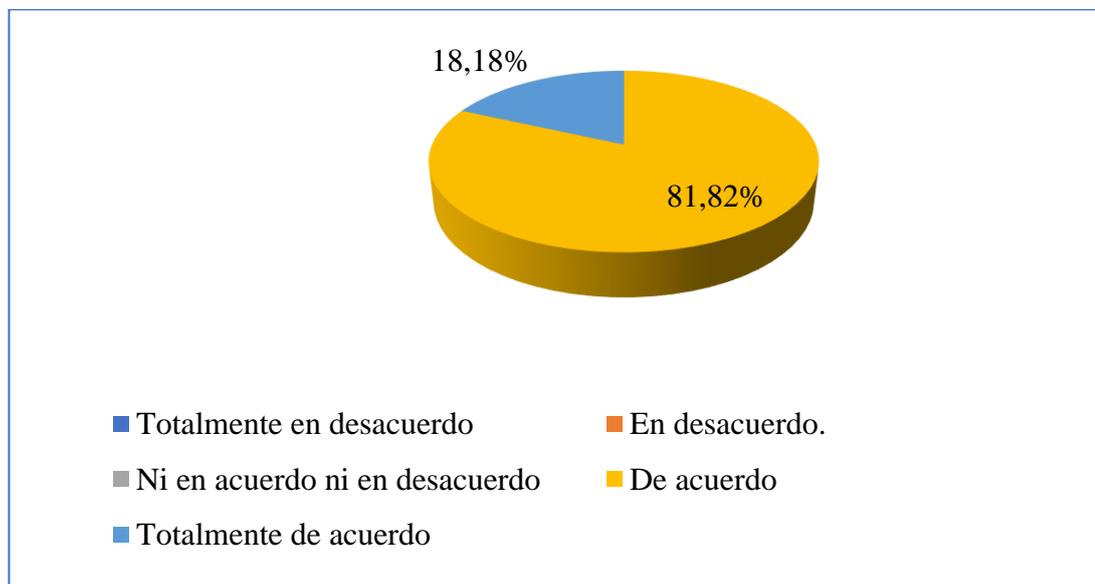
Tabla 20

Cuida el aspecto de su ropa o uniforme (limpieza, planchado...)

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	108	81,82%
Totalmente de acuerdo	24	18,18%
Total	132	100%

Gráfico 19

Cuida el aspecto de su ropa o uniforme (limpieza, planchado...)



En la gráfica 19, el 81,82% de los encuestado está “De acuerdo” en que cuida el aspecto de su ropa o uniforme (limpieza, planchado...) y el 18,18% afirma estar “Totalmente de acuerdo”.

7. ¿Asiste al trabajo descansado y con buen aspecto?

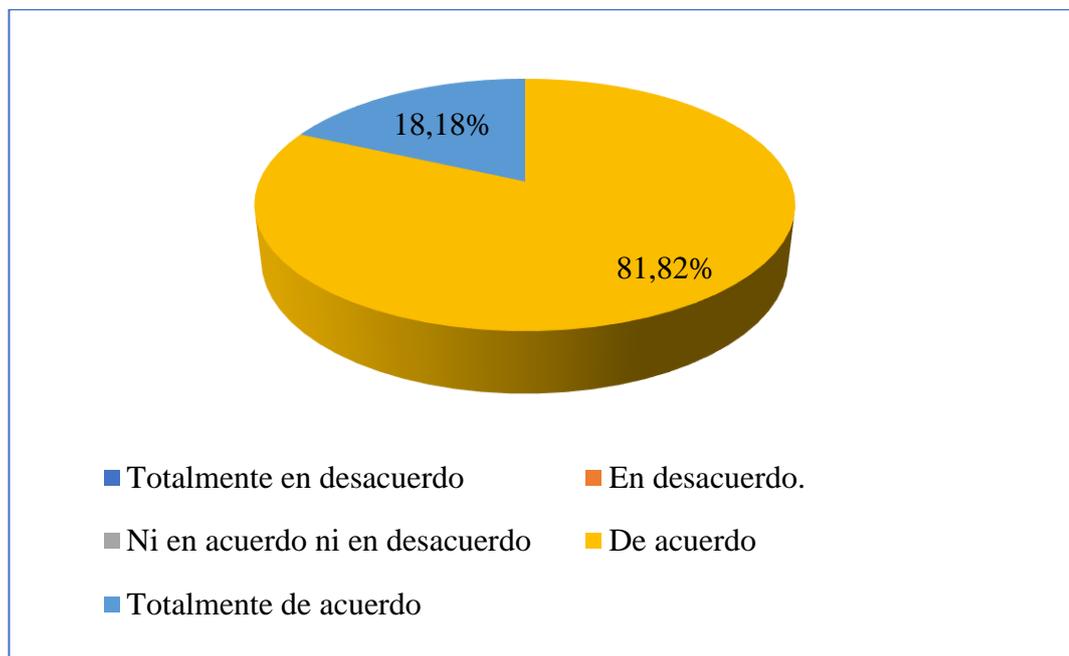
Tabla 21

Asiste al trabajo descansado y con buen aspecto

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	108	81,82%
Totalmente de acuerdo	24	18,18%
Total	132	100%

Gráfico 20

Asiste al trabajo descansado y con buen aspecto



En la gráfica 19, el 81,82% de los encuestado está “De acuerdo” asiste al trabajo descansado y con buen aspecto y el 18,18% afirma estar “Totalmente de acuerdo”.

5.1.2. Clima Laboral

1. ¿Mi jefe está disponible cuando se le necesita?

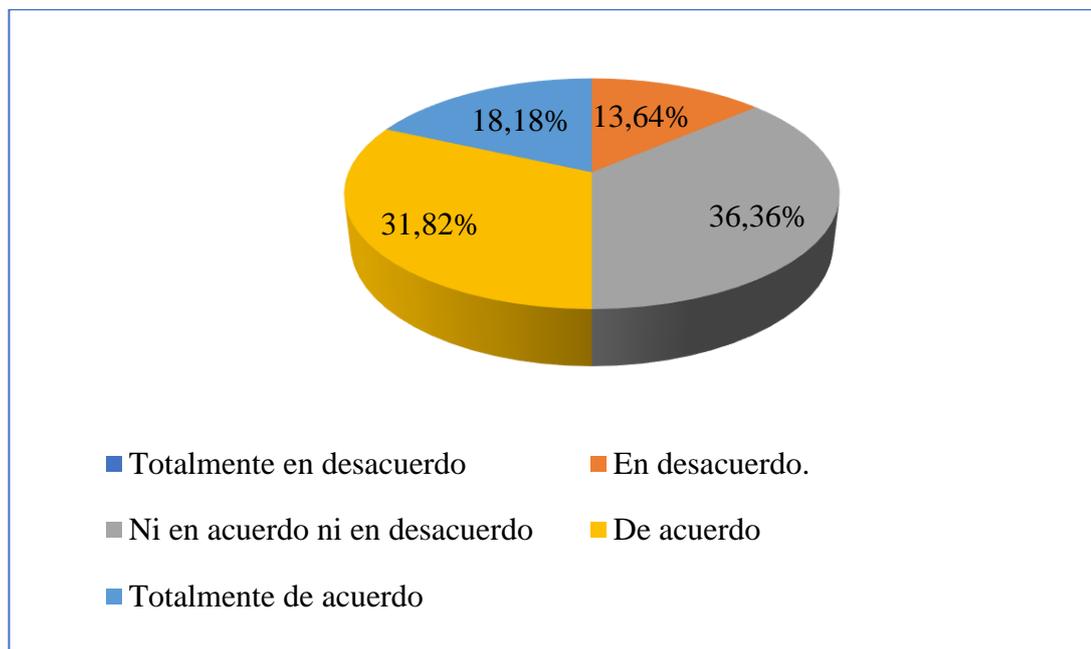
Tabla 22

Mi jefe está disponible cuando se le necesita

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	18	13,64%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	48	36,36%
De acuerdo	42	31,82%
Totalmente de acuerdo	24	18,18%
Total	132	100%

Gráfico 21

Mi jefe está disponible cuando se le necesita



Los resultados de las encuestas muestran el 13.64% del personal que manifiesta no contar con la disponibilidad de sus jefes inmediatos, lo que dificulta la realización efectiva de las funciones, causando estrés laboral y afectando negativamente al clima organizacional.

2. ¿Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención?

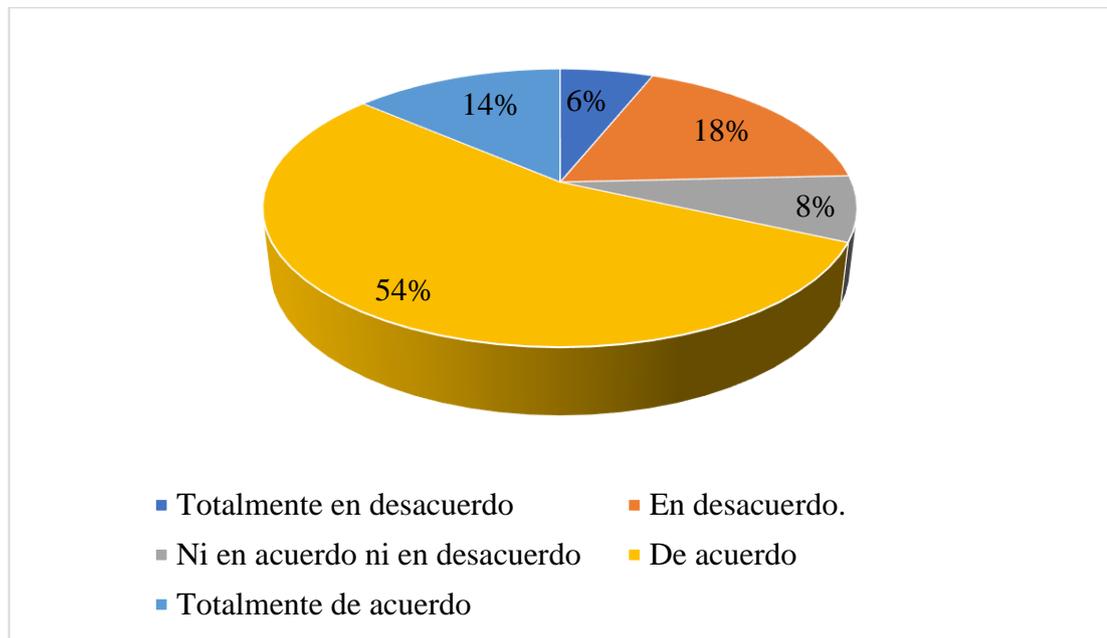
Tabla 23

Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	14%
En desacuerdo.	24	18%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	10	8%
De acuerdo	72	54%
Totalmente de acuerdo	18	6%
Total	132	100%

Gráfico 22

Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención



En el gráfico 22, el 54% está “De acuerdo” en que los trámites que se utilizan en la organización son simples y facilitan la atención y un 14% está “Totalmente de acuerdo”, el 18% está en desacuerdo, por otra parte, el 8% está ni acuerdo ni en desacuerdo. Y el 6% de los encuestados está totalmente desacuerdo.

3. ¿Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse?

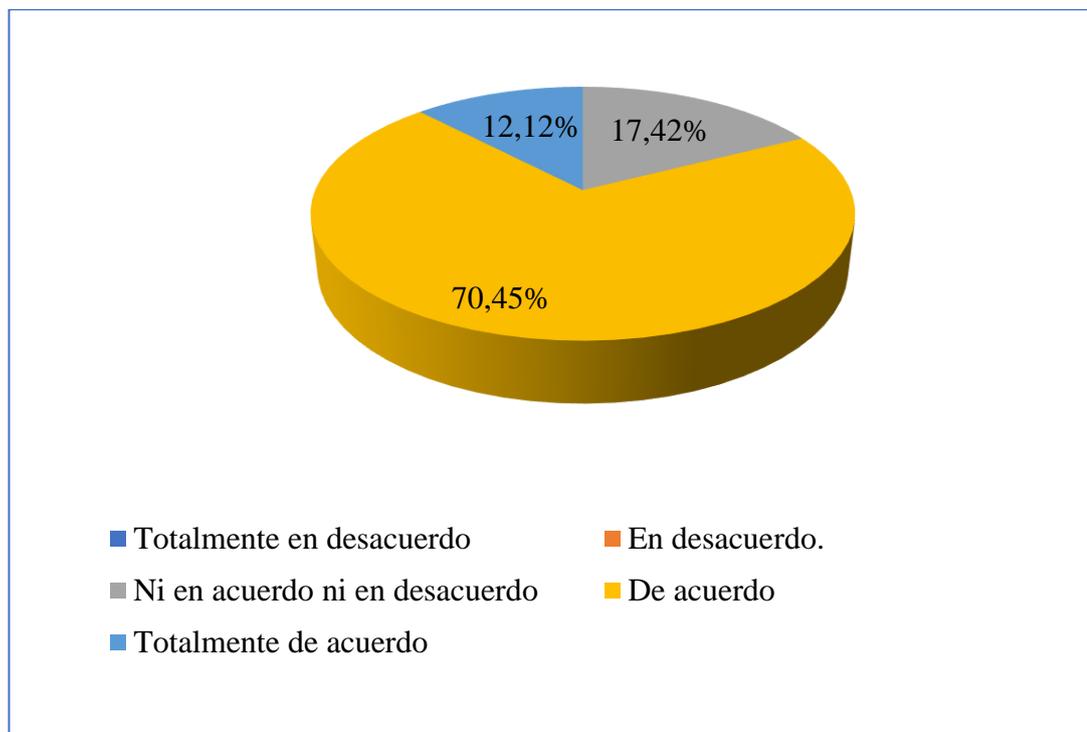
Tabla 24

Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	23	17,42%
De acuerdo	93	70,45%
Totalmente de acuerdo	16	12,12%
Total	132	100%

Gráfico 23

Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse



En el gráfico 23, el 70,45% está “De acuerdo” en que las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse, el 17,42% respondieron “Ni en acuerdo ni en desacuerdo”, mientras que el 12,12%. “Totalmente de acuerdo”

4. ¿Considera Ud. que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno?

Tabla 25

Considera Ud. que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	20	15,15%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	112	84,85%
De acuerdo	0	0,00%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
Total	132	100%

Gráfico 24

Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno



En el gráfico 24, el 84,85% de acuerdo considera que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno mientras que el 15,15% “en desacuerdo”.

5. ¿Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo?

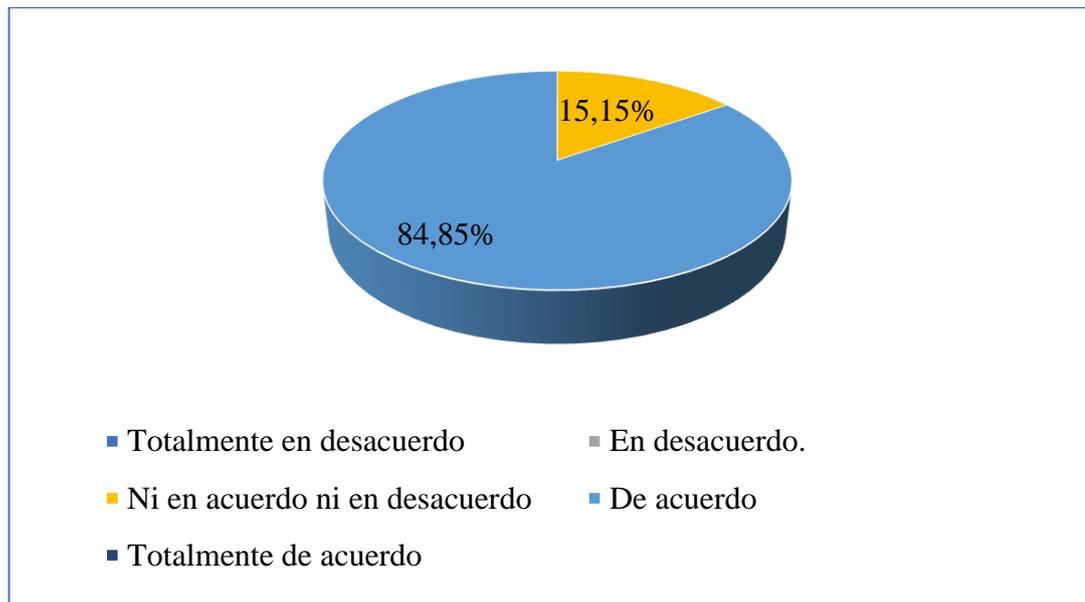
Tabla 26

Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	20	15,15%
De acuerdo	112	84,85%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
Total	132	185%

Gráfico 25

Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo



En el gráfico 25, el 84,85% están “De acuerdo” que existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo mientras que un 15,15% “ni en acuerdo ni en desacuerdo”.

6. ¿Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas?

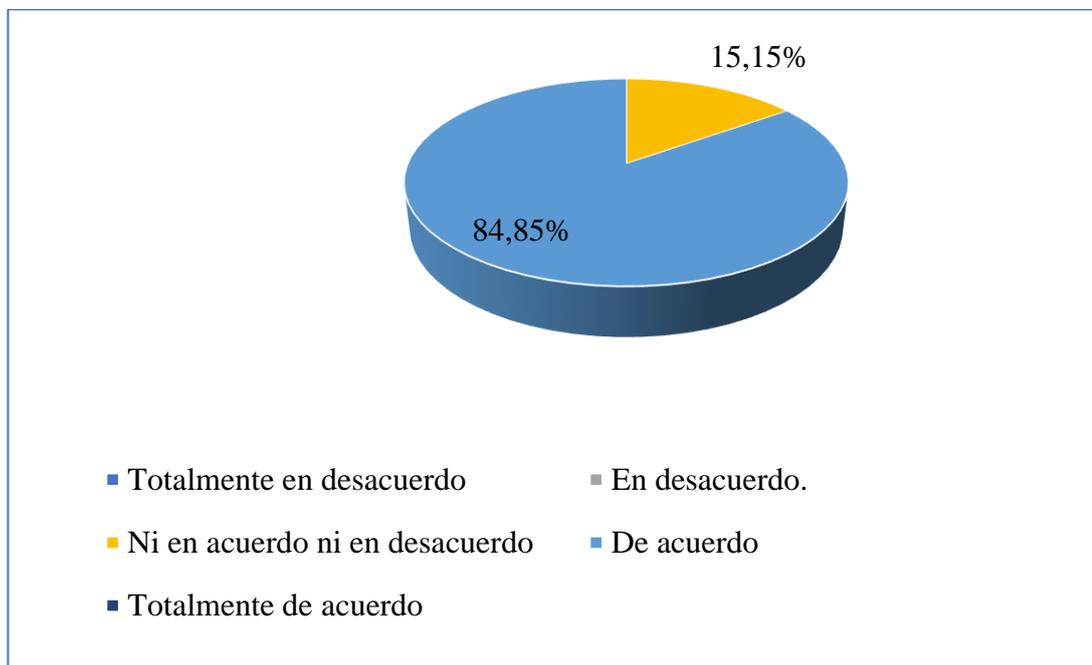
Tabla 27

Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.		0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	20	15,15%
De acuerdo	112	84,85%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
Total	132	185%

Gráfico 26

Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas



En el gráfico 26, el 84,85% están “De acuerdo “que mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas mientras que un 15,15% “ni en acuerdo ni en desacuerdo”.

7. ¿Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable?

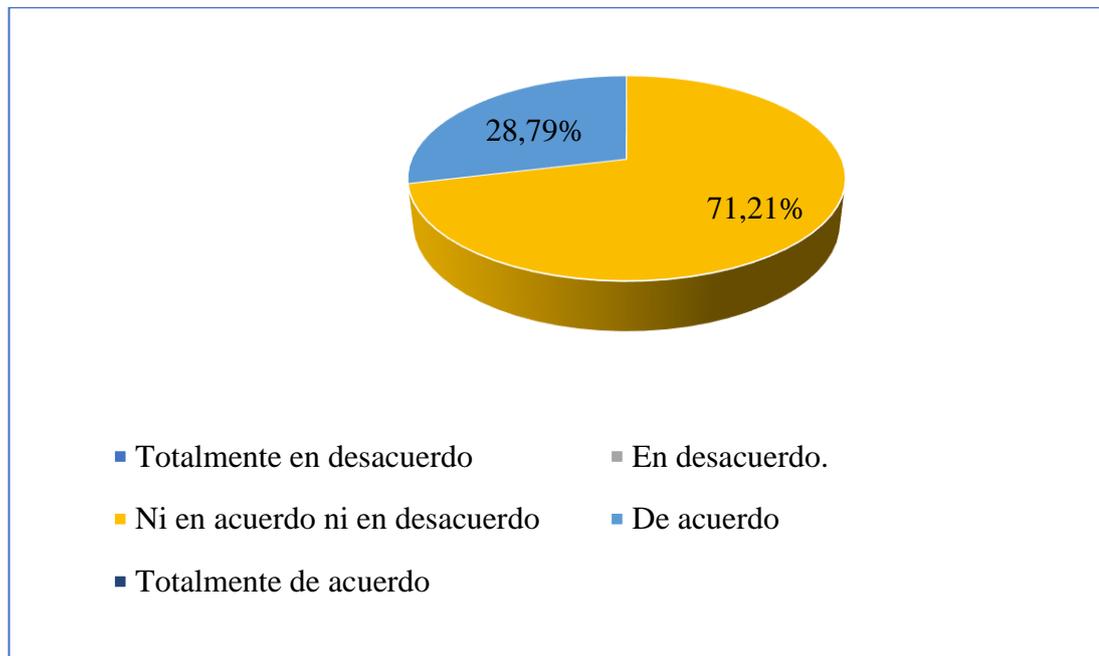
Tabla 28

Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	94	71,21%
De acuerdo	38	28,79%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
Total	132	129%

Gráfico 27

Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo



En el gráfico 27, el 71,21% están “Ni en acuerdo ni en desacuerdo” en que existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo y un 28,79% menciona que esta “de acuerdo”.

8. ¿Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo?

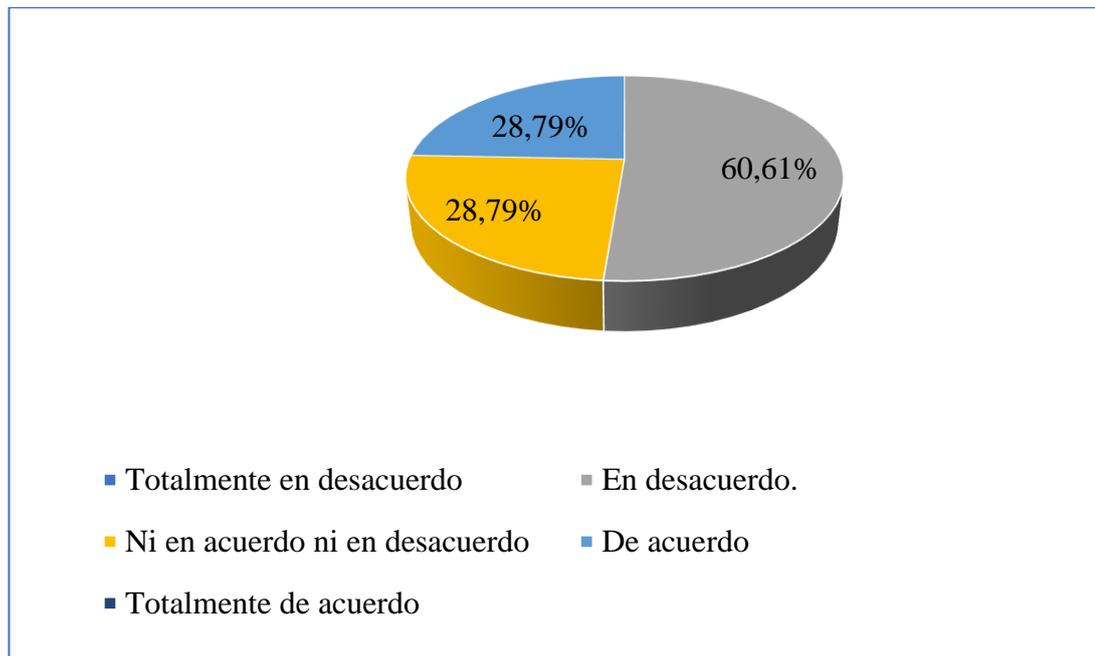
Tabla 29

Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	14	60,61%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	80	28,79%
De acuerdo	38	28,79%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
Total	132	118%

Gráfico 28

Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo



En el gráfico 28, el 60,61% está “En desacuerdo” con que las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo, en tanto que el 28,79% “ni en acuerdo ni en desacuerdo” y el 28,79% “de acuerdo”.

9. ¿Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización?

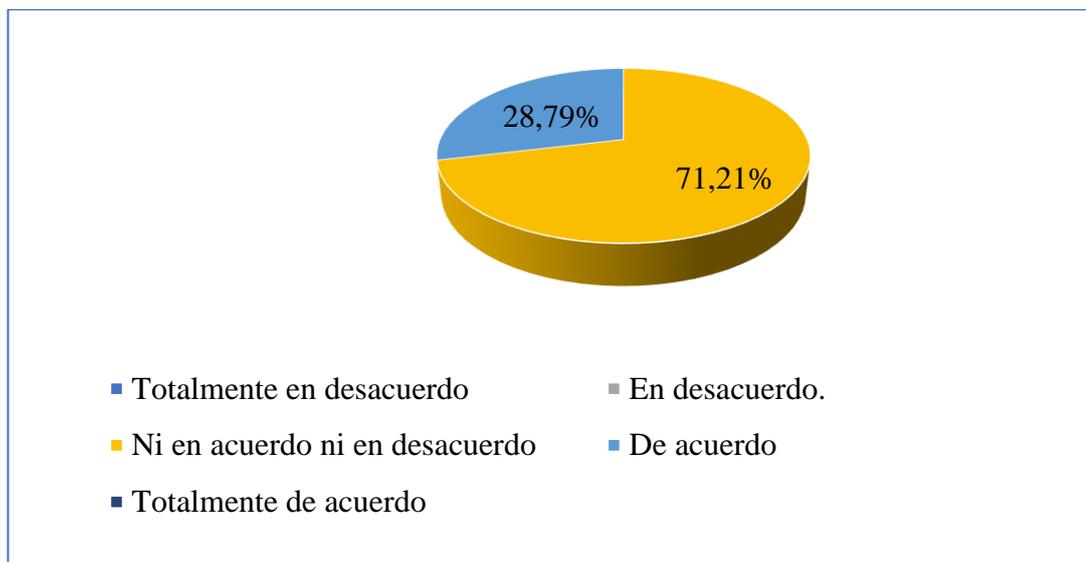
Tabla 30

Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	94	71,21%
De acuerdo	38	28,79%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
Total	132	129%

Gráfico 29

Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización



En el gráfico 29, el 71,21% está “Ni en acuerdo ni en desacuerdo” en que los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización mientras que el restante menciona que está “de acuerdo”.

10. ¿Me interesa el desarrollo de mi organización?

Tabla 31

Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	112	84,85%
Totalmente de acuerdo	20	15,15%
Total	132	100%

Gráfico 30

Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización



En el gráfico 30, el 84,85% está “De acuerdo” los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización en tanto que el 15,15% resalta que está “totalmente de acuerdo”

11. ¿Estoy comprometido con mi organización?

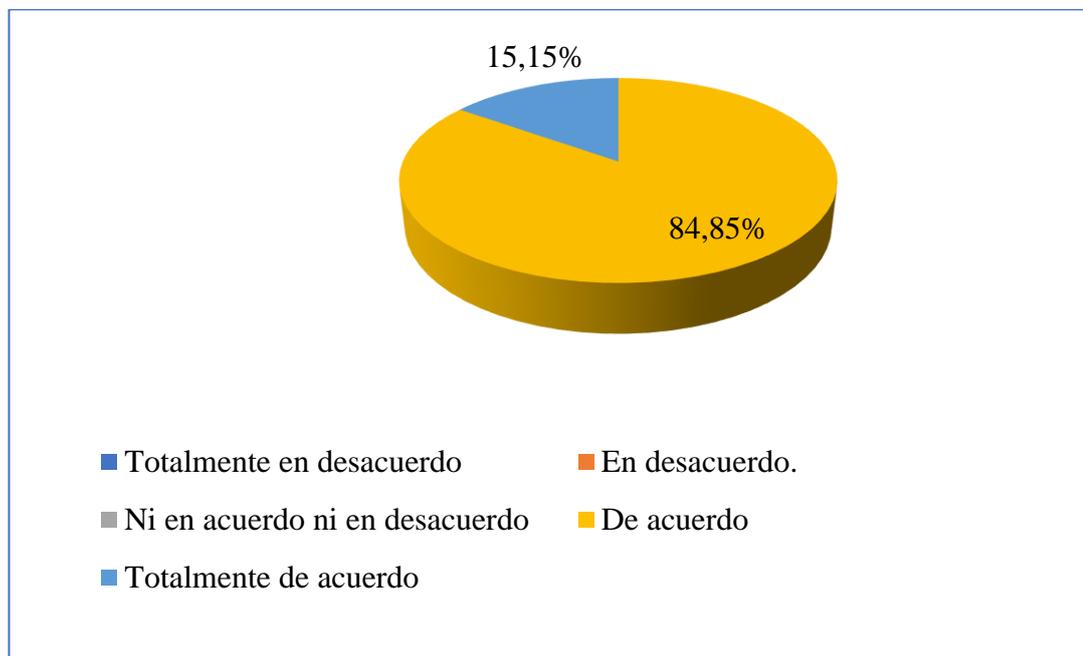
Tabla 32

Estoy comprometido con mi organización

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	112	84,85%
Totalmente de acuerdo	20	15,15%
Total	132	100%

Gráfico 31

Estoy comprometido con mi organización



En el gráfico 31, se refleja que la mayoría de encuestados es decir el 84,85% está “De acuerdo” en que está comprometido con mi organización.

12. ¿Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo?

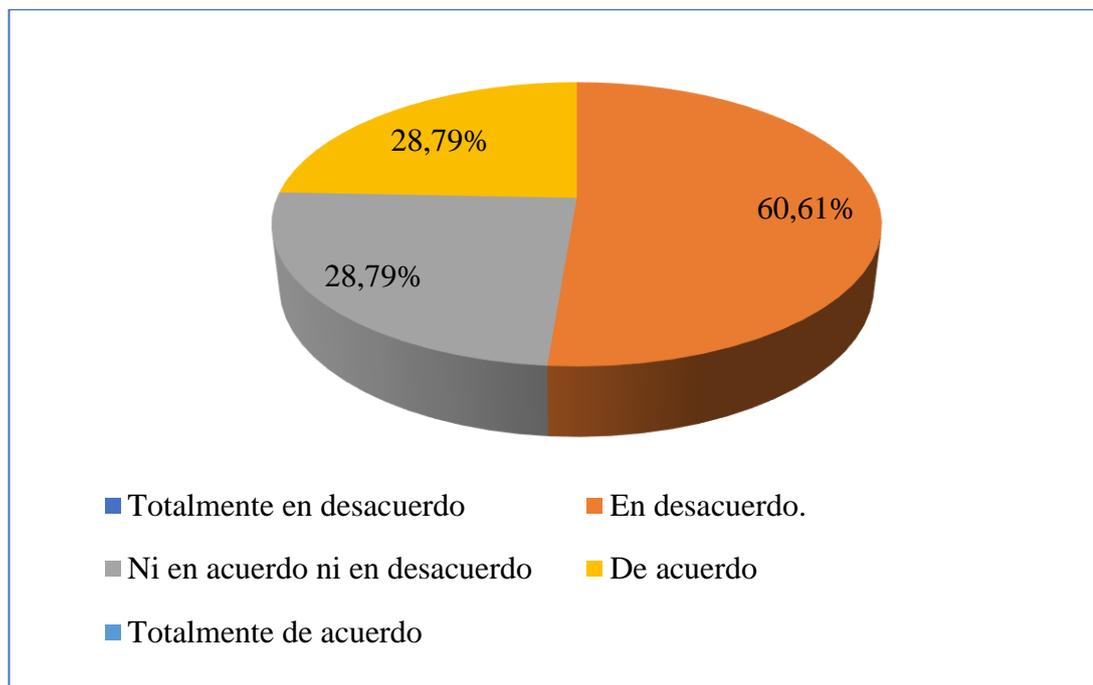
Tabla 33

Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	14	60,61%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	80	28,79%
De acuerdo	38	28,79%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
Total	132	118%

Gráfico 32

Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización



En el gráfico 32, el 60,61% está “En desacuerdo” en que los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización.

13. ¿Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización?

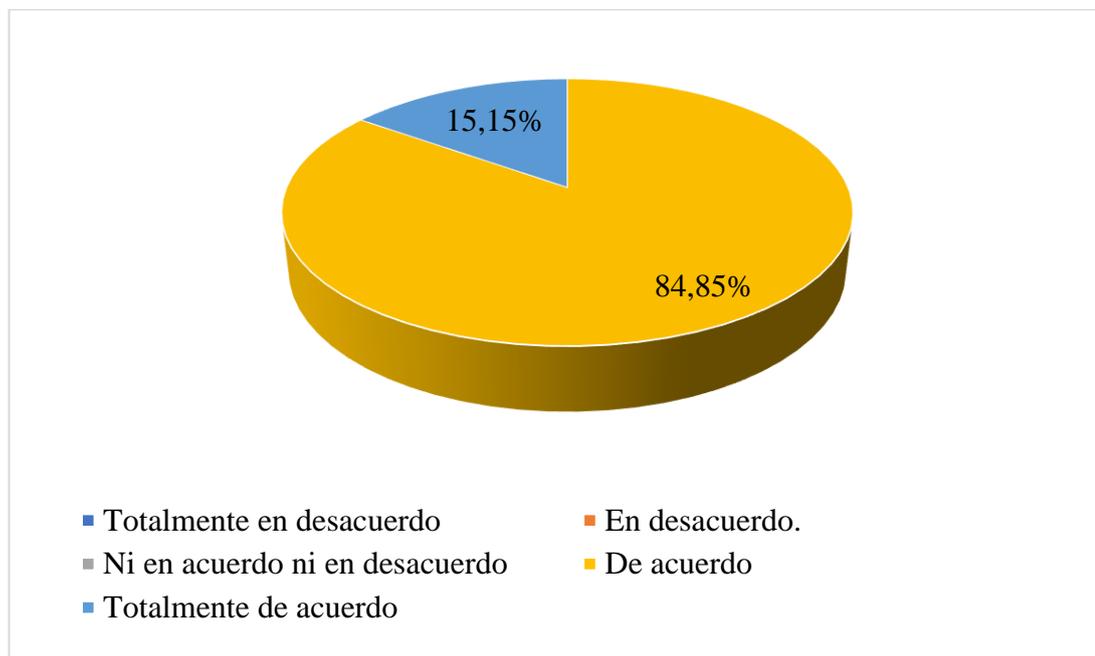
Tabla 34

Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo		0,00%
De acuerdo	112	84,85%
Totalmente de acuerdo	20	15,15%
Total	132	100%

Gráfico 33

Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización



En el gráfico 33, el 84,85% está "De acuerdo" su trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de la organización.

14. ¿Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo?

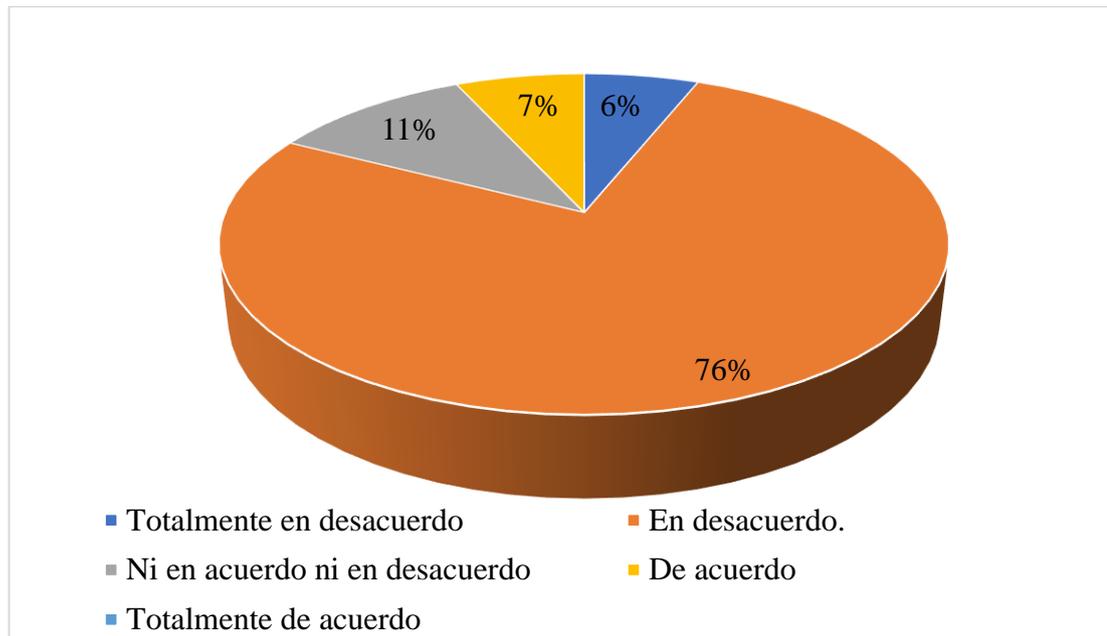
Tabla 35

Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	6%
En desacuerdo.	98	76%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	14	11%
De acuerdo	9	7%
Totalmente de acuerdo	3	6%
Total	132	100%

Gráfico 34

Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo



En el gráfico 76% está “En desacuerdo” con que su jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo, el 11% ni acuerdo ni en desacuerdo, el 7% está de acuerdo, por último, el 6% está totalmente en desacuerdo.

15. ¿Existe competitividad para el cumplimiento de metas entre los compañeros?

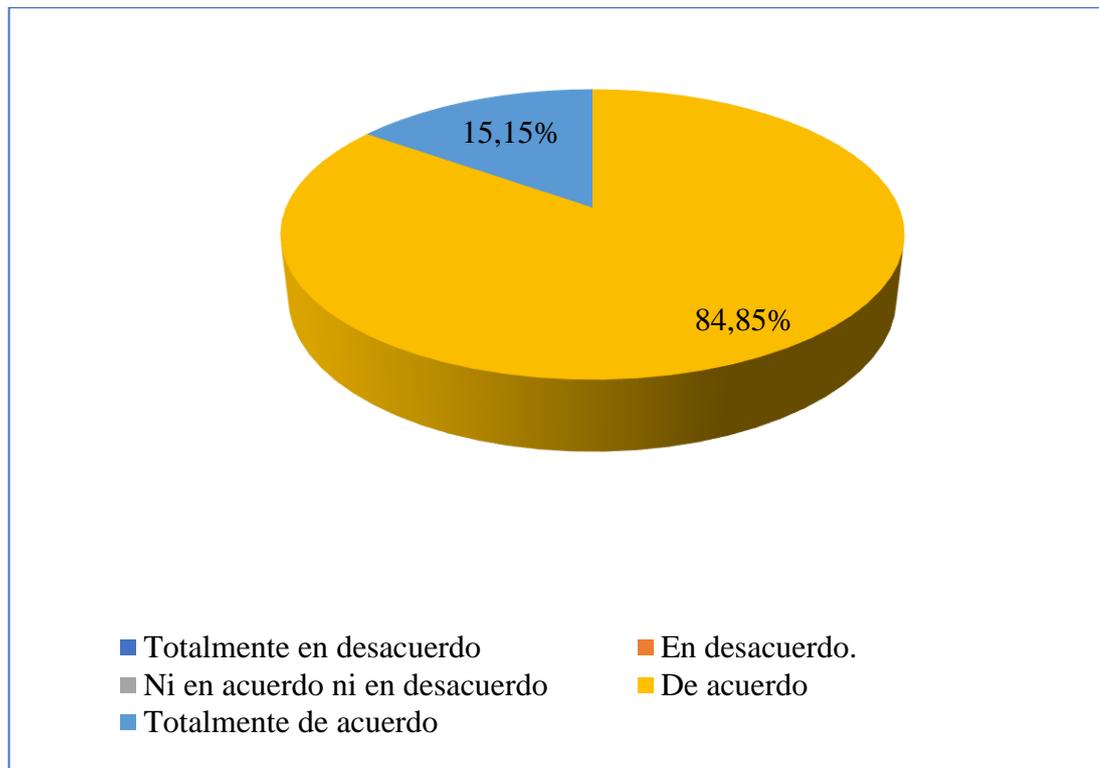
Tabla 36

Existe competitividad para el cumplimiento de metas entre mis compañeros

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo		0,00%
De acuerdo	112	84,85%
Totalmente de acuerdo	20	15,15%
Total	132	100%

Gráfico 35

Existe sana competencia entre mis compañeros



En el gráfico 35, el 84,85% de los encuestados está “De acuerdo” con que existe sana competencia entre mis compañeros.

16. ¿Considero que los beneficios que se ofrecen en mi trabajo son los adecuados?

Tabla 37

Considero que los beneficios que se ofrecen en mi trabajo son los adecuados

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	20	15,15%
De acuerdo	112	84,85%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
Total	132	100%

Gráfico 36

Considero que los beneficios que se ofrecen en mi trabajo son los adecuados



En el gráfico 36, el 84,85% está “De acuerdo” considera que los beneficios que se ofrecen en mi trabajo son los adecuados.

17. ¿Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses?

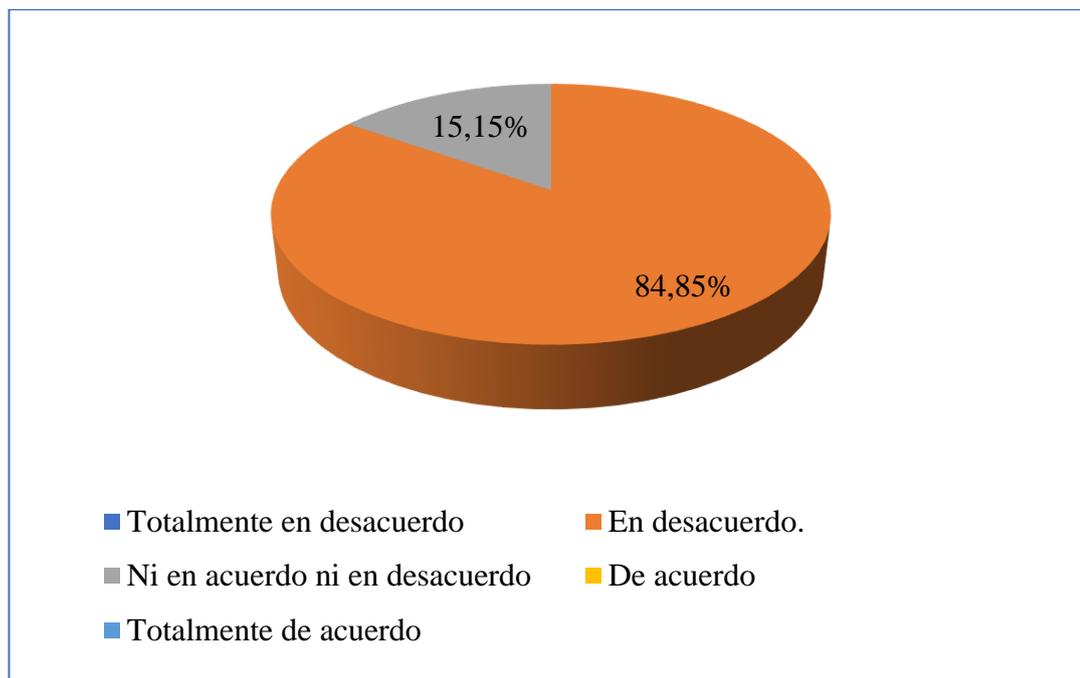
Tabla 38

Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	112	84,85%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	20	15,15%
De acuerdo	0	0,00%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
Total	132	100%

Gráfico 37

Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses



En el gráfico 37, el 84,85% está “En desacuerdo” en que se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses

18. ¿Recibo mi pago a tiempo?

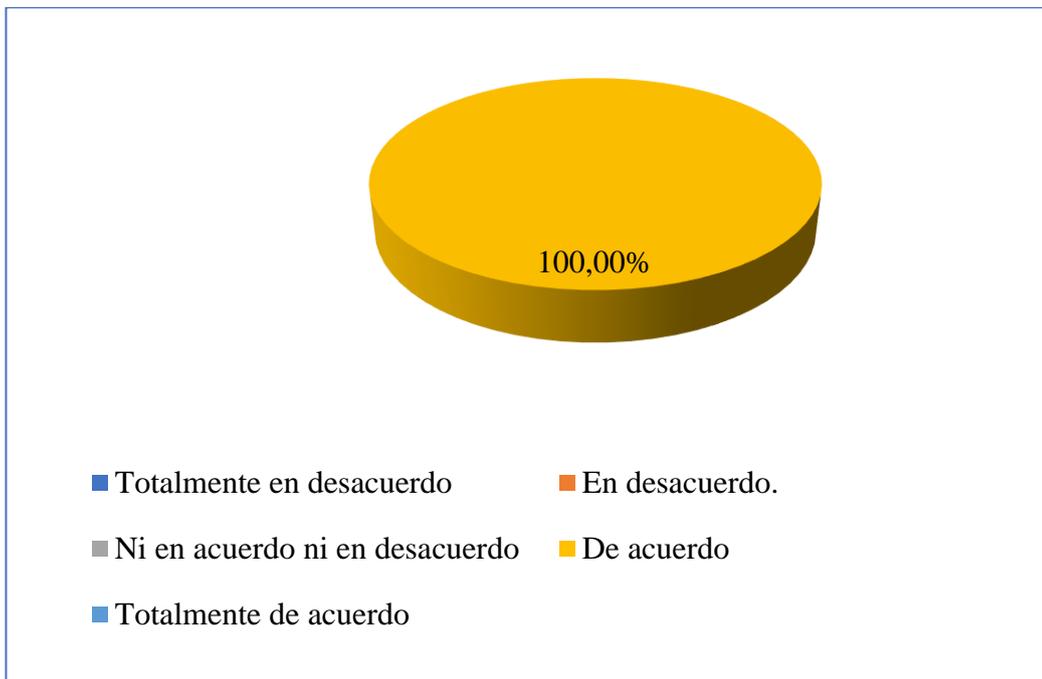
Tabla 39

Recibo mi pago a tiempo

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.		0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo		0,00%
De acuerdo	132	100,00%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
Total	132	100%

Gráfico 38

Recibo mi pago a tiempo



En el gráfico 38, el 100% está “De acuerdo” que recibe mi pago a tiempo.

19. ¿La limpieza de los ambientes es adecuada?

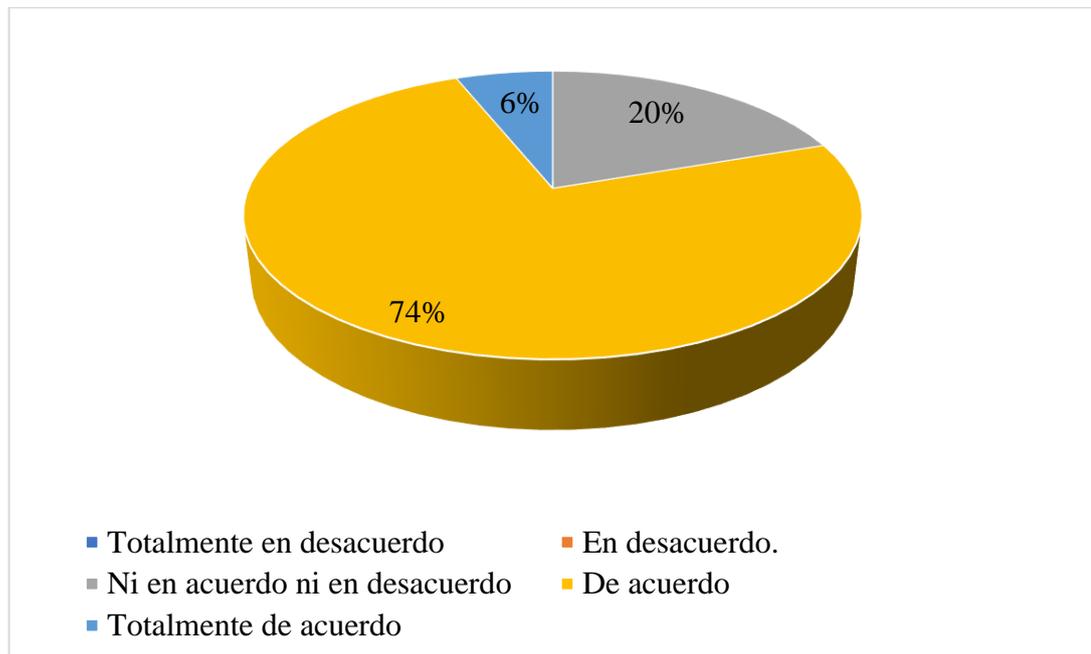
Tabla 40

La limpieza de los ambientes es adecuada

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	26	20%
De acuerdo	98	74%
Totalmente de acuerdo	8	6%
Total	132	100%

Gráfico 39

La limpieza de los ambientes es adecuada



En el gráfico 39, el 74% está “De acuerdo” en que la limpieza de los ambientes es adecuada, el 20% de los encuestados esta ni en acuerdo ni en desacuerdo, y por último el 6% está totalmente de acuerdo.

20. ¿Existen incentivos laborales para que yo trate de hacerme mejor mi trabajo?

Tabla 41

Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	132	100,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	0	0,00%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
Total	132	100%

Gráfico 40

Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo



En el gráfico 40, el 100% está en “De acuerdo” en que existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.

21. ¿Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo?

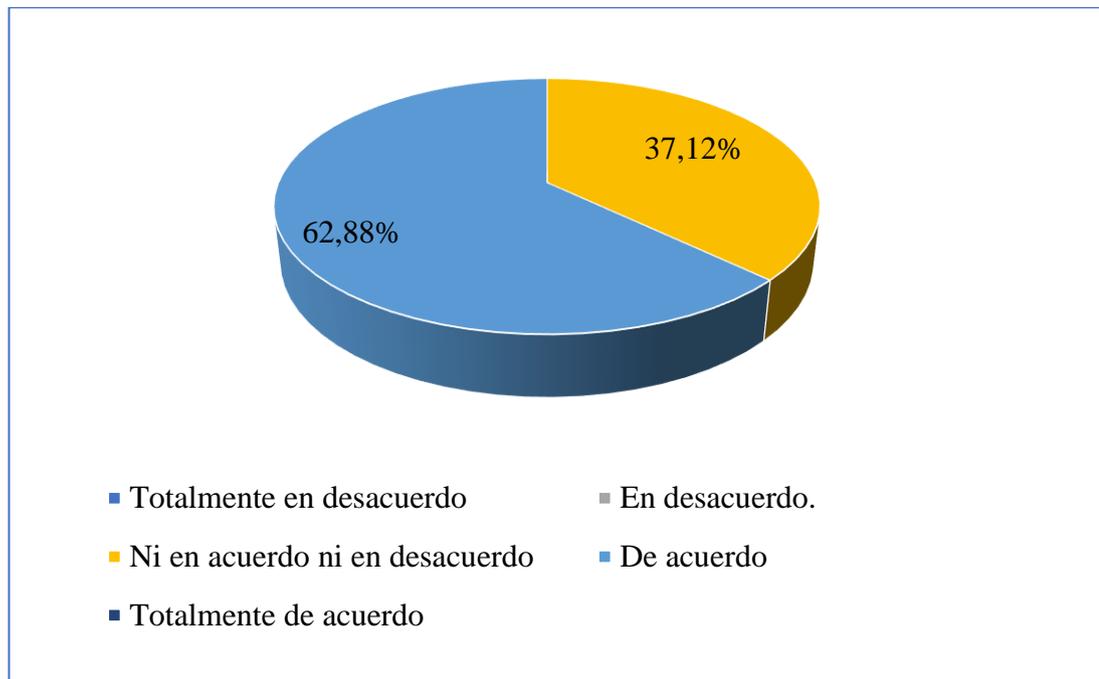
Tabla 42

Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	49	37,12%
De acuerdo	83	62,88%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
Total	132	100%

Gráfico 41

Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.



En el gráfico 41, el 62,88% está “De acuerdo” en que mantiene buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.

22. ¿Mi organización se encuentra organizada para prever los problemas que se presentan?

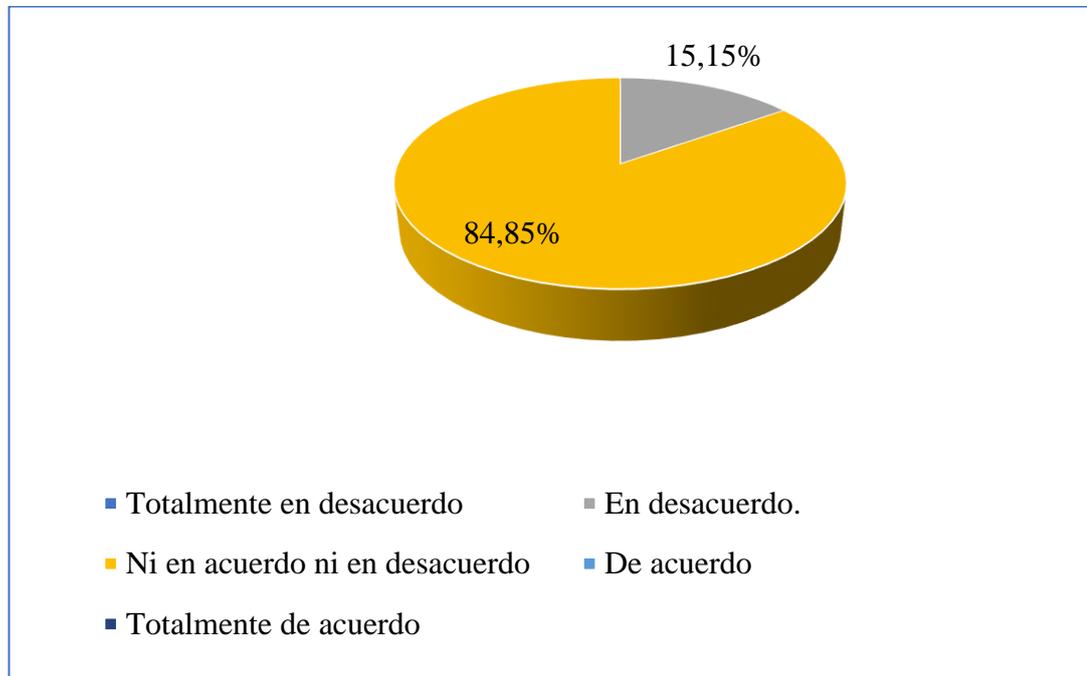
Tabla 43

Mi organización se encuentra organizada para prever los problemas que se presentan

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	20	15,15%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	112	84,85%
De acuerdo	0	0,00%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
Total	132	100%

Gráfico 42

Mi organización se encuentra organizado para prever los problemas que se presentan



En la gráfica 42, el 84,85% está “Ni en acuerdo ni en desacuerdo” en la organización se encuentra organizado para prever los problemas que se presentan.

23. ¿Se me permite ser creativo e innovar en las soluciones de los problemas laborales?

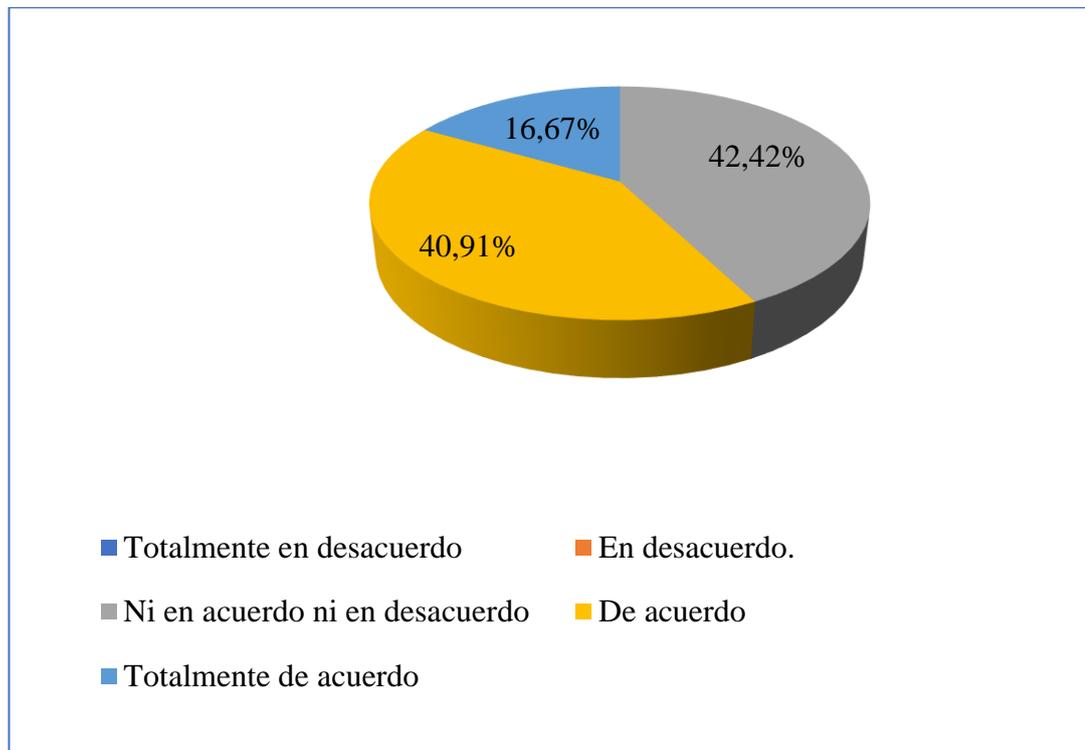
Tabla 44

Se me permite ser creativo e innovar en las soluciones de los problemas laborales

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	56	42,42%
De acuerdo	54	40,91%
Totalmente de acuerdo	22	16,67%
Total	132	100%

Gráfico 43

Se me permite ser creativo e innovar en las soluciones de los problemas laborales



En el gráfico 43, el 42,42% está “Ni en acuerdo ni en desacuerdo” en que se permite ser creativo e innovar en las soluciones de los problemas laborales.

24. ¿Me siento a gusto de formar parte de la organización?

Tabla 45

Me siento a gusto de formar parte de la organización

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo		0,00%
De acuerdo	102	77,27%
Totalmente de acuerdo	30	22,73%
Total	132	100%

Gráfico 44

Me siento a gusto de formar parte de la organización



En el gráfico 44, el 77,27% está “De acuerdo” en que me siento a gusto de formar parte de la organización.

25. ¿El jefe del servicio supervisa constantemente al personal?

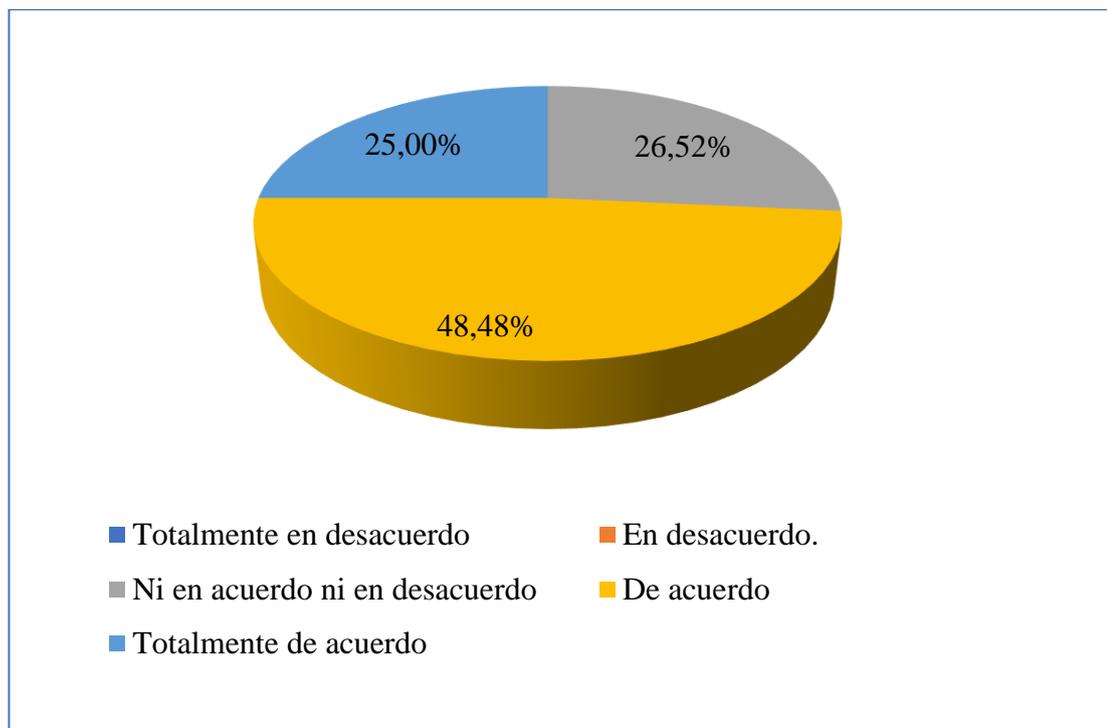
Tabla 46

El jefe del servicio supervisa constantemente al personal

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	35	26,52%
De acuerdo	64	48,48%
Totalmente de acuerdo	33	25,00%
Total	132	100%

Gráfico 45

El jefe del servicio supervisa constantemente al personal



En el gráfico 45, el 48,48% está “De acuerdo” en que el jefe del servicio supervisa constantemente al personal.

26. ¿Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización?

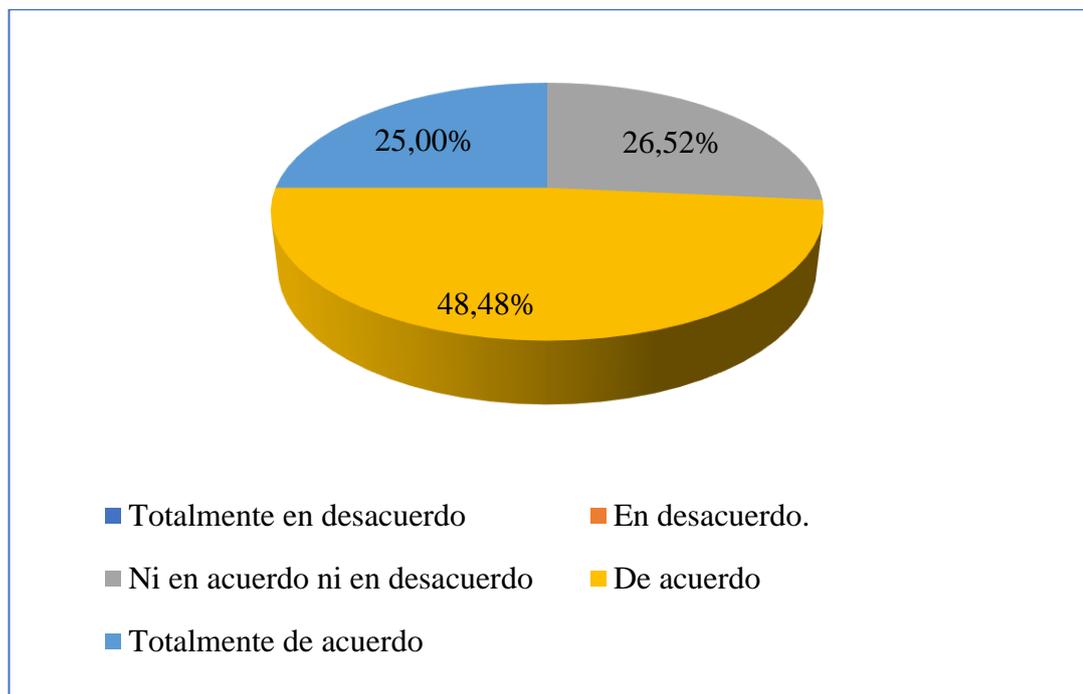
Tabla 47

Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	35	26,52%
De acuerdo	64	48,48%
Totalmente de acuerdo	33	25,00%
Total	132	100%

Gráfico 46

Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización



En el gráfico 46, el 48,48% está “De acuerdo” en que existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización.

27. ¿Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización?

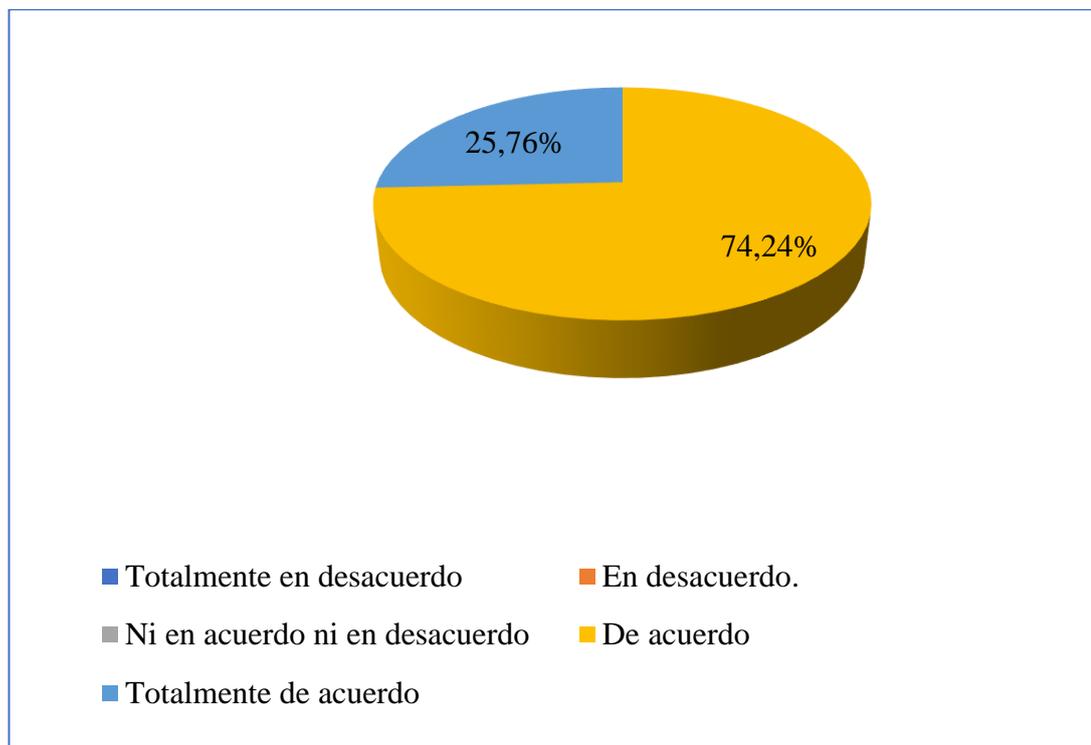
Tabla 48

Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	132	100,00%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
Total	132	100%

Gráfico 47

Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización



En el gráfico 47, el 74,24% está “De acuerdo” en que conoce las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.

28. ¿Recibo buen trato en mi establecimiento?

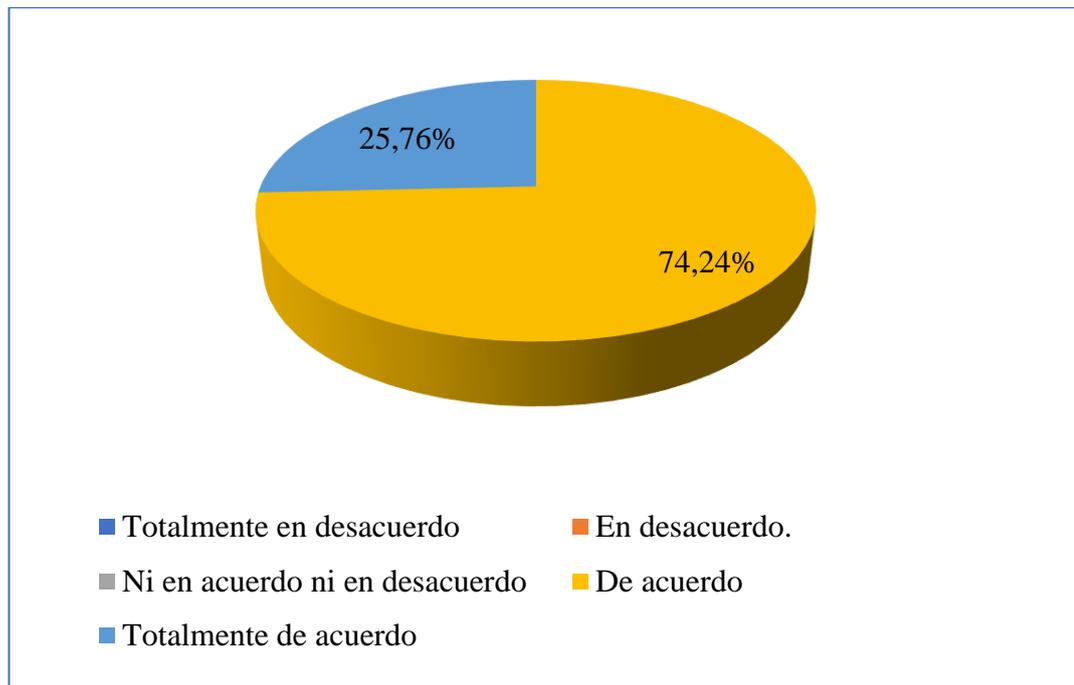
Tabla 49

Recibo buen trato en mi establecimiento

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	98	74,24%
Totalmente de acuerdo	34	25,76%
Total	132	100%

Gráfico 48

Recibo buen trato en mi establecimiento



En el gráfico 48, el 74,24% está “De acuerdo” en que recibe buen trato en mi establecimiento.

29. ¿Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización?

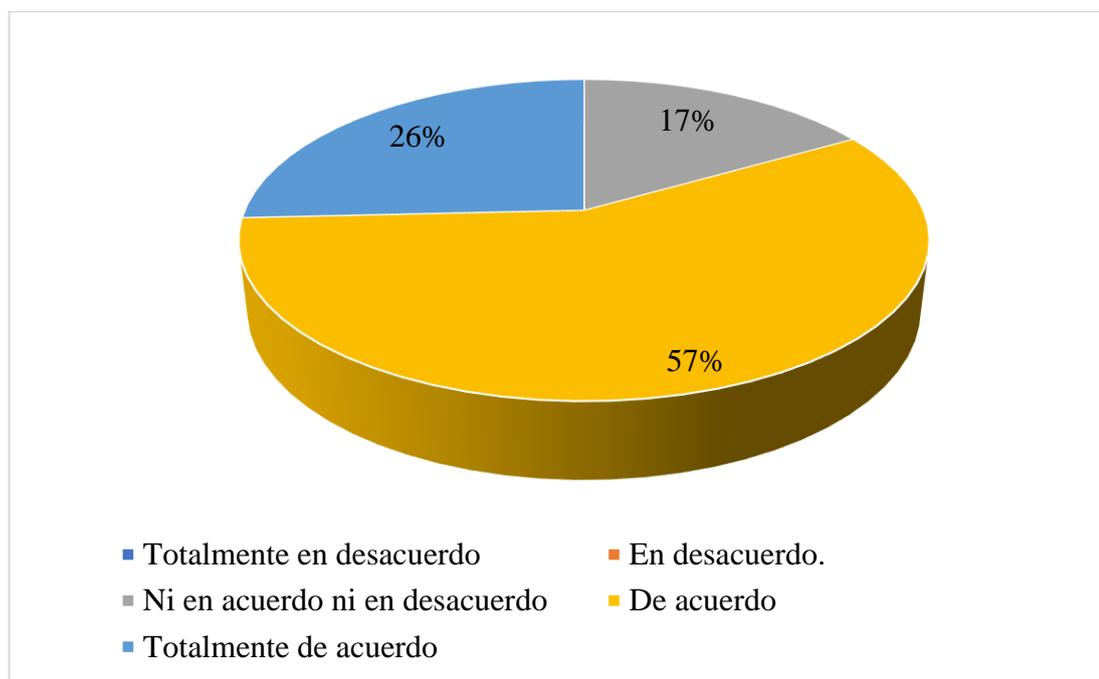
Tabla 50

Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	22	17%
De acuerdo	76	57%
Totalmente de acuerdo	34	26%
Total	132	100%

Gráfico 49

Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización



En el gráfico 49, el 57% está “De acuerdo “en que los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización, el 26% está de acuerdo y el 17% no está ni acuerdo ni en desacuerdo.

30. ¿En mi organización participo en la toma de decisiones?

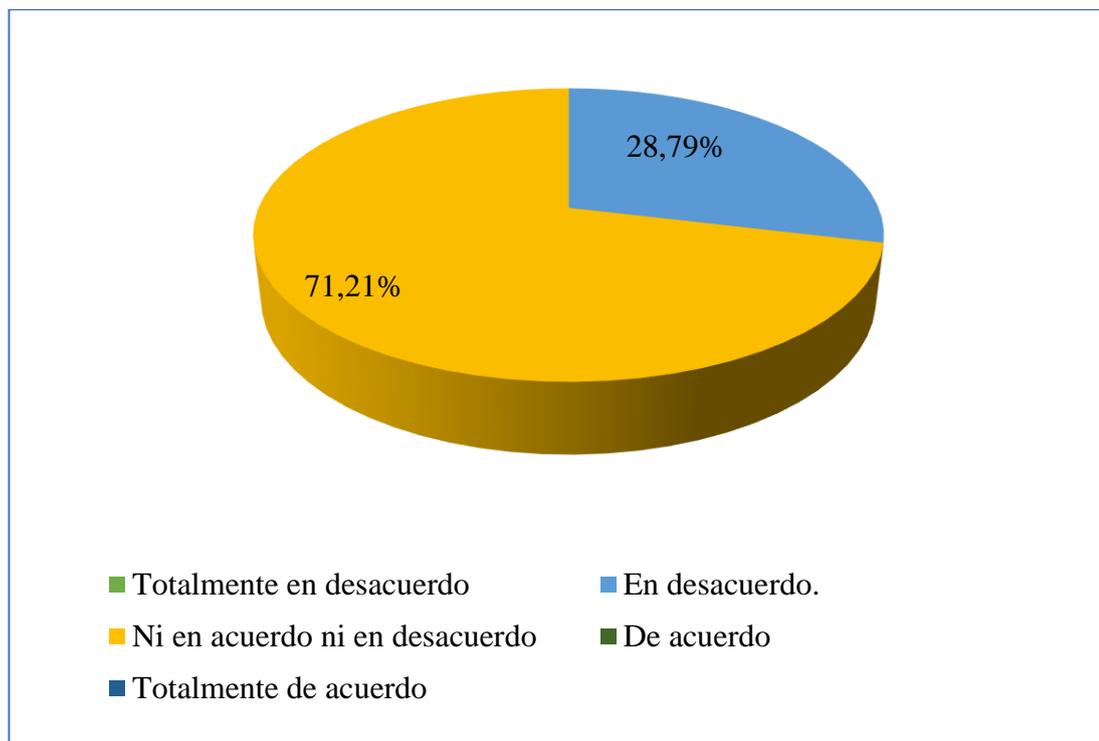
Tabla 51

En mi organización participo en la toma de decisiones

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	38	28,79%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	94	71,21%
De acuerdo	0	0,00%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
Total	132	100%

Gráfico 50

En mi organización participo en la toma de decisiones



En el gráfico 50, el 71,21% está “Ni en acuerdo ni en desacuerdo” en que en la organización participo en la toma de decisiones.

31. ¿Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización?

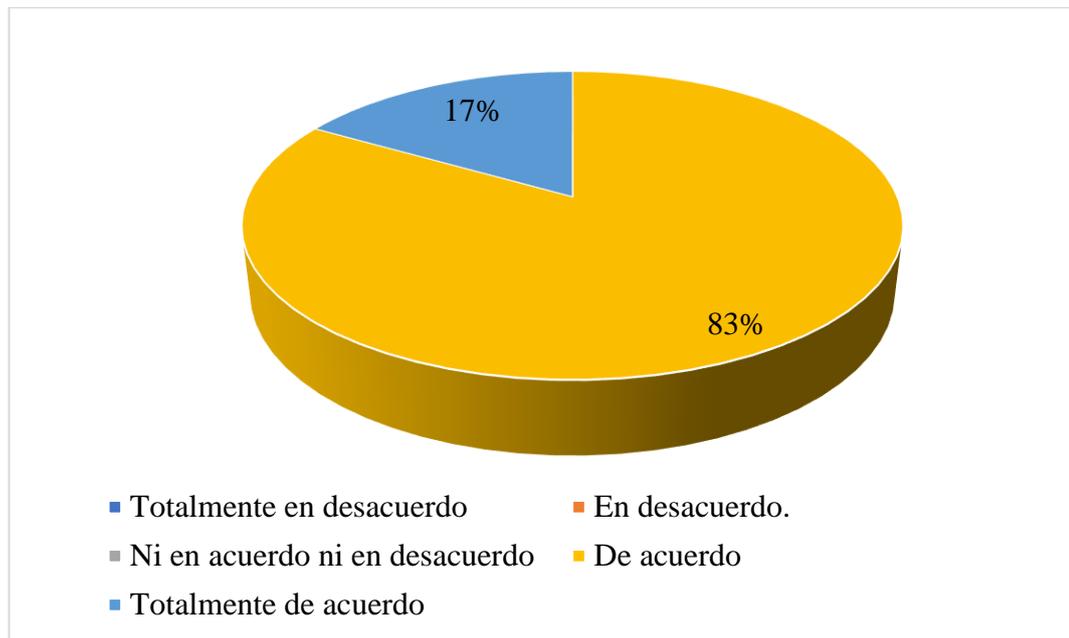
Tabla 52

Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización.

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	110	83%
Totalmente de acuerdo	22	17%
Total	132	100%

Gráfico 51

Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización.



En el gráfico 51, el 83% está “De acuerdo” en que su contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización, y el 17% está totalmente de acuerdo.

32. ¿Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes?

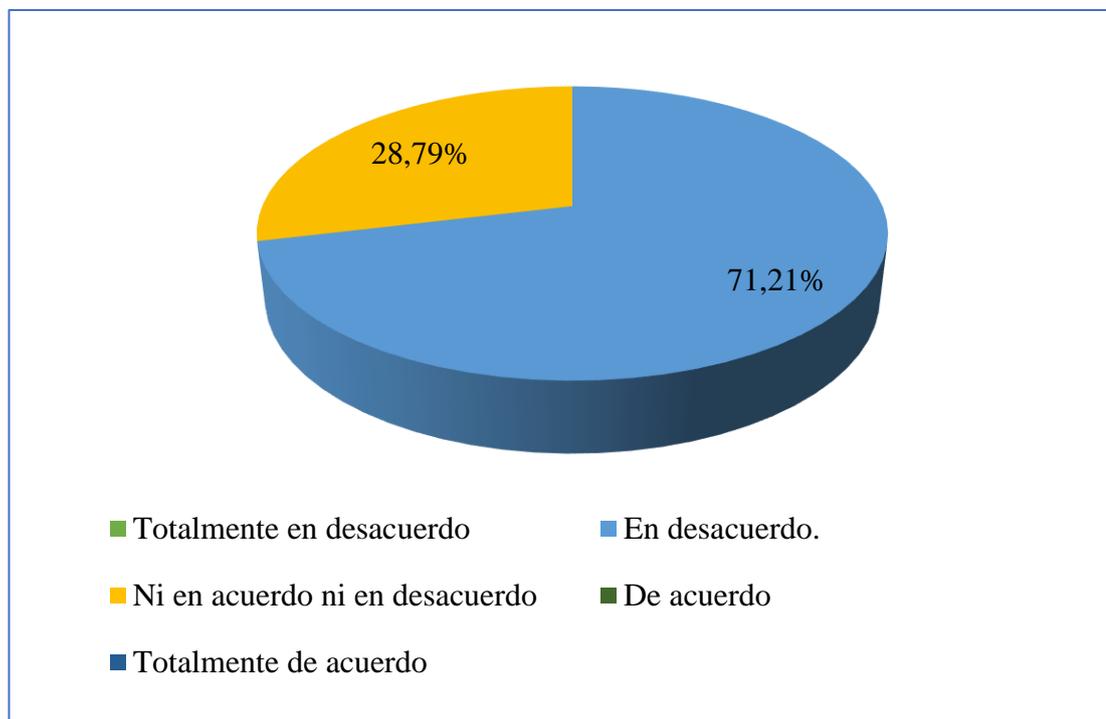
Tabla 53

Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	94	71,21%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	38	28,79%
De acuerdo	0	0,00%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
Total	132	100%

Gráfico 52

Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes



En el gráfico 52, el 71,21% está "Ni en acuerdo ni en desacuerdo" en que las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes, y el 28,78% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo.

33. ¿Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes?

Tabla 54

Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	132	100,00%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
Total	132	100%

Gráfico 53

Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes



En el gráfico 53, el 100% está “de acuerdo” en que atención a los comunicados que emiten mis jefes.

34. ¿En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros?

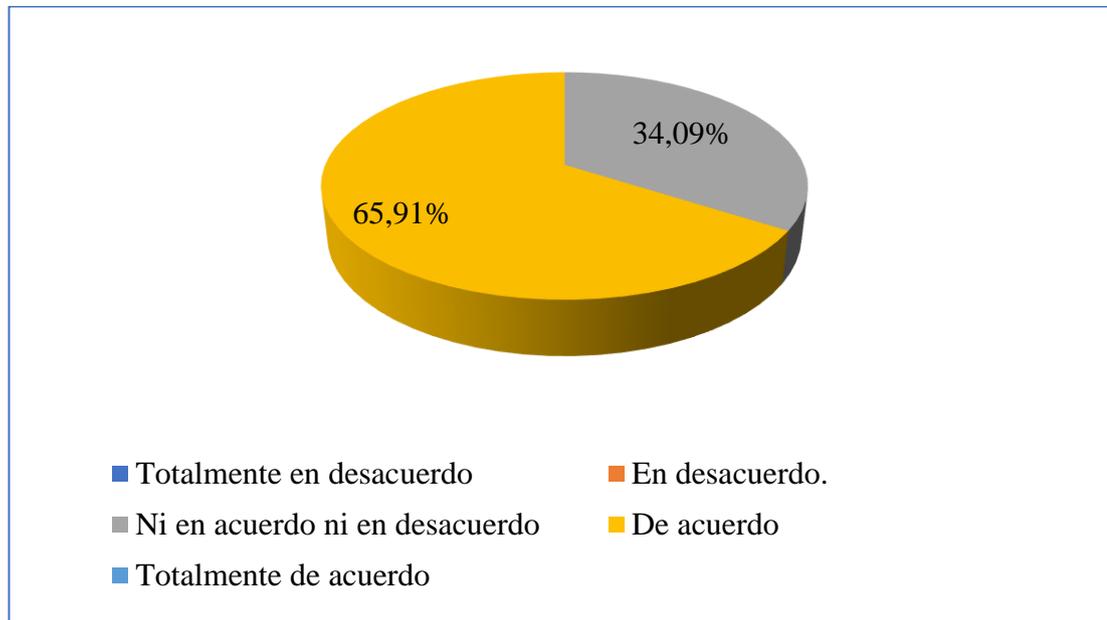
Tabla 55

En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	45	34,09%
De acuerdo	87	65,91%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
Total	132	100%

Gráfico 54

En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros



En la gráfica 54, el 65,91% está “De acuerdo” en que mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros, y el 34,09 no está ni en acuerdo ni en desacuerdo.

35. ¿En mi organización, reconocen habitualmente la buena labor realizada?

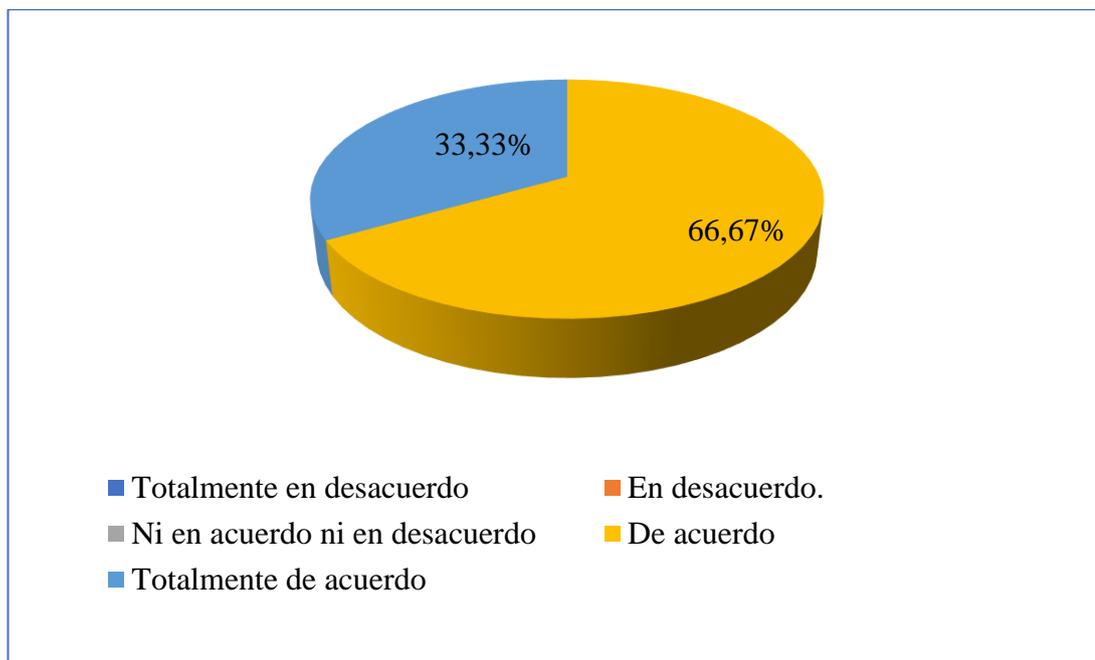
Tabla 56

En mi organización, reconocen habitualmente la buena labor realizada

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo		0,00%
De acuerdo	88	66,67%
Totalmente de acuerdo	44	33,33%
Total	132	100%

Gráfico 55

En mi organización, reconocen habitualmente la buena labor realizada



En la gráfica 55, el 66,67% está “De acuerdo” en que mi organización, reconocen habitualmente la buena labor realizada., mientras que el 33.33% está totalmente de acuerdo.

36. ¿Existe un ambiente organizado en la empresa y mi trabajo es evaluado en forma adecuada?

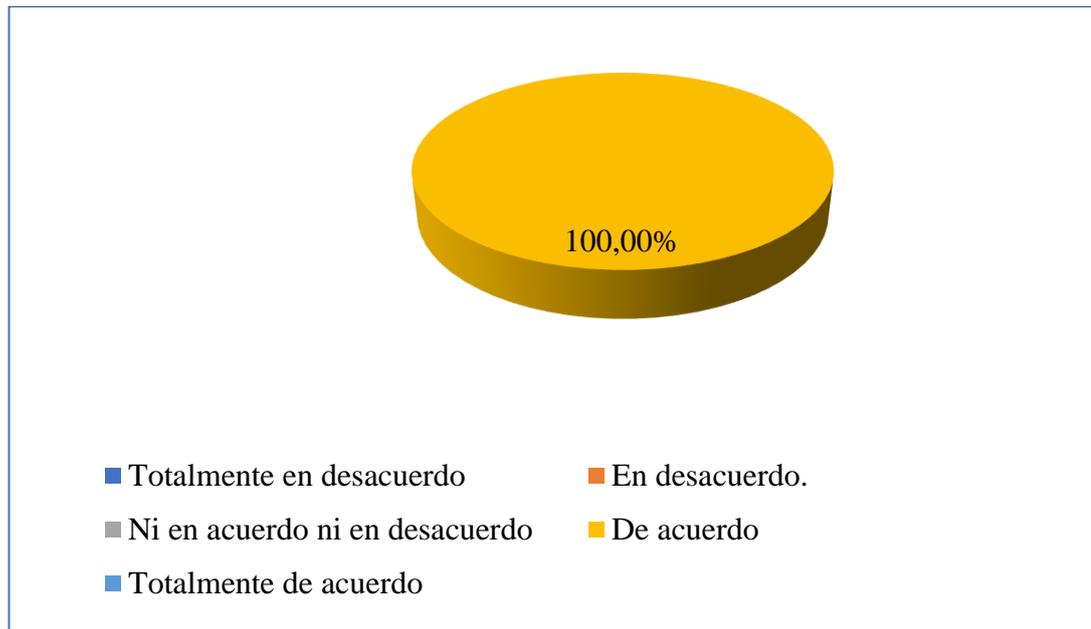
Tabla 57

Existe un ambiente organizado en mi organización. Mi trabajo es evaluado en forma adecuada

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo		0,00%
De acuerdo	132	100,00%
Totalmente de acuerdo		0,00%
Total	132	100%

Gráfico 56

Existe un ambiente organizado en la empresa y mi trabajo es evaluado en forma adecuada



En el gráfico 56, el 100% de los encuestados esta “De acuerdo” en que existe un ambiente organizado en la empresa y mi trabajo es evaluado en forma adecuada.

37. ¿Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita?

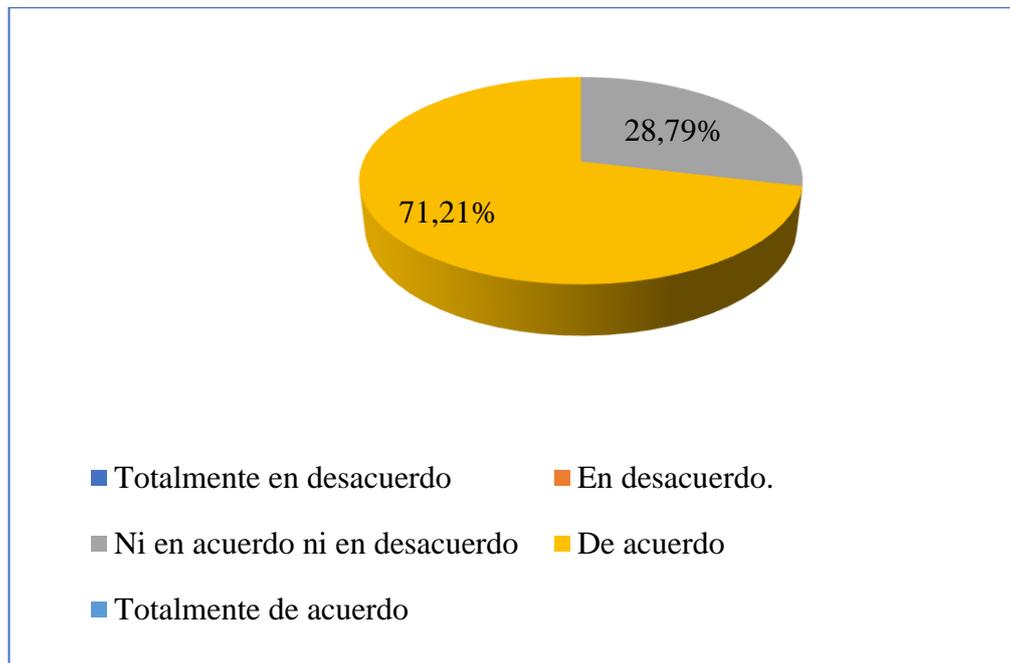
Tabla 58

Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	38	28,79%
De acuerdo	94	71,21%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
Total	132	100%

Gráfico 57

Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita



En el gráfico 57, el 71,21% el “De acuerdo” en que las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita, y el 28,78% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo.

38. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa

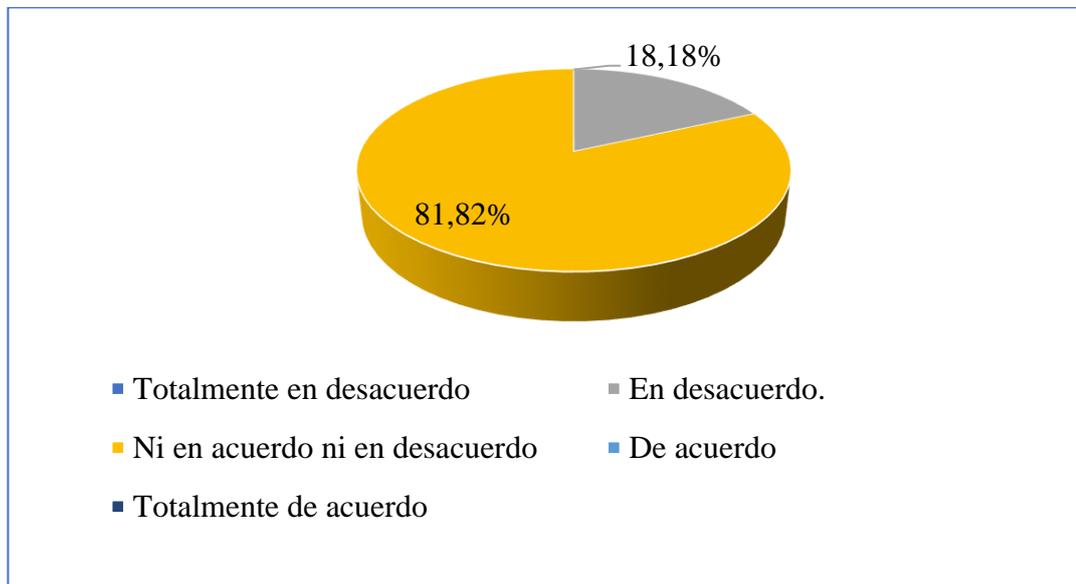
Tabla 59

Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	24	18,18%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	108	81,82%
De acuerdo	0	0,00%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
Total	132	100%

Gráfico 58

Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa



En el gráfico 58, el 81,82% está “Ni en acuerdo ni en desacuerdo” en que los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa, mientras que el 18,18% se encuentra en desacuerdo.

39. ¿En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo?

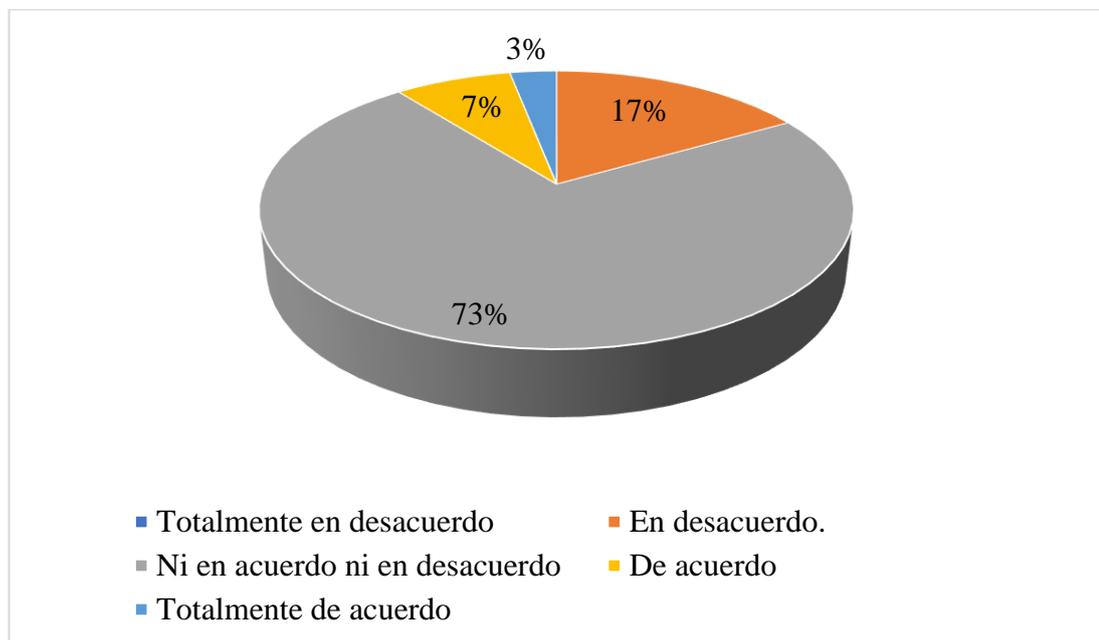
Tabla 60

En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	22	17%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	96	73%
De acuerdo	10	7%
Totalmente de acuerdo	4	3%
Total	132	100%

Gráfico 59

En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo



En el gráfico 59, el 73% está “Ni en acuerdo ni en desacuerdo” en qué términos generales, se sienten satisfecho con mi ambiente de trabajo, el 17% está en desacuerdo y el 7% está de acuerdo, por último, el 3% está totalmente de acuerdo.

40. ¿Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito?

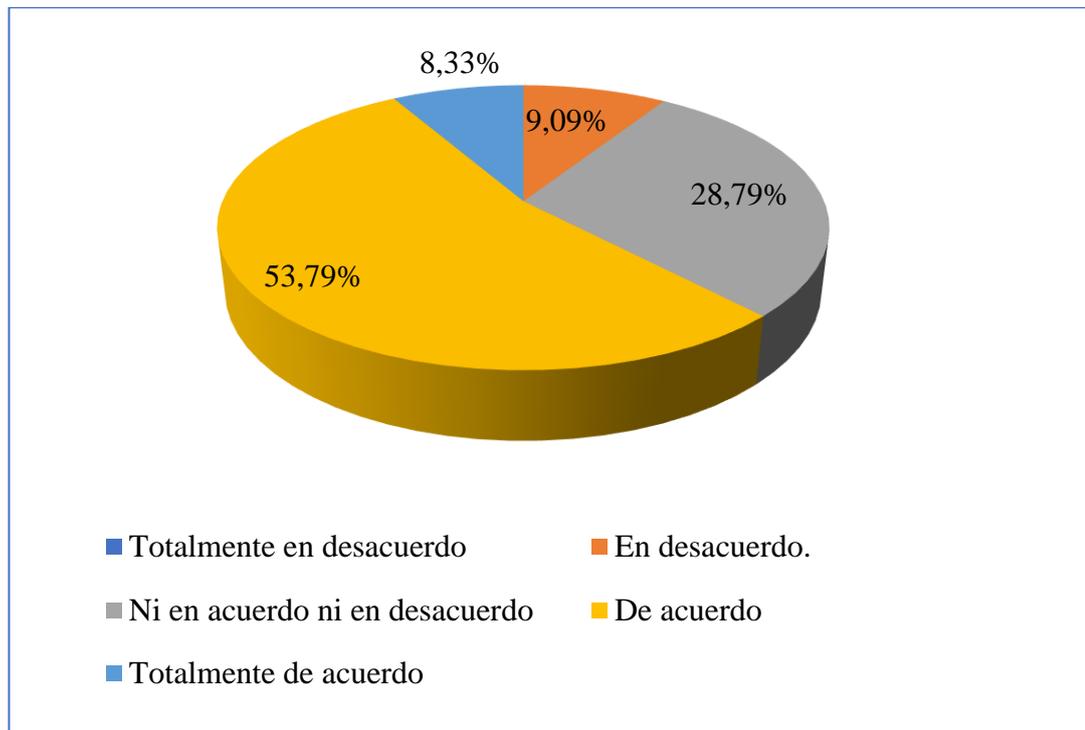
Tabla 61

Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	12	9,09%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	38	28,79%
De acuerdo	71	53,79%
Totalmente de acuerdo	11	8,33%
Total	132	100%

Gráfico 60

Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito



En la gráfica 60, el 53,73% está “De acuerdo” en que puede contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.

41. ¿La innovación es característica de nuestra organización?

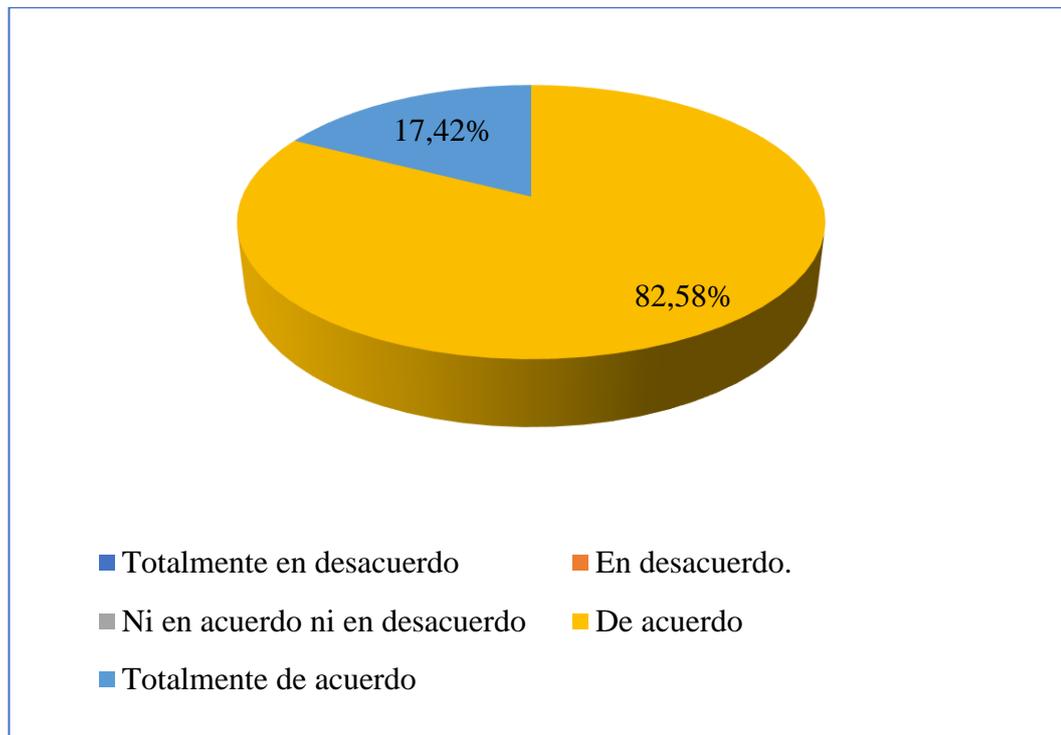
Tabla 62

La innovación es característica de nuestra organización

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	109	82,58%
Totalmente de acuerdo	23	17,42%
Total	132	100%

Gráfico 61

La innovación es característica de nuestra organización



En el gráfico 61, el 82,58% está “De acuerdo” en que la innovación es característica de nuestra organización.

42. ¿Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión?

Tabla 63

Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	15	11,36%
De acuerdo	107	81,06%
Totalmente de acuerdo	10	7,58%
Total	132	100%

Gráfico 62

Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión



En el gráfico 62, el 81,06% está “De acuerdo” en que mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión, el 11,36% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 7,58% está totalmente de acuerdo.

43. ¿Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos?

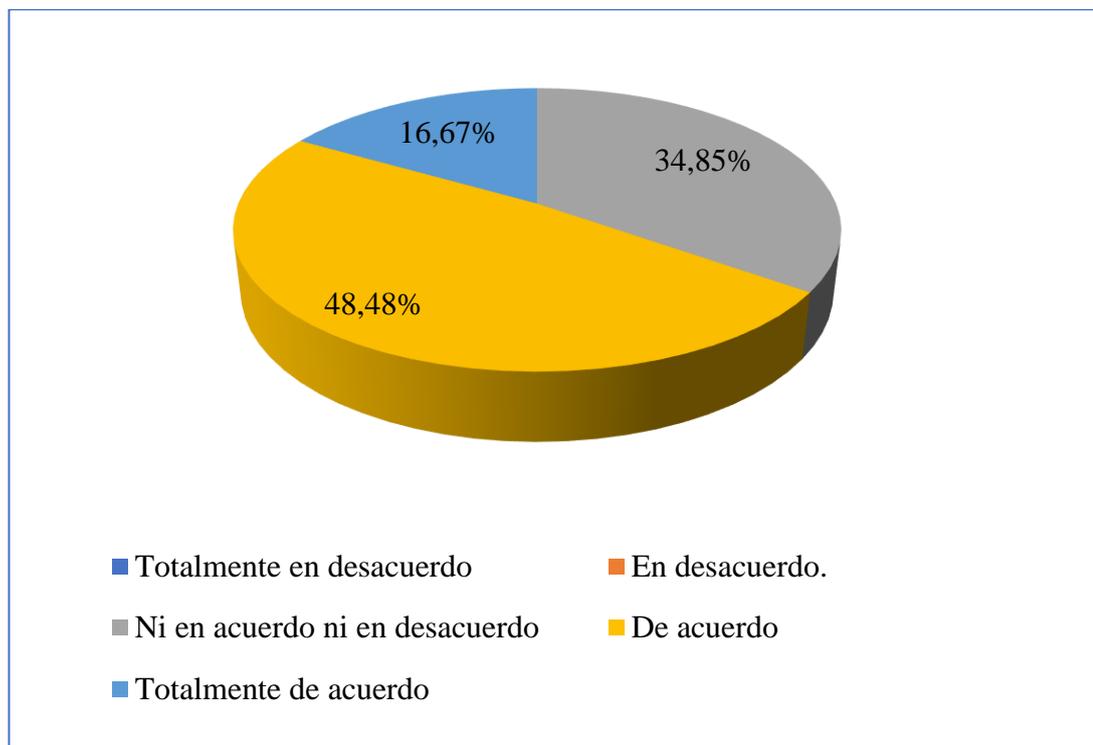
Tabla 64

Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	46	34,85%
De acuerdo	64	48,48%
Totalmente de acuerdo	22	16,67%
Total	132	100%

Gráfico 63

Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos



En el gráfico 63, el 48,48% está “De acuerdo” en que mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos, el 34,85% no está ni acuerdo ni en desacuerdo, y por último el 16,67% está totalmente de acuerdo.

44. ¿El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades?

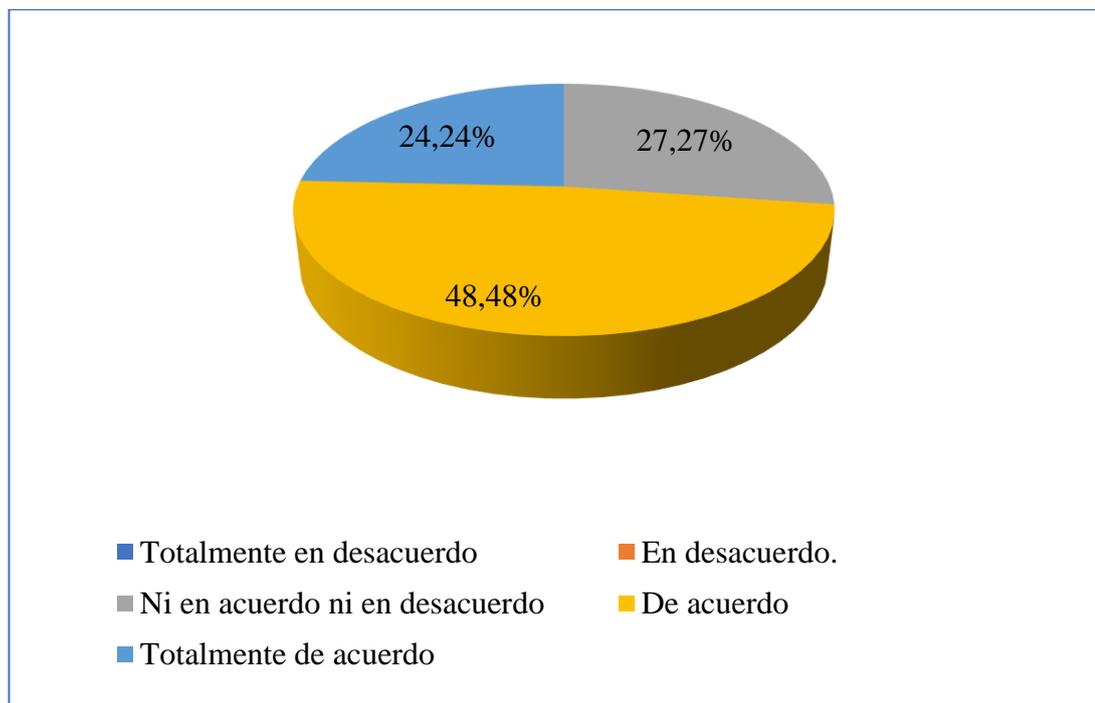
Tabla 65

El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	36	27,27%
De acuerdo	64	48,48%
Totalmente de acuerdo	32	24,24%
Total	132	100%

Gráfico 64

El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades



En el gráfico 64, el 48,48% está “De acuerdo” en que el trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades, el 27,27% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo, y por último el 24,24% está totalmente de acuerdo.

45. ¿Las tareas que desempeño corresponden a mi función?

Tabla 66

Las tareas que desempeño corresponden a mi función

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	132	100,00%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
Total	132	100%

Gráfico 65

Las tareas que desempeño corresponden a mi función



En el gráfico 65, el 100% está “De acuerdo” en que las tareas que desempeño corresponden a mi función.

46. ¿El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato?

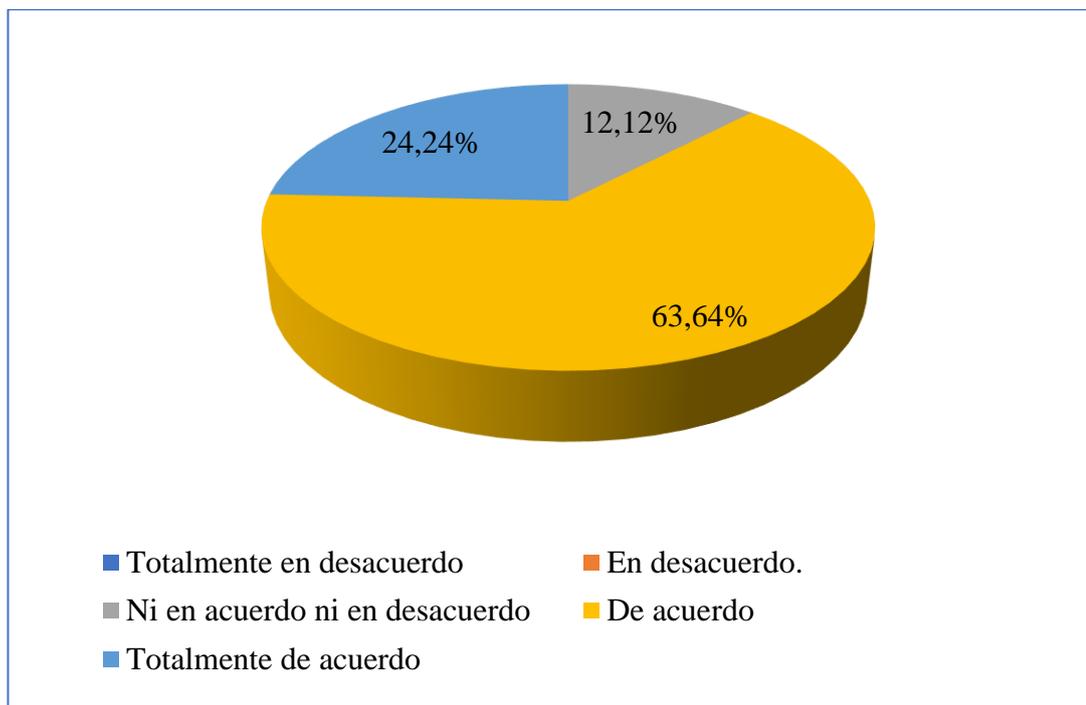
Tabla 67

El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	16	12,12%
De acuerdo	84	63,64%
Totalmente de acuerdo	32	24,24%
Total	132	100%

Gráfico 66

El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato



En el gráfico 66, el 63,64% está “De acuerdo” en que el trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato, el 12,12% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por último, el 24,24% está totalmente de acuerdo.

47. ¿Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas?

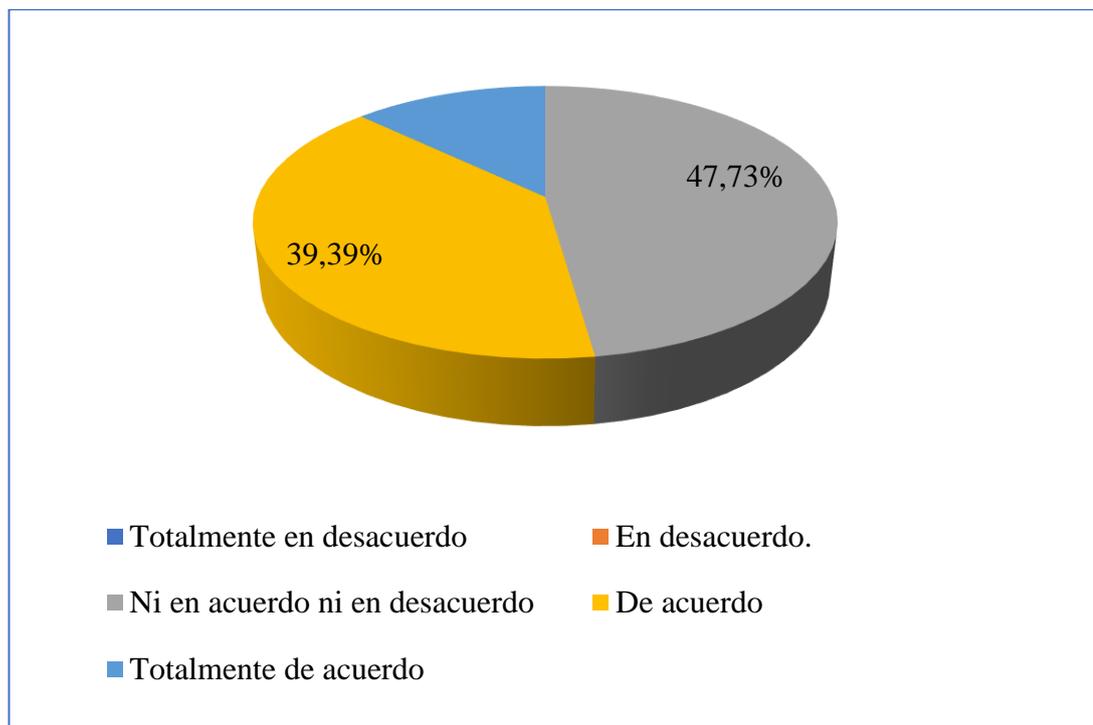
Tabla 68

Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	63	47,73%
De acuerdo	52	39,39%
Totalmente de acuerdo	17	12,88%
Total	132	100%

Gráfico 67

Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas



En el gráfico 67, el 47,73% está “Ni en acuerdo ni en desacuerdo” en que es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.

48. ¿Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente?

Tabla 69

Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	132	100,00%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
Total	132	100%

Gráfico 68

Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente



En el gráfico 68, el 100% está “De acuerdo” en que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.

49. ¿Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios?

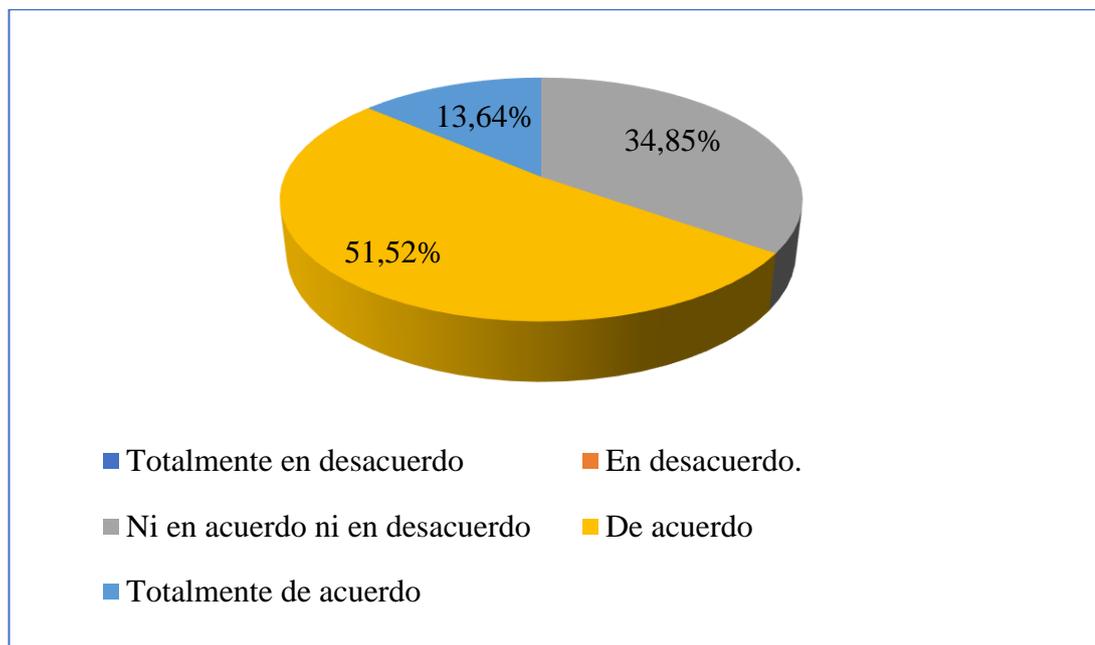
Tabla 70

Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	46	34,85%
De acuerdo	68	51,52%
Totalmente de acuerdo	18	13,64%
Total	132	100%

Gráfico 69

Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios



En el gráfico 69, el 51,52% está “De acuerdo” en que la institución es flexible y se adapta bien a los cambios, el 34,85% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 13,64% del total de los encuestados está totalmente de acuerdo.

50. ¿Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo?

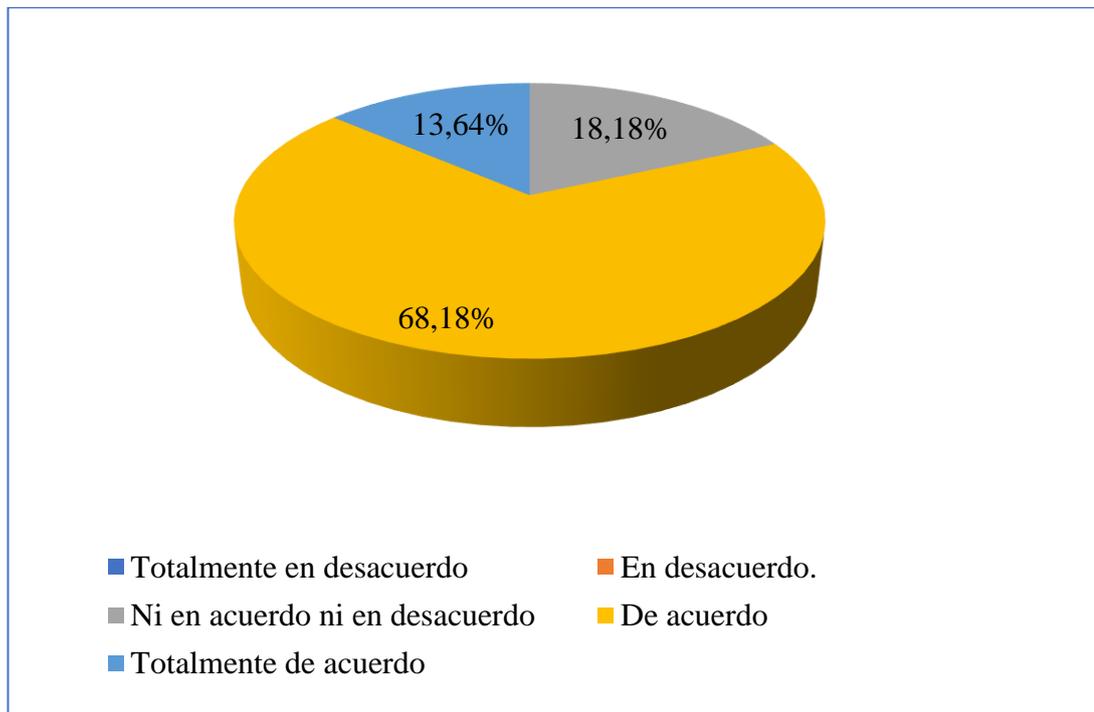
Tabla 71

Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo.	0	0,00%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	24	18,18%
De acuerdo	90	68,18%
Totalmente de acuerdo	18	13,64%
Total	132	100%

Gráfico 70

Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo?



En el gráfico 70, el 68,18% del total de los encuestados está “De acuerdo” en que el trabajo que realizó es valorado por mi jefe inmediato, el 18,18% dice estar totalmente de acuerdo.

5.1.3. Análisis de las encuestas

Según lo descrito en Salgado y Cabal, (2011), Citados en, Marchant, (2012); Campbell, expone dos características del desempeño de un individuo. La primera, hace referencia a la conducta, pero no a una general, sino más bien a las conductas que son relevantes para la organización y ayuden a alcanzar las metas trazadas. La segunda, por su parte, expone que el desempeño es el resultado de las acciones, y no una acción de esto. De acuerdo, a la encuesta realizada entre los trabajadores de las empresas comercializadoras de jeans en el barrio El Tambo cantón Pelileo, se evidenció que la mayoría de los trabajadores cumplen con las características que demanda la operatividad.

La mayoría de los trabajadores afirmaron que llegan puntuales a las organizaciones, demuestran compromiso con las metas de la empresa, muestran interés por aprender cosas nuevas, cumplen con las tareas que se les asignan, saben distinguir el trato entre jefes, compañeros y amigos, su rendimiento es adecuado durante toda la jornada, se preocupa por conseguir los resultados esperados de su equipo, ofrecen ayuda sin solicitársela, tiene iniciativa, requieren supervisión frecuente, muestran compromiso y trabajo en equipo aportan ideas para la consecución de objetivos.

En cuanto a las habilidades de higiene y seguridad, del grupo de encuestados se encontró que la mayoría cumplen con las políticas y protocolos de las organizaciones en materia de seguridad e higiene, cuidan los equipos y herramientas asignados, mantienen ordenada y limpia la zona de trabajo, se presentan al trabajo aseados de forma adecuada, visten acorde y según se recomienda para el puesto de trabajo y la organización, cuidan el aspecto de su ropa o uniforme (limpieza, planchado, asiste al trabajo descansado y con buen aspecto), tienen iniciativa, requieren supervisión frecuente, muestran compromiso y trabajo en equipo, aportan ideas para la consecución de objetivos.

Chiavenato (2011), afirma que la medida en si dinamiza la política de recursos humanos, mediante oportunidades a los empleados (ascensos, crecimiento y desarrollo personal), con el estímulo a la productividad y la mejora de las relaciones humanas en el trabajo.

De acuerdo con la encuesta se evidenció que a pesar de que los trabajadores están a gusto con las funciones desempeñadas, el salario y el pago oportuno del mismo, reflejaron que en cuanto a la gestión de la jornada laboral las empresas son rígidas en cuanto al cumplimiento de las normas implementadas, lo que limita la relación laboral entre compañeros de trabajo y en la que cada trabajador solo se aboca a cumplir sus funciones.

3.1.4. Verificación de la hipótesis

Mediante la investigación realizada por medio de las encuestas aplicadas a las microempresas comercializadoras de jeans del cantón Pelileo, se obtuvo información relevante, la cual fue recopilada, tabulada y presentada mediante gráficos estadísticos, esta se contrasta a la afirmación de la hipótesis presentada, es decir que el clima laboral si influyó significativamente en el Desempeño de las microempresas comercializadoras de jeans en el barrio El Tambo cantón Pelileo.

Con la finalidad de culminar el proceso de verificación de las hipótesis, se lo ha realizado mediante una matriz para la hipótesis, resultados que provienen de las encuestas a comercializadoras de jeans, las cuales se detallan a continuación:

Tabla 72

Matriz de verificación de hipótesis

MATRIZ DE VERIFICACION DE HIPOTESIS	
HIPOTESIS	FUNDAMENTOS DE VERIFICACION
El clima laboral si influyo significativamente en el Desempeño de las microempresas comercializadoras de jeans en el barrio El Tambo cantón Pelileo.	<ul style="list-style-type: none">• Considerando que para los tiempos de COVID-19 era indispensable la utilización de políticas de higiene para el Desempeño de las microempresas comercializadoras de jeans, estas decidieron aplicar sus propias normas las cuales contribuyeron a que el clima laboral sea el adecuado para la continuidad de sus operaciones.• Los trabajadores también consideran que el hecho de que sus empleadores no estén en constante comunicación con ellos es relevante para su desempeño dentro de la empresa, para la resolución de conflictos, y la toma de decisiones

	<ul style="list-style-type: none"> • Más de la mitad de los trabajadores encuestados indicaron que la institución es flexible y se adapta bien a los cambios, por lo que pudieron sobrellevar de la manera más adecuada posible los efectos del COVID-19 en las empresas comercializadoras de jeans. • Los empleados están comprometidos con el cumplimiento de metas y objetivos de la empresa, ya que se encuentran motivados por sus empleadores al valorar su esfuerzo, ya que su remuneración está dada de acuerdo con el esfuerzo que realizan dentro de la empresa, pero al ser rígidos con las normas cada empleado se dedica a cumplir únicamente con sus funciones.
--	---

La información recopilada de las distintas fuentes de información recopiladas para esta investigación permite la verificación de la hipótesis presentada con lo que se comprueba que el clima laboral si influyó significativamente en el Desempeño de las microempresas comercializadoras de jeans en el barrio El Tambo cantón Pelileo.

5.2. Influencia de la pandemia por COVID-19 en el clima laboral y desempeño de las empresas.

Mediante las encuestas se obtuvo un resultado satisfactorio frente a los cambios realizados por la pandemia del Covid-19. Los trabajadores dieron a conocer que las empresas a raíz de la pandemia han establecido medidas que han contribuido de manera útil en el fortalecimiento del clima laboral. Además, los empleadores han puesto un mayor interés por convertirse en apoyo para sus trabajadores y velar por su bienestar.

También se puede observar que un pequeño porcentaje de los empleados demuestra un tanto de negatividad con respecto a las medidas empleadas durante la pandemia y a partir del COVID-19, ya que consideran que afectó con fuerza la productividad de estos comercios, sin embargo, gran parte de esto no tuvo que ver con los empleadores

sino con las medidas que implementó el gobierno dentro del país, para minimizar los riesgos de contagio.

Las comercializadoras de jeans se preocuparon por lograr que sus trabajadores conozcan lo que deben y no deben hacer frente a esta situación y las medidas de seguridad e higiene que debían llevar para garantizar su salud y la de sus clientes. Además, con estos mecanismos ayudaron a que el empleado se sienta seguro en su área de trabajo.

Las encuestas permitieron analizar los efectos directos de la pandemia sobre el comportamiento laboral y los conflictos que se pudieron generar por la misma demostrando que el clima es una variable transversal a la organización. El compromiso de las empresas comercializadoras en capacitar a su personal en la prevención y manejo del riesgo de contagio dentro y fuera de la empresa, por ello siempre es necesario promover todo tipo de capacitaciones para el enriquecimiento del talento humano.

Por otro lado, se puede decir que la comunicación a pesar del Covid-19 no se ha visto afectada, sino que ha tomado fuerza y se ha convertido en un factor realmente importante para la realización de las actividades logrando que estas se lleven a cabo de una manera efectiva.

5.3. Correlación de Pearson

Se plantean las hipótesis a contrastar y decidir:

Hipótesis nula H₀ (X y Y): El clima laboral no influye significativamente en el Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans en el barrio El Tambo cantón Pelileo.

Hipótesis alternativa H₁ (X y Y): El clima laboral si influye significativamente en el Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans en el barrio El Tambo cantón Pelileo.

Los resultados fueron los siguientes:

Tabla 73

*Clima laboral * Desempeño de las microempresas comercializadoras de jeans*

		Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans					Total	
		Completam ente en desacuerdo	En desacuer do	Ni de acuerdo ni en desacuer do	De acuer do	Completam ente de acuerdo		
Clima laboral	Completam ente en desacuerdo	Recuento	5	1	0	0	0	6
		% dentro de Clima laboral	83,3%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0 %
		% dentro de Desempeño de las organizaciones comercializad oras de jeans	100,0%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0 %
		% del total	8,3%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0 %
En desacuerdo		Recuento	0	9	0	0	0	9
		% dentro de Clima laboral	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0 %
		% dentro de Desempeño de las empresas comercializad oras de jeans	0,0%	81,8%	0,0%	0,0%	0,0%	15,0 %
		% del total	0,0%	15,0%	0,0%	0,0%	0,0%	15,0 %
Ni de acuerdo ni		Recuento	0	1	25	1	0	27
		% dentro de Clima laboral	0,0%	3,7%	92,6%	3,7%	0,0%	100,0 %

en desacuerdo	% dentro de Desempeño de las empresas comercializadas oras de jeans	0,0%	9,1%	100,0%	9,1%	0,0%	45,0%
	% del total	0,0%	1,7%	41,7%	1,7%	0,0%	45,0%
De acuerdo	Recuento	0	0	0	10	1	11
	% dentro de Clima laboral	0,0%	0,0%	0,0%	90,9%	9,1%	100,0%
	% dentro de Desempeño de las empresas comercializadas oras de jeans	0,0%	0,0%	0,0%	90,9%	12,5%	18,3%
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	1,7%	18,3%
Completamente de acuerdo	Recuento	0	0	0	0	7	7
	% dentro de Clima laboral	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
	% dentro de Desempeño de las empresas comercializadas oras de jeans	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	87,5%	11,7%
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	11,7%	11,7%
Total	Recuento	5	11	25	11	8	60
	% dentro de Clima laboral	8,3%	18,3%	41,7%	18,3%	13,3%	100,0%
	% dentro de Desempeño de las empresas comercializadas oras de jeans	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	8,3%	18,3%	41,7%	18,3%	13,3%	100,0%

Nota: cifras del ejercicio estadístico. Elaborado por el autor (2022)

Tabla 74*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	198,728 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	146,365	16	,000
Asociación lineal por lineal	55,853	1	,000
N de casos válidos	60		

Nota: cifras del ejercicio estadístico. Elaborado por el autor (2022).

Tabla 75*Correlaciones no paramétricas*

		Valor	Error estándar	T	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,876			,000
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,961	,020	17,814	,000
	Tau-c de Kendall	,872	,049	17,814	,000
	Correlación de Spearman	,976	,014	33,980	,000 ^c
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,973	,013	32,083	,000 ^c
N de casos válidos		60			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Nota: cifras del ejercicio estadístico. Elaborado por los autores (2022).

El coeficiente Tau-b de Kendall es 0,961 corroborado por la rho de Spearman con un coeficiente de 0,976, además, ambos estadísticos con un valor de significación de 0,000 menor a 0,05 indican que los datos obtenidos se pueden tomar como significativos. Por tanto, según el baremo se dice que existe una correlación alta positiva entre las variables X y Y.

Tabla 76*Correlaciones no paramétricas*

Hipótesis específicas	Prueba Chi cuadrado	Tau-b de Kendall	Rho de Spearman	Interpretación
Hipótesis nula H0 (X y Y): El clima laboral no influye significativamente en el desempeño de las empresas comercializadoras de jeans en el barrio El Tambo cantón Pelileo.	Se rechaza Sig. = 0,00 Menor a 0,05			
Hipótesis nula H1 (X y Y): El clima laboral si influye significativamente en el desempeño de las empresas comercializadoras de jeans en el barrio El Tambo cantón Pelileo.	Se acepta Sig. = 0,00 Menor a 0,05	Sig. = 0,00 0,961	Sig. = 0,00 0,976	Es una correlación positiva.

Nota: cifras del ejercicio estadístico. Elaborado por los autores (2022).

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6. CONCLUSIONES

Una vez recopilada y analizada la información pertinente sobre el clima laboral y su influencia en el desempeño de las empresas, se concluye lo siguiente:

- **OE1** El clima laboral es un factor esencial para que una organización funcione de manera eficaz, el comportamiento de un trabajador es proporcional al comportamiento de la administración sumado a las condiciones laborales. Los factores que influyen sobre el clima laboral son la estructura organizacional, el liderazgo, las prácticas administrativas, toma de decisiones y atención a las necesidades de los trabajadores, si estas suceden de manera eficiente pueden generar un buen clima laboral y conllevar a la motivación del personal y productividad de la empresa, pero si sucede lo contrario podría causar el ausentismo de los trabajadores, y por ende un desarrollo ineficiente.
- **OE2** En las microempresas comercializadoras de jeans en el barrio el Tambo del cantón Pelileo se han encontrado diversos factores que afectan al clima laboral, uno de ellos es que no existe la disponibilidad de los jefes en todo momento, esto ocasiona insatisfacción en el personal, incrementa el nivel de estrés y con ello afecta a la productividad de las empresas. Otro factor de afectación en la comunicación interna entre trabajadores – jefe, al no existir un vínculo de comunicación las funciones se ven afectadas manifestándose la ineficiencia y afectando a la rentabilidad. No existe un buen control de los conflictos internos, ni constan aspectos de motivación al personal.
- **OE3** Se comprueba que los factores que influyen sobre el clima laboral afectan al desempeño de las empresas, por ejemplo: cuando existe un conflicto interno el jefe inmediato es quien debe tratar de corregirlo para mantener la armonía, además siendo funciones que no se definen en un documento escrito, algunas

veces existen dudas o se requiere colaboración y al no contar con ella se incrementan el nivel de estrés, lo que afecta en su desempeño y por ende a la productividad empresarial.

7. RECOMENDACIONES

Partiendo de las conclusiones planteadas, se definen las siguientes recomendaciones dirigidas a las empresas comercializadoras de jeans:

- Considerar los aspectos encontrados como factores negativos en las empresas, para a partir de ello crear estrategias que favorezcan el clima laboral, una de ellas podría ser un plan de incentivos, como programas, bonos, capacitaciones, entre otros, además de contar con el apoyo suficiente para el cumplimiento de las funciones de manera efectiva.
- Reducir a la medida de lo posible el estrés laboral, promoviendo una buena comunicación intrapersonal entre empleados – jefes, garantizando el logro de los objetivos y productividad empresarial.
- Elaborar un cronograma de evaluación del clima laboral y Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans para mantener su control constante, lo cual inicia con la recopilación de opiniones por medio de encuestas, luego se procesan y analizan los resultados para elaborar un informe de diagnóstico que se entrega a la autoridad de la empresa para que se establezcan acciones estratégicas de mejora del clima laboral. Finalmente, se asigna un equipo que supervisara el cumplimiento de las acciones estratégicas de mejora.

ANEXOS

Instrumentos de evaluación.

A. Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans.

El siguiente instrumento busca medir el Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans de los trabajadores en las empresas comercializadoras de jeans en el barrio El Tambo cantón Pelileo.

Habilidades laborales y de rendimiento (Capacidad del trabajador/a para conseguir con éxito las metas y objetivos de su trabajo):

TED: Totalmente en desacuerdo ED: En desacuerdo NDNED: Ni de acuerdo ni en desacuerdo DA: De acuerdo TDA: Totalmente de acuerdo	TED	ED	NDNED	DA	TDA
Llega puntual a la empresa					
Demuestra compromiso con las metas de la empresa					
Muestra interés por aprender cosas nuevas					
Cumple con las tareas que se le asigna					
Sabe distinguir el trato entre jefes, compañeros y amigos					
Su rendimiento es adecuado durante toda la jornada					
Se preocupa por conseguir los resultados esperados de su equipo					
Ofrece ayuda sin solicitársela					
Tiene iniciativa					
Requiere supervisión frecuente					
Muestra compromiso y trabajo en equipo					
Aporta ideas para la consecución de objetivos					

Habilidades de seguridad e higiene (Capacidad del trabajador/a para realizar su trabajo de forma segura y conforme a las normas):

TED: Totalmente en desacuerdo ED: En desacuerdo NDNED: Ni de acuerdo ni en desacuerdo DA: De acuerdo TDA: Totalmente de acuerdo	TED	ED	NDNED	DA	TDA
	1. Cumple con las políticas y protocolos de la empresa en materia de Seguridad e higiene				
2. Cuida los equipos y herramientas asignados					
3. Mantiene ordenada y limpia la zona de trabajo					
4. Se presenta al trabajo aseado de forma adecuada					
5. Viste acorde y según se recomienda para el puesto de trabajo y la					
6. empresa					
7. Cuida el aspecto de su ropa o uniforme (limpieza, planchado...)					
Asiste al trabajo descansado y con buen aspecto					
Tiene iniciativa					
Requiere supervisión frecuente					
Muestra compromiso y trabajo en equipo					
Aporta ideas para la consecución de objetivos					

B. Clima Laboral

	TED: Totalmente en desacuerdo	TED	ED	NDNED	DA	TDA
	ED: En desacuerdo					
	NDNED: Ni de acuerdo ni en desacuerdo					
	DA: De acuerdo					
	TDA: Totalmente de acuerdo					
1	Mi jefe está disponible cuando se le necesita					
2	Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención					
3	Las decisiones se toman en el nivel en el que debentomarse					
4	Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno					
5	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo					
6	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas					
7	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable					
8	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo					

9	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización.					
10	Me interesa el desarrollo de mi organización					
11	Estoy comprometido con mi organización					
12	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo					
13	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización					
14	Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.					
15	Existe sana competencia entre mis compañeros					
16	Considero que los beneficios que se ofrecen en mi trabajo son los adecuados					
17	Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses					
18	Recibo mi pago a tiempo					

19	La limpieza de los ambientes es adecuada					
20	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo					
21	Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.					
22	Se me permite ser creativo e innovar en las soluciones de los problemas laborales					
23	Me siento a gusto de formar parte de la organización					
24	Mi organización se encuentra organizado para prever los problemas que se presentan					
25	El jefe del servicio supervisa constantemente al personal					
26	Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización					

27	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización					
28	Recibo buen trato en mi establecimiento					
29	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización					
30	En mi organización participo en la toma de decisiones					
31	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización.					
32	La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona					
33	Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes					

34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes					
35	En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros					
36	En mi organización, reconocen habitualmente la buena labor realizada					
37	Existe un ambiente organizado en mi organización. Mi trabajo es evaluado en forma adecuada					
38	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita					
39	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa					
40	En términos generales, me siento satisfecho con					

	mi ambiente de trabajo					
41	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito					
42	La innovación es característica de nuestra organización					
43	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión					
44	Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos					
45	El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades					
46	Las tareas que desempeño corresponden a mi función					
47	El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato					
48	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus					

	nuevas ideas sean consideradas					
49	Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente					
50	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios					
51	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo					
52	El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas					

8. BIBLIOGRAFÍA

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional*. CENGAGE Learning. doi:<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1297/1/Aamodt-%20Psicolog%C3%ADa%20organizacional.pdf>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 109-121.
- Benalcázar, J. (2017). *Diseño de un sistema de evaluación por competencia para el personal administrativo de la Asamblea Nacional para el año 2016*. Quito: Repositorio Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Cadena, E. (2019). *La motivación y su relación con el Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans en la empresa Envatub S.A de la provincia de Pichincha*. Repositorio Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Cajiao, L. (2021). La importancia del clima organizacional dentro del ambiente laboral de una empresa. *Repositorio Institucional - Unicatolica*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12237/2195>
- Castro, P. (2016). *El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de pymes potosinas*. Universidad Autónoma del Estado de San Luis Potosí.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. 9na edición*. Mc Graw Hill. doi:https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Dihigo, J. G. (2021). *Metodología de la investigación para administradores*. Ediciones de la U.
- Escobedo, C., & Quiñones, M. (2020). *Relación entre la satisfacción laboral y Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agente de carga marítimo internacional del Callao, 2019*. Lima: Repositorio Pontificia universidad Católica del Perú.
- García, A., Hernández, T., & García, M. d. (2013). El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas. *Boletín Científico de las Ciencias Económico administrativas del ICEA*, 2(3).

Obtenido de El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas.

- García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de administración*(42), 43-61. doi:<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Grajales, T. (2000). Tipos de investigación. <https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1RM1F0L42-VZ46F4-319H/871.pdf>.
- Iturralde, J. (2011). *La evaluación del Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus LTDA dela ciudad de Ambato en el año 2010*. Repositorio Universidad Técnica de Ambato .
- Klingner, E., & Nalbandian, J. (2002). *Administración del personal en el sector público*. México: ELIAC.
- Marchant, H. (2012). *Competencias y evaluación de desempeño: factores de éxito/fracaso que han influido en las experiencias implementadas en servicios del Estado en Chile*. Santiago: Repositorio Universidad Alberto Hurtado .
- Marrugo, M., & Pérez, B. (2012). *Análisis de la teoria de las expectativas de Víctor Vloom en el centro de emprendimiento y desarrollo Pedro Romero "CEMPRENDE"*. Universidad de Cartagena .
- Méndez, R. (2014). *Material de motivación para el curso de administración de proyectos II*. Instituto Tecnológico de Costa Rica. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Roger-Mendez/publication/257068782_Modelos_de_la_Motivacion/links/0a85e5340c36fcbeb4000000/Modelos-de-la-Motivacion.pdf
- Peña, H., Macías, N., & Morales, F. (2011). *Manual de práctica básica: motivación y emoción. Segun edición: el manual moderno*. Universidad autónoma de Nuevo León.
- Pérez, A. (2009). Evaluación del Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans. *UPICSA XVII*, 1-6.
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos latinoamericanos de administración*, XV(28).

- Ruiz, K. (2022). Análisis del Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans durante el COVID-19 en el sector comercial de la ciudad de Guayaquil periodo 2019-2020. *Repositorio digital UCSG*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17861>
- Salgado, J., & Cabal, A. (2011). Evaluación del desempeño en la administración pública del principio de Asturias: análisis de las propiedades psicométricas. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 75-91.
- Sanchez, G. (2021). Gestión Administrativa y Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans en una entidad educativa de Arequipa en la coyuntura de COVID-19. *Economía & Negocios*. doi:<https://doi.org/10.33326/27086062.2021.1.1041>
- Sanchis, S. (14 de julio de 2020). *Psicología-Online*. Obtenido de Teoría de las expectativas de Vroom: fórmula y ejemplos: <https://www.psicologia-online.com/teoria-de-las-expectativas-de-vroom-formula-y-ejemplos-5118.html>
- Sesame. (29 de marzo de 2022). *Sesame*. Obtenido de Evaluación de Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans: <https://www.sesamehr.mx/guias/evaluacion-de-desempeno-laboral-guia-completa/>
- Tamayo, & Tamayo, M. (2006). *Técnicas de Investigación*. (2º Edición). Mexico: Mc Graw Hill.
- Turienzo, R. (2016). *El pequeño libro de la motivación*. Alienta.
- Velásquez, C. (2021). *Motivación y Desempeño de las empresas comercializadoras de jeans de los colaboradores de centro públicos de atención de la salud en Guayaquil*. Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil .
- Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. New York : Wiley & Sons.
- Zarraga, K. (11 de febrero de 2016). *Blogspot*. Obtenido de Clima organizacional: <http://karinlizarraga.blogspot.com/2016/02/tipos-de-clima-organizacional-segun.html>